

**サービスサポートメニューに新たに「遠隔支援サービス」を追加。本日より受付開始
新たなソフトのインストールなしに、お客様の PC 画面を見ながらサポートを実現**

サイボウズ株式会社（本社：東京都文京区 代表取締役社長：青野 慶久（戸籍名：西端 慶久）以下サイボウズ）は、お客様の PC の環境を遠隔地から共有しながら操作案内やトラブル解決へと導く「遠隔支援サービス」を、本日 2010 年 12 月 1 日（水）より受付開始いたします。

【ビジュアルコミュニケーションによるサポートで、的確な操作をご案内】

サイボウズでは、ソフトウェアを開発する部門、ソフトウェアの販売・マーケティングを担当する部門、ユーザー向けサポートや支援策企画を行う部門などがあり、製品の開発からユーザーサポートに至るまで一貫したサービスの提供を目指しております。おかげさまで、サイボウズ製品をご利用いただいているお客様は 300 万人を突破し、ご利用中のお客様にとって業務上なくてはならない存在となりました。

そんな中、メールと電話だけのサポートではパソコン用語が使われるため、なかなか伝わり難いケースもありました。そこで、お客様のパソコン画面を共有しながら同画面上でご案内が可能な「遠隔支援サービス」の導入を決定いたしました。遠隔支援サービスをご利用いただくことで、テクニカルセンターのスタッフがインターネット経由でお客様のマシンに接続し、お客様の画面を共有しながらマウス操作などのビジュアル面と電話による音声でのサポートにより操作方法をご案内いたします。

【遠隔支援サービス概要】 <http://cybozu.co.jp/solution/support/enkaku/index.html>**■ サービス特徴**

- ・SSL によるデータの暗号化
- ・インターネットへ接続可能な環境であればどこからでも利用可能
- ・作業終了後はサポート側の PC にデータが蓄積されません

■ 対応製品一覧

対象製品名	サービス対象者
サイボウズ Office 8	「サイボウズ Office 8 ソフトウェア保守ライセンス」サービス期間中のお客様 もしくは購入をご検討いただいているお客様
サイボウズ Office 7	「サイボウズ Office 7 サービスライセンス」サービス期間中のお客様
サイボウズ デヂエ 8	「デヂエ 8」を購入されている、もしくは購入をご検討いただいているお客様
サイボウズ デヂエ 6	「デヂエ 6」を購入されているお客様
サイボウズ メールワイズ 4	「メールワイズ 4」を購入されている、もしくは購入をご検討いただいているお客様
サイボウズ メールワイズ 3	「メールワイズ 3 サービスライセンス」サービス期間中のお客様

■ サービス利用申し込み方法

管理者権限をお持ちの方であれば、製品の「サポート」ボタンから「サポートオンライン」の Web ページにアクセスし、どなたでもお申し込みいただけます。なお、確実にご対応時間を確保するため、基本的にはお申し込み翌日以降の予約制とさせていただきます。

【遠隔支援サービスの仕組み】

遠隔支援サービスは、RSUPPORT 株式会社が提供する、「RemoteCall」
(http://www.rsupport.com/contents/ja/remotecall/remotecall_overview.aspx) を利用したソリューションです。遠隔操作の必須条件である「高速・簡単接続・高接続率・高セキュリティ」の全てを備えた革新的なオンライン・コミュニケーション・サービスです。

■ マスコミ各社様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 社長室 コーポレート・コミュニケーション：村松・浅野
〒112-0004 東京都文京区後楽 1-4-14 後楽森ビル 12 階 (TEL: 03-6316-1160 / FAX: 03-5805-9036 / MAIL: pr@cybozu.co.jp)

※RemoteCall は、韓国 RSUPPORT 社の登録商標または商標です。Microsoft、Windows、Internet Explorer、Windows Server、SQL Server は、米国 Microsoft Corporation の登録商標または商標です。その他、記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。個別の商標・著作物に関する注記については、こちらをご参照ください。

http://cybozu.co.jp/company/copyright/other_companies_trademark.html

参考

[遠隔支援サービスの概念図]

