

サポート対象範囲一覧

1. ハード

サポート対象	サポート範囲（概略）
ビジネスホン（サクサ製品、NTT製品）	電話帳、短番ダイヤル、転送設定、音声応答設定等（設定に係る対応は受け付けできません）
サクサ製 NW 製品	お客様の操作サポートとして取扱説明書記載内容の対応 設定変更は、工事対応となるため対象外
パソコン	OS の操作方法、モニタ、キーボード等との基本的接続、設定（ドライバ設定含む）、付属マニュアルに記載された基本的操作、ネットワーク接続設定（有線/無線）、フレッツ・スポット接続設定（無線 LAN 内 PC に限る）
ルータ関連	付属マニュアルに記載されたネットワーク・PC との基本的接続設定※1（顧客が実施しうる内容）
モニタ、プロジェクタ	PC との基本的接続、設定（ドライバ設定含む） 付属マニュアルに記載された基本的操作
プリンタ、スキャナ	PC との基本的接続、設定（ドライバ設定含む）、ネットワーク接続設定（有線/無線）、付属マニュアルに記載された基本的操作
UPS	PC との基本的接続、設定（ドライバ設定含む）
外部ストレージ、フラッシュメモリ、メモリカードリーダー	PC との基本的接続、設定（ドライバ設定含む） 基本的なデータ移行方法
複合機	PC との基本的接続、設定（ドライバ設定含む） ネットワークプリンタ設定、ネットワークスキャナ設定
無線 LAN ポイント、LAN カード・ボード、HUB	付属マニュアルに記載されたネットワーク・PC との基本的接続、設定（ドライバ設定含む）
キーボード、マウス、キーボード、スピーカー、ヘッドフォン、マイク、Web カメラ 等	付属マニュアルに記載された PC との基本的接続、設定（ドライバ設定含む） ネットワーク接続設定
PC 用テレビチューナー（内臓・外付）	付属マニュアルに記載された PC との基本的接続、設定（ドライバ設定含む）
デジタルカメラ、デジタルビデオカメラ	PC との基本的接続、設定、付属マニュアルに記載されたパソコンへのデータ移行
MP3 プレーヤー、ネットワークメディアプレーヤー	付属マニュアルに記載された PC との基本的接続、設定
PDA	付属マニュアルに記載された PC との基本的接続、データ互換操作
IP セットアップボックス	付属マニュアルに記載されたネットワークとの基本的接続、設定、テレビ端子との接続
TV 電話（フレッツフォン）	ネットワークとの基本的接続、設定 付属マニュアルに記載された基本的操作
ひかり電話対応無線 IP 電話機	ネットワークとの基本的接続、設定、 付属マニュアルに記載された基本的操作
Windows Media Center 用リモコン	付属マニュアルに記載された基本的操作
スマートフォン、タブレット端末等	Google アカウントや、apple ID のアカウント作成、インターネット（ブラウザ）利用方法やメール設定、セキュリティ設定、アプリインストールサポート、カメラ、カレンダー、目覚まし等の基本機能の使い方等

※スマートフォン、タブレット端末等のアプリのインストールによる端末不良等の損害はお客様責任となります。

2. ソフトウェア（マルチメディア・葉書・カルチャー・グラフィック）

メーカー等	サポート対象製品	サポート範囲（概略）
COREL	Creator NXT 6 (※1) (※2) (※3)	・インストールや各種設定、基本操作の支援等
CyberLink	Power DVD (Ver.16 以降) (※2) (※4)	
SOURCENEXT	Recorder GOLD (13 以降)	
COREL	MovieWriter ultimate (2010 以降) (※3)	
Justsystems	デジコレ (ジャストホーム 4/R2 以降) フォトシアター (ジャストホーム 4/R2 以降) キーボードファイター DX (ジャストホーム 4/R2 以降) ホーム・プリンタ集 (ジャストホーム 4/R2 以降)	
Justsystems	楽々はがき (ジャストホーム 4/R2 以降)	
株式会社筆まめ	筆まめ (Ver.28 以降)	
富士ソフト	筆ぐるめ (Ver.22 以降)	
Corel	Paint Shop Pro (X9 以降)	
Apple	Quick Time (10.5 以降) iTunes (12 以降)	
Microsoft	Windows Media Player (Ver.12 以降) (※2)	
RealNetworks	RealPlayer (18.1 以降) (※1)	
Adobe	Flash Player (30 以降)	
SOURCENEXT	筆王 (Ver.21 フルシーズンバック以降)	
SOURCENEXT	宛名職人 (2018 以降)	
Justsystems	写真スタジオ (ジャストホーム 4/R2 以降) ラベルマイティ Home (ジャストホーム 4/R2 以降)	
Adobe	Photoshop Elements (2018 年以降 Windows) Premiere Elements (2018 以降 Windows)	
Corel (ULEAD)	Photo Impact (X3 以降) Video Studio (X10 以降)	
株式会社筆まめ	デジカメ del! ムービーシアター (6 以降)	
CELSYS(セルシス)	IllustStudio	

