クイックサポート マニュアル

1 インストール

Web サイトを開く

Microsoft Edge または Google Chrome で、次の Web サイトを開きます。

https://www.sokki-system.jp/



ホームページ上部 メニュー右端の「クイックサポート」をクリックします

クイックサポートをダウンロードして実行する

上部メニューの「クイックサポート」をクリックし、QuickSupportDownloader.exe をダウンロードします。

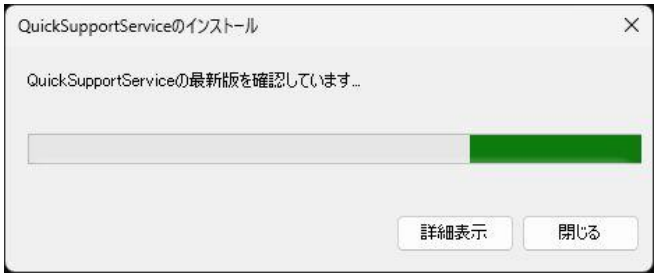
ダウンロード欄の「ファイルを開く」をクリックします。Chrome ではファイル名をクリックして実行できます。

ダウンロード欄が見つからない場合は、Ctrl キーを押しながら J キーを押します。

インストール画面の推移を確認する

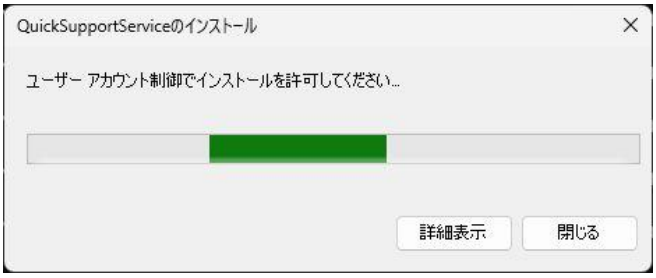
本体のダウンロードとインストールは自動で進みます。画面が出るまで待ち、続けて以下の順に操作します。

① 必要なプログラムの準備



QuickSupportService の確認・ダウンロードが進みます。この画面のまま待ちます。

② インストールを許可



続いて Windows の「ユーザー アカウント制御」が表示されたら、「はい」をクリックします。その後、完了まで待ちます。

③ 完了後は「クイックサポートの端末登録」が開きます。次のページへ進みます。

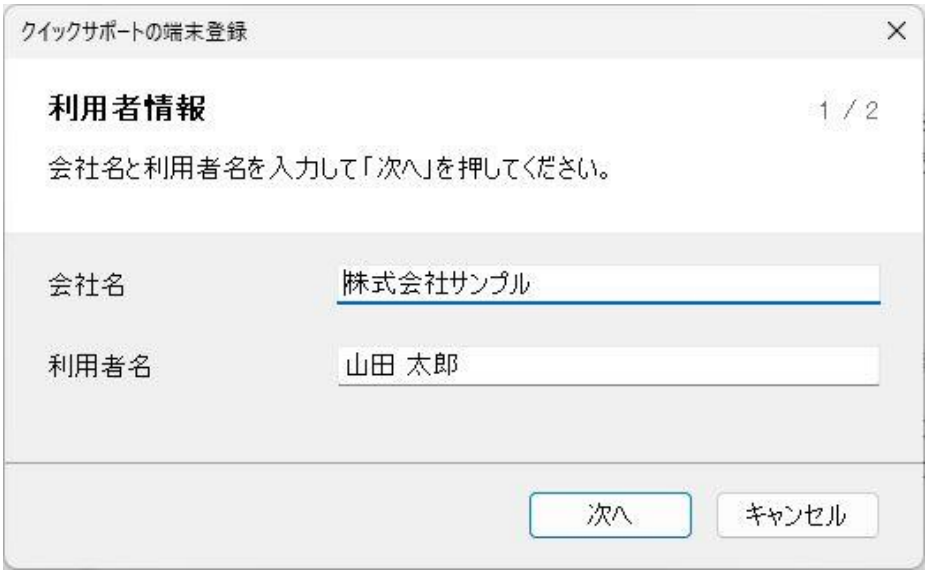
管理者のユーザー名やパスワードを求められた場合は、パソコンの管理者に入力を依頼してください。画面は表示例です。

