

フジトミのリモートサポート  
ご利用のお客様へ

株式会社フジトミ  
オンライントレード部

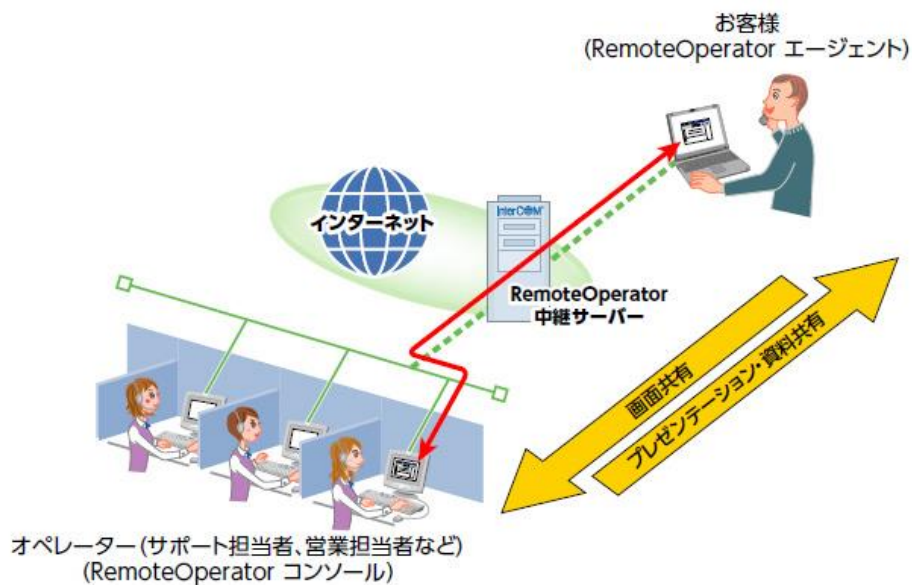
## 目次

リモートサポートとは .....	1
リモートサポートの利用方法（Windows / Mac 版） .....	3
リモートサポートの利用方法（iPhone・iPad 版） .....	5

## リモートサポートとは

リモートサポートは、お客さまとオペレーター（弊社スタッフ）のパソコンの画面を共有しながらサポートをおこなうサービスです。このサービスを利用すると、お客さまが操作するパソコンの画面をオペレーターに見せることができますので、取引システムの操作方法や発生しているトラブルについて円滑なサポートが受けられるようになります。お客さまは、インターネットに接続可能な環境であればどこからでもサービスを利用でき、事前のソフトウェアのインストールなど特別な設定の必要がありません。

お客さまとオペレーターは、インターネットを介して、インターコム社が管理する RemoteOperator を経由して接続（以下、リモート接続）します。



### 接続可能なお客さまの端末

- ・ Windows パソコン
- ・ Mac パソコン
- ・ iPad
- ・ iPhone

### 事前にソフトウェアのインストールは必要ありません

お客さまはリモートサポートをご利用の際、ブラウザ経由で必要なファイルをダウンロード・実行するのみ。事前に接続用ソフトウェアのインストールやファイアウォール、NAT等の複雑な設定をする必要はありません。

### お客さまの許可なくリモート接続は始まりません

お客様とオペレーターのリモート接続は、お客さま側の操作（承諾ボタンを押すなど）がおこなわれない限り始まりません。そのため、自動的にリモート接続が開始されたり、お客さまの知らないうちにオペレーターからリモート接続されたりすることはありません。

### リモート接続中の操作を確認できます

リモート接続中の操作は、お客さまのパソコン画面上で確認することができますので、リモート接続や操作に不審な点がある場合は、お客さま側からリモート接続を強制終了することができます。

## リモートサポートの利用方法（Windows / Mac 版）

- ① フジトミのホームページからリモートサポートのページを開きます。

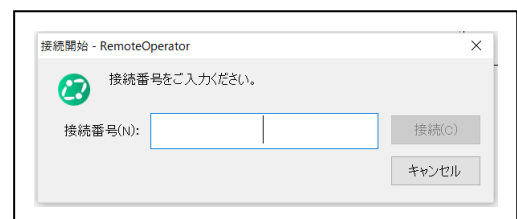
URL : [https://www.fits.cx/user\\_support/remote\\_support/](https://www.fits.cx/user_support/remote_support/)  
[https://www.fujitomi.co.jp/click\\_kabu365/remote\\_support/](https://www.fujitomi.co.jp/click_kabu365/remote_support/)  
[https://www.fujitomi.co.jp/click365/remote\\_support/](https://www.fujitomi.co.jp/click365/remote_support/)

- ② RemoteOperator エージェント使用許諾契約書の内容をよく確認していただき、**[同意の上、サービスを利用する]**をクリックしてください。



- ③ 「Roagent-SD-fujitomi-1.exe」ファイルがダウンロードされますので**実行**または、**保存の上実行**してください。  
 RemoteOperator エージェントが起動します。