※1 縮小またはコピープロテクトされているメディアの複製はサポート対象外。 ※2 コーデックに関する内容はサポート対象外。
 ※3 ファイル変換した動画の再生はサポート対象外。 ※4 デジタル家電で作成されたメディア再生トラブルはサポート対象外。
 ※バージョン違いのファイルの文字列等の表示はサポート対象外。

3. OS

サポート対象製品	サポート範囲（概略）	
Microsoft	Windows 10 (Windows 10/Home/Pro) Windows 8.1 (Windows 8.1/Pro/Enterprise) Windows 7 SP1 以降 (Home Premium/Professional/Ultimate/Enterprise) (注) Windows RT は Wi-Fi 設定のみサポートいたします。(IT 管理サポートツール、リモートサポートツールは利用できません。) (注) 今後、Microsoft 社の公式サポート終了に伴い、サポート対象外となります。	・OS 基本操作 ・IP アドレス確認や再取得 ・接続設定 ・ネットワーク情報の確認や変更
Apple	Mac OS X 10.11.x (El Capitan) (※1) (※2) Mac OS X 10.12.x (Sierra) (※1) (※2) Mac OS X 10.13.x (High Sierra) (※1) (※2) (注) 日本語版のみ対応。 (注) Mac OS はリモートサポートツールのみを利用できます。 IT 管理サポートツールは利用できません。 (注) 今後、Microsoft 社の公式サポート終了に伴い、サポート対象外となります。	・OS 基本操作 ・IP アドレス確認や再取得 ・接続設定 ・ネットワーク情報の確認や変更

※1 Boot Camp 以外での仮想マシン環境 (VMware Fusion, Parallels Desktop 等) はサポート対象外。 ※2 Microsoft Exchange との連携を前提とした環境でのサポートは対象外。
 ●その他サポート対象外 ・各社の OS の公式サポートが終了した OS ・日本語以外の言語設定 ・Boot Camp の構築に関する問合せ
 ・レジストリ操作に関する問合せ ・システムの復元以外の復元方法に関する問合せ ・エラーチェックによるデータ削減及び復旧の問合せ

4. ソフトウェア（インターネット関連）

サポート対象製品	サポート対象製品	サポート範囲（概略）
NTT 東日本	フレッツ簡単セットアップツール	・インストールや各種設定、基本操作の支援等
Microsoft	Internet Explorer (11 以降) (※1) NTT 東日本 (2010 以降) (※1) (※2)	
JUSTSYSTEMS	e タイム (ジャストホーム 4/R2 以降)	
Google	Chrome (※1) (※3)	
Mozilla	Firefox (※1) (※3) Thunderbird (※1) (※3)	
Apple	Safari (※1) (※3)	

5. ソフトウェア（文書）

メーカー等	サポート対象製品	サポート範囲（概略）
Microsoft	Word (2010 以降) (※1) (※2) (※3) (※4) (※5) PowerPoint (2010 以降) (※1) (※2) (※3) (※4) (※5) Publisher (2010 以降) (※5) IME (2010 以降) (※6)	・インストールや各種設定、基本操作の支援等
Justsystems	一太郎 (2016 以降、ジャストホーム 4/R2 以降) (※1) (※7) 文字スタジオ (ジャストホーム 4/R2 以降) ATOK (2017 以降) (※8)	
Adobe	Acrobat Standard (10 以降) (※9) Adobe Acrobat Reader DC	
KINGSOFT	Kingsoft Writer (ライター) (2016 以降) (※1) (※10) Kingsoft Presentation (プレゼンテーション) (2016 以降) (※1) (※10)	
e frontier (イーフロンティア)	ワードプロセッサ (EIOffice) (2010 以降) (※1) プレゼンテーション (EIOffice) (2010 以降) (※1)	

