

# テクニカルサポート対応範囲

基本ベストエフォートにて対応出来るものは全て対応します  
 (※対応範囲はその都度変化してまいります ※ご希望を確約できるサービスではございません。)

大分類	種別	サポート範囲	サポート範囲外(例)	備考
PC	パソコンの購入	パソコンの購入に関する相談(OS、スペックの選定など)	メーカー・機種種の選定は行わない	
	パソコン基本設定	パソコンの初期設定方法及びOSの各種設定方法のサポート	OSバージョンアップ レジストリの操作 システム構成ユーティリティ BIOSの操作	メーカーや機種によって操作方法が違う為 不利益を与える可能性が高い為
	パソコンの初期化	×	×	データの復元・リカバリなど
PCソフト	メールソフト	アカウントの登録方法 複数アカウントの設定方法 【メールソフト】 outlook outlook express windowsメール Thunderbird	サーバー情報が不明なメールアドレス 独自ドメインを利用したメールアドレス 特殊なメールクライアントソフト	
	officeソフト	基本操作や、簡単な内容のサポート	マクロ設定 DB構築 文書作成代行(作成代行になりかねない行為も同様)	
	iTunes	iTunesのインストール/基本操作/blankメディアへの書き込み方法	iTunes Store内での楽曲購入方法 課金手続き	クレジット情報の入力に関わる為
	フリーソフト	規定のフリーソフトについて、 メーカーサイト(説明書)に基づく範囲で対応	規定外のソフトの利用方法については案内不可	出所が不明なソフトである可能性がある為
	ファイル共有ソフト(P2P)	×	×	windy/shareなど 著作権侵害に対する問題 ユーザーのみならず設定を行った法人(個人)も 犯罪行為の補助犯として違法性を問われる可能性がある
スマートフォン	スマートフォン初期設定	アクティベーション及び基本設定	OSバージョンアップ スマートフォン初期化	データの消失に繋がる為
	メール設定	SMS/MMS/ISPメール	サーバー情報が不明なメールアドレス 独自ドメインを利用したメールアドレス	
	アカウント取得・設定	googleアカウント apple ID iCloudの設定等	クレジットカードの入力や実際の購入等金銭が絡む操作	
	iOS	iOSアクティベーション iOSバージョンアップ		
	電話帳登録	電話の基本操作や電話帳の登録方法		
	アプリ	基本アプリ・規定の無料アプリについて、 メーカーサイト(説明書)に基づく範囲で対応 定額アプリの案内	有料アプリ	
	確認・診断事項	液晶画面破損、ボタン無反応、起動不可の確認 端末故障診断		
	テザリング	テザリング設定・基本操作案内		
	データ移行	データ移行		
	バックアップ	端末データバックアップの作成方法、トラブル対応 バックアップからの復旧に関して		
	海外	海外での利用時に関する案内		
	PC関連	iTunesとの同期設定 写真データのPCへの取り込み方法		
	Wifi	Wifi対応の無線LANとの接続設定	フリースポット設定	フリースポットは各事業者との契約になる為
セキュリティ対策ソフト	セキュリティソフトの購入相談	セキュリティソフトの購入に関する相談	メーカー・機種種の選定は行わず	
	インストール アンインストール	メーカーで公開されている操作方法のサポート	メーカーが公開している削除方法以外の操作禁止	削除、またはインストールによってPCが正常に動作しなくなる可能性がある為
インターネット接続サービス	接続初期設定	インターネット接続サービスの利用開始にあたっての設定方法のサポート	接続情報が分からないISP	

# テクニカルサポート対応範囲

基本ベストエフォートにて対応出来るものは全て対応します  
 (※対応範囲はその都度変化していきます ※ご希望を確約できるサービスではございません。)

大分類	種別	サポート範囲	サポート範囲外(例)	備考
外部機器	プリンター・スキャナー・複合機	有線又は無線によるパソコンとの接続方法及び設定方法のサポート	企業内ネットワーク設定	別の業者と保守サービスを行っている可能性が高い為
	有線/無線ルーター・HUB	接続方法及び設定方法のサポート	企業内ネットワーク設定	別の業者と保守サービスを行っている可能性が高い為
	企業内ネットワーク機器	×	×	別の業者と保守サービスを行っている可能性が高い為
	ゲーム機	Wi-Fiの設定方法及び基本的な操作方法のサポート	ソフトウェアの使用方法及び詳細な操作方法の説明	
	iPod touch	Wi-Fiの設定方法及び基本的な操作方法のサポート	ソフトウェアの使用方法及び詳細な操作方法の説明	
	デジタルカメラ・Webカメラ	パソコンと接続方法、パソコンへの付属ソフトのインストール・アンインストールの方法 ドライバーの設定方法のサポート	カメラの操作方法 設定方法	接続設定のみ案内
	Wi-Fi搭載機器	Wi-Fiの接続方法及び設定方法のサポート	SSIDの確認が取れない機器 機器特有の操作	
	Bluetooth搭載機器	Bluetooth の接続方法及び設定方法のサポート	PINコードの確認が取れない機器 機器特有の操作	
	メディア(SDカード等)	SDカードの接続書き込み	免責必須	SDカードの品質、各機器との相性に依存し、データ消失の可能性がある為
Webサイト	メディア(CD/DVD-ROM等)	データのメディアへの書き込み メディアからの取り込み 複製操作方法	免責必須 著作権に触れると判断される操作	メディアが使用出来なくなる等、お客様にとって不利益になる操作が含まれる為
	メッセージャー Twitter・facebook	サービス内容解説 アカウントの登録方法 サービスの基本的な利用方法	クレジットカードの入力や、 実際の購入等金銭が絡む操作	
	他社サービスのWeb申込み	blog・オークションサイトなど サービス内容解説 アカウントの登録方法 サービスの基本的な利用方法	免責の上対応/但しTLSVへエスケーション要 ※クレジットカードの入力や、実際の購入等金銭が絡む場合は一律NG	個人情報や、金銭が直接関係する為 後日事故が起きた場合に錯覚など起こし、 不要なクレームを招かないようにする必要がある
Office365	アダルトサイト 出会い系サイト 違法とみなされるサイト	×	×	ワンクリック詐欺など危険を伴うサイトへ誘導される可能性があり、 顧客の利益と安全が確保出来なくなる為 (ウイルス等のセキュリティ面からも)
	Office365初期設定	ライセンス購入手続き Windows line ID取得 ドメイン設定	ドメイン移管	
	Office製品群サポート	word/excel/powerpointの基本操作や、簡単な内容のサポート	マクロ設定 DB構築 文書作成代行(作成代行になりかねない行為も同様)	
google apps	Exchange Online SharePoint Lync Online Intune	×	×	microsoftが、自社ヘルプデスクへの問合せを推奨しているため
	google apps初期設定	登録手続き アカウント設定	ドメイン移管設定	
	google appsメール設定	PCメールソフト設定 【メールソフト】 outlook outlook express windowsメール Thunderbird	特殊なメールクライアントソフト	
google apps	Gmail/googleカレンダー/googleドキュメント/googleサイトの 基本操作や、簡単な内容のサポート	共有設定 文書作成代行(作成代行になりかねない行為も同様) サイト作成代行(作成代行になりかねない行為も同様)		