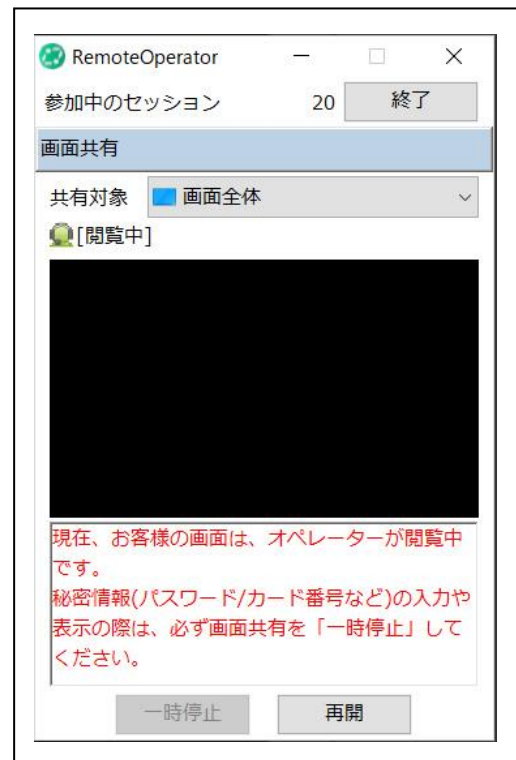
- ④ RemoteOperator エージェントに、弊社スタッフがお伝えする **6桁の[接続番号]**を入力し、**[接続]ボタン**をクリックするとリモート接続が開始します。



- ⑤ デスクトップ画面の右下に RemoteOperator が表示されます。オペレーターと共有している画面が小窓内に表示されます。

※リモート接続中は、小窓内に表示されるお客様のパソコン画面が、弊社スタッフに共有（閲覧）されていることにご留意ください。

- ⑥ 画面共有を終了する際は、**[終了]**ボタンをクリックしてください。



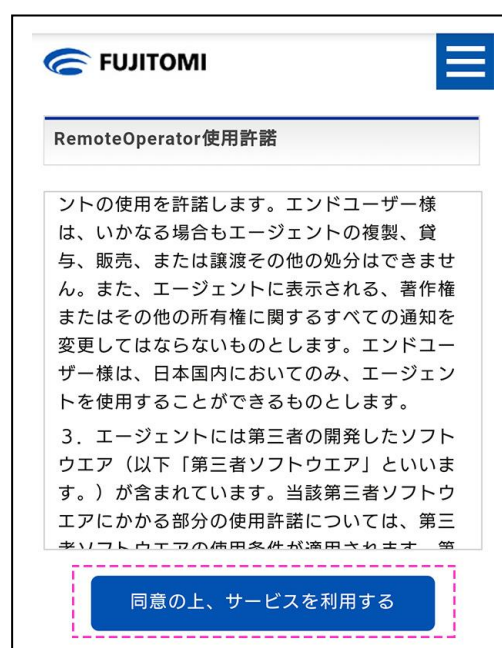
## リモートサポートの利用方法 (iPhone・iPad 版)

- ① お使いの iPhone または iPad からフジトミのホームページに


アクセスして、リモートサポートのページを開きます。

URL : [https://www.fits.cx/user\\_support/remote\\_support/](https://www.fits.cx/user_support/remote_support/)  
[https://www.fujitomi.co.jp/click\\_kabu365/remote\\_support/](https://www.fujitomi.co.jp/click_kabu365/remote_support/)  
[https://www.fujitomi.co.jp/click365/remote\\_support/](https://www.fujitomi.co.jp/click365/remote_support/)

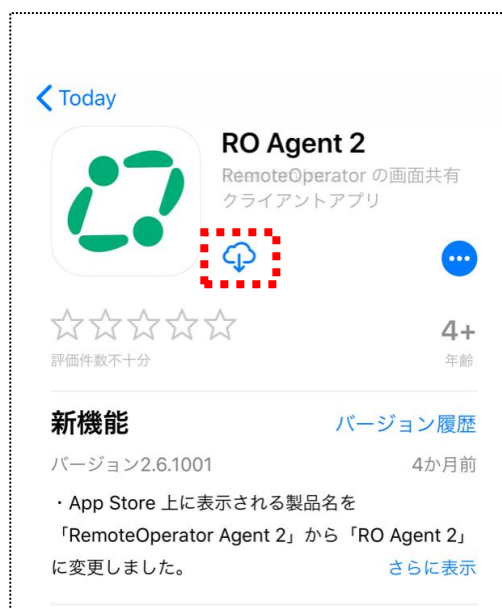
- ② RemoteOperator エージェント使用許諾の内容をよく確認していただき、**[同意の上、サービスを利用する]**をタップしてください。



- ③ iOS 版の RemoteOperator エージェントアプリのインストールページが表示されます。

 をタップしてアプリを iPhone または iPad にインストールしてください。

**※インストールには、Apple ID が必要となります。**



- ④ インストール後、iPhone または iPad のホーム画面より「**RO Agent2**」アプリを起動します。

- ⑤ RemoteOperator エージェントに弊社スタッフがお伝えする **6桁の[接続番号]**を入力し、**[接続]ボタン**をクリックするとリモート接続が開始します。



- ⑥ iPad または iPhone の**コントロールセンター**を表示します。画面収録 [●] を長押し、[RO Agent] を選択し、[ブロードキャストを開始] をタップします。

※iPhone (iPhone X を除く) と iPad (iOS 11 以前) は、画面の下部から上にスワイプしてコントロールセンターを表示します。iPhone X と iPad (iOS 12 以降) は、画面の右上部から下にスワイプして表示します。

- ⑦ 終了する際は、画面左上の**[画面共有を終了]**をタップして終了してください。