※1 他社ソフトで作成したファイル、バージョン違いのファイルの表示はサポート対象外。 ※2 Windows 版から Mac 版及び Mac 版から Windows 版の表示はサポート対象外。
 ※3 マクロ、VBA はサポート対象外。 ※4 オンライングループ作業はサポート対象外。 ※5 アドインソフトはサポート対象外。 ※6 日本語以外の言語の設定及び入力方法はサポート対象外。
 ※7 一太郎フロントはサポート対象外。 ※8 ATOK Sync はサポート対象外。 ※9 電子署名はサポート対象外。 ※10 プラグイン機能はサポート対象外。
 ※11 文書ビューの同期はサポート対象外。

6 ソフトウェア（表計算）

メーカー等	サポート対象製品	サポート範囲（概略）
Microsoft	Excel (2010 以降) (※1) (※2) (※3) (※4) Adobe Acrobat Reader DC (※2) (※3) (※4) (※5) (※6) (※7) (※8)	・インストールや各種設定、基本操作の支援等
Justsystems	Excel (2010 以降) (※1) (※2) (※3) (※4) Adobe Acrobat Reader DC (※2) (※3) (※4) (※5) (※6) (※7) (※8)	
FileMaker	FileMaker Pro (15.x 以降)	
KINGSOFT	Kingsoft Spreadsheets (スプレッドシート) (2016 以降) (※1)	
e frontier (イーフロンティア)	スプレッドシート (EIOffice) (2010 以降) (※1)	
テクニカルソフト	てきばき計算機 (Ver.9 以降)	
株式会社筆まめ	主婦の友デジタル家計簿 (Ver.4 以降)	

※1 他社ソフトで作成したファイル、バージョン違いのファイルの表示はサポート対象外。 ※2 マクロ、VBA はサポート対象外。
 ※3 オンライングループ作業はサポート対象外。 ※4 アドインソフトはサポート対象外。 ※5 テーブルウィザード以外のファイル作成方法はサポート対象外。
 ※6 ActiveX コントロールはサポート対象外。 ※7 SQL Server との連携はサポート対象外。 ※8 Windows SharePoint Services との連携はサポート対象外。

7. ソフトウェア（セキュリティ）

メーカー等	サポート対象製品	サポート範囲（概略）
Microsoft	フレッツ・ウイルススタリア (Ver.11 以降) (※1) おまかせアンチウイルス	・インストールや各種設定、基本操作の支援等
Justsystems	Norton™ インターネットセキュリティ (2018 以降) (※2) Norton™ アンチウイルス (2018 以降) (※2) Norton 360™ (2018 以降) (※2) (※3)	
McAfee	Security Center (12 以降) (※2) Internet Security (2014 以降) (※2) ウイルスキャンパス (2010 以降) (※2) トータルプロテクション (2010 以降) (※2)	
TRENDMICRO	Virus Buster (2012 以降) (※2) (※4)	
デジタルアーツ	I FILTER (10 以降) (※2) (※5)	
Microsoft	Microsoft Security Essentials (※2)	
SOURCENEXT	ウイルスセキュリティ ZERO (※2)	
kaspersky (カスペルスキー)	Internet Security (2014 以降) (※2)	
Intego	Internet Security Barrier (X8 以降) (※2) Virus Barrier (X9 以降) (※2)	

※1 一部の支援は実施するが、代行操作は実施しない ※2 更新サービスの手続きの代行はサポート対象外。 ※3 「PC チェックアップ機能」についてはサポート対象外。
 ※4 「システムチューナー機能」はサポート対象外。 ※5 フィルターデータの追加機能の代行はサポート対象外。