2 端末登録

「クイックサポートの端末登録」で、次の 2 ページを順番に入力します。

会社名と利用者名を入力する

会社名と、このパソコンを使用する方の利用者名を入力し、「次へ」をクリックします。



1 ページ目の画面例　会社名と利用者名は入力例です

テナント ID と登録トークンを入力する

サポート担当者から案内されたテナント ID と登録トークン（6 桁）を半角数字で入力し、「登録」をクリックします。



2 ページ目の画面例　入力内容を直す場合は「戻る」をクリックします

登録が完了したら、本体画面に表示されるサポート ID を担当者に伝えます。本体画面を開いたまま、次のページの手順に進んでください。

登録できない場合は、テナント ID と登録トークンを担当者に確認し、入力を修正して「登録」を押してください。

3 サポートを開始する

① サポート ID を担当者に伝える

本体画面の右下、会社名・利用者名の下にある「**サポート ID**」を担当者に伝えます。

本体画面を開いたまま接続を待ってください。



画面右下のサポート ID を伝えます 「1234 5678」は説明用の番号です

② 遠隔操作の確認で許可する

担当者が接続を要求すると、「遠隔操作の確認」が表示されます。表示された会社名と担当者を確認し、サポートを受ける場合は「許可」をクリックします。



「遠隔操作の確認」の画面例 「許可」を押すとサポートが始まります

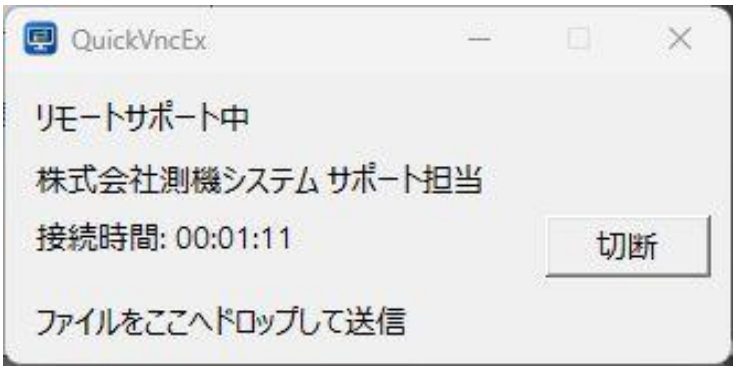
確認画面は 60 秒で自動的に拒否され、残り秒数が表示されます。時間が過ぎた場合は、担当者にもう一度接続を依頼してください。

心当たりのない要求や、接続を希望しない場合は「拒否」をクリックします。

4 サポートの終了と次回の準備

③ サポートが終わったら切断する

サポート中は「リモートサポート中」の小さな画面が表示されます。終了したいときは、この画面の「切断」をクリックします。



接続中の画面例　終了するときは「切断」をクリックします

接続中の表示が消えたことを確認します。担当者側から接続を終了した場合も、サポートは終了します。終了後はクイックサポート本体の画面も右上の「×」で閉じてください。

注意　本体画面の「×」や最小化だけでは、進行中のリモートサポートは切断されません。終了するときは「切断」を使ってください。

次回のサポートに備えて

サポートを受けたいときは、担当者に連絡する前に起動し、本体画面とサポート ID を表示しておくとスムーズです。

本体画面を「×」で閉じてタスクトレイにしまっていると、担当者から新しい「遠隔操作の確認」を表示できません。デスクトップ、または時計付近のタスクトレイのアイコンをクリックして、**本体画面を開いて待ってください。**

次回はデスクトップのアイコンから起動する

サポート担当者から指示があったら、右の「**クイックサポート (QS2)**」アイコンをダブルクリックします。見つからない場合は、スタートメニューから開きます。



起動したら、3 ページ目の①「サポート ID を担当者に伝える」から同じ手順で進んでください。