

平成22年7月23日

リモートヘルプサービスの提供開始について ～ あなたのそばに確かな“安心のサポート”を ～

株式会社エネルギア・コミュニケーションズ（略称：エネルギアコム、取締役社長：佐野 吉雄、本社：広島市）は、平成22年8月1日から、光インターネットサービス「MEGA EGG（メガ・エッグ）」をご利用のお客さまを対象に、パソコンの基本操作や活用方法などについて、オペレーターが電話とパソコン画面によりサポートする「リモートヘルプサービス」を提供します。

● 「リモートヘルプサービス」とは

専門のオペレーターが、インターネットやパソコンを利用している際に直面するお客さまの疑問・質問を解決するサービスです。電話での相談・解決（電話サポート）だけでなく、オペレーターがお客さまの画面を共有しながら解決（遠隔サポート）するため、「説明だけではわからない」、「説明どおりに操作できない」という初心者のお客さまも安心してご利用いただけます。

このたびの本サービスの開始を記念して、リモートヘルプサービスをオプションでご利用いただく方に対して、初期費用を無料とするキャンペーンを実施します。

1. 提供開始日： 平成22年8月1日（日）
2. リモートヘルプサービス概要^{※1}： （サービスのご利用イメージは参考のとおり）

(1) 利用料金	(税込)	【オプションサービスとして利用される場合】 初期費用： 1,050 円 月額料金： 525 円 ^{※2}
(2) サポート	受付時間	9：00～21：00 （年中無休）
(3) サポート内容	機器	基本操作， 接続設定， 活用方法
	ソフトウェア	インストール， 操作方法
(4) サポート範囲	機器	日本国内向けに発売されたメーカー純正品が対象 〔 パソコン， ゲーム機， 無線LAN 機器， ブロードバンドルータ， スキャナ， プリンタ等の周辺機器 〕
	ソフトウェア	日本国内向けに発売されたソフトウェア 〔 OS， ブラウザ， メール， ウィルス対策， 文書・資料作成， はがき作成等のソフト， twitter の利用方法等 〕
(5) ご利用方法		MEGA EGG ホームページ「リモートヘルプサービス紹介ページ」からお申し込みください。 http://www.megaegg.jp/option/remotehelp/index.html

※1 MEGA EGG ファイバー又はMEGA EGG 光マンションのファミリーコースプラスをご利用のお客さまは、リモートヘルプサービスを基本サービス内でご利用いただけます。

本サービスの際、お客さまとオペレーター間の通信は暗号化されています。また本サービスは、お客さまの承諾を得ず遠隔サポートを行うことはありません。

※2 ご利用にあたっては、別途通話料が必要です。

3. キャンペーン内容：

平成 22 年 8 月 1 日から 11 月 30 日までにお申し込みいただいた方は、リモートヘルプサービスの初期費用を無料とするキャンペーンを実施します。

	キャンペーン料金	通常料金
初期費用	無料	1,050 円

エネルギアコムは今後も、お客さまの満足を第一に考え、各種サービスの充実を図ってまいります。

以上

(参考) リモートヘルプサービス・ご利用イメージ

ネットショッピングしたいけど、やり方がわかりません…。

デジカメの写真をパソコンでハガキ出力したいのですが…。

パソコンがまったく起動しません。壊れてしまったんですか？

ゲームで楽しみたいけど Wi-Fi 接続ができません…。

指差しツールで直接ガイド

遠隔サポート

オペレーターがお客さまのパソコンを遠隔操作し、パソコン画面上に指差しツールを表示して直接ガイドします。

電話で親切に詳しいナビゲート

電話サポート

お電話で解決できる場合は、オペレーターの操作案内にしたがってお客さま自身で操作していただき、問題解決をサポートします。

※遠隔で画面を共有しながらサポートを行う遠隔サポートは下記の OS が対象となります。
Windows 7、Windows Vista、Windows XP、Windows 2000 ただし、日本語版以外の OS や、64bit 版 OS は対象外となります。

安心便利 新しいサービスにも続々対応!

さらに、対応サービス対象機器も拡大中。
ツイッターの使い方もサポート。

本件に関するお問い合わせは、下記までお願いします。

【報道機関の方】

総務部 山領 TEL 082-247-8511

【一般のお客さま】

お客さまセンター TEL 0120-933-039