RemoteCall User Guide
for PC support

Webビューア向け - PCをサポートする場合

Ver. 7.0.6
Date. 2023.12

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

お知らせ

本マニュアルに記載されている事柄は、製品の性能向上または機能改善などにより、将来予告なしに変更する場合があります。

RSUPPORT CO., Ltd.は、本マニュアルで説明した特殊用途以外に、市場性及び適合性などに対してどのような保証もいたしません。

RSUPPORT CO., Ltd.は、本マニュアルに含まれた誤り、またはこの資料の供給や遂行、使用と関連して直接、間接、偶然、または必然的に発生した損害に対して、どのような責任も負いかねますのでご了承ください。

本マニュアルに対する著作権と知的所有権はRSUPPORT CO., Ltd.が所有し、この権利は国内の著作権法と国際著作権条約によって保護されています。したがってRSUPPORT CO., Ltd.の事前書面同意なしに、本マニュアルの一部、あるいは全体の内容を無断にコピー、複製、転載することは著作権法に抵触します。

本マニュアルに記載された他社所有の登録商標及び著作権、保護を受けている用語は、 単に引用のためだけに使用されています。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

用語説明

用語	説明
遠隔サポート	顧客のモバイル端末にトラブル発生時、直接訪問することなく、インタ ーネットを通して顧客のモバイル端末に遠隔接続し、オペレータが遠隔地でサポートすること
遠隔制御	顧客PCをオペレータのPCから制御すること
管理者	遠隔サポート環境およびオペレータ情報などを管理する人
オペレータ (ユーザー)	顧客PCに遠隔接続し、遠隔サポートを行う人
顧客	オペレータに遠隔サポートを要請する人
Webビューア	遠隔サポート時、顧客PCを制御するためのWebブラウザウィンドウ
待機	遠隔サポートのためにオペレータが顧客との接続を待つ状態
接続ページ	オペレータと遠隔接続を開始する際に顧客PCに表示されるウィンドウ
セッション	オペレータと顧客が接続されている状態
接続案内ウィンドウ	顧客PCに遠隔サポート中であることを表示する案内ウィンドウ
接続コード	遠隔サポートを開始するために顧客が接続ページで入力する数字
制御権	顧客が事前同意した上で、オペレータが顧客PCのマウス/キーボードを制御できる権限
認証サーバー	オペレータがログイン時にIDとパスワードを確認するサーバー

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

目次

1. RemoteCall Webビューアについて 6

1.1 RemoteCall Web ビューアとは 6

1.2 動作環境 6

2. クイックスタートガイド 7

3. Webビューアで顧客PCをサポートする 8

3.1 オペレーターPC での事前準備 8

3.2 顧客に接続の案内をする 9

3.2.1 顧客PCがWindowsの場合 9

3.2.2 顧客PCがmacOSの場合 10

3.2.3 顧客PCがChromeOSの場合 12

3.3 遠隔サポートを開始する 13

3.4 遠隔サポートを終了する 14

3.4.1 サポート終了方法 14

3.4.2 サポート終了後の画面 14

4. 遠隔サポート中の機能 15

4.1 オペレーターのツールバー 15

4.1.1 メニュー 15

4.1.2 遠隔サポート時間経過 18

4.1.3 制御 18

4.1.4 描画 18

4.1.5 レーザーポインター 19

4.1.6 ファイル送受信 19

4.1.7 マイクオン/オフ 20

4.1.8 画面設定 20

4.2 顧客のツールバー 21

4.2.1 一時停止/再開 21

4.2.2 描画 22

4.2.3 オペレーターにファイル送信 22

4.2.4 マイク 22

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4.2.5 終了する 23
4.2.6 ウィンドウ最小化.....23
4.3 その他機能 23
4.3.1 録画機能 23

5. お問い合わせ窓口 26

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

1. RemoteCall Webビューアについて

1.1 RemoteCall Webビューアとは

RemoteCall Webビューアとは、オンラインで顧客のデバイス画面を共有し、デバイスのトラブルを遠隔で診断/解決することができるサポートシステムです。

Webビューアでは画面共有、遠隔制御、音声チャット、サポートレポートの作成など様々な機能を提供しており、専用のプログラムをインストールする必要もありません。Webブラウザが利用できる環境であれば、顧客はオペレータの案内に従い専用のWebページに接続コードを入力するだけで、リアルタイムでオンラインサポートを受けることができます。

1.2 動作環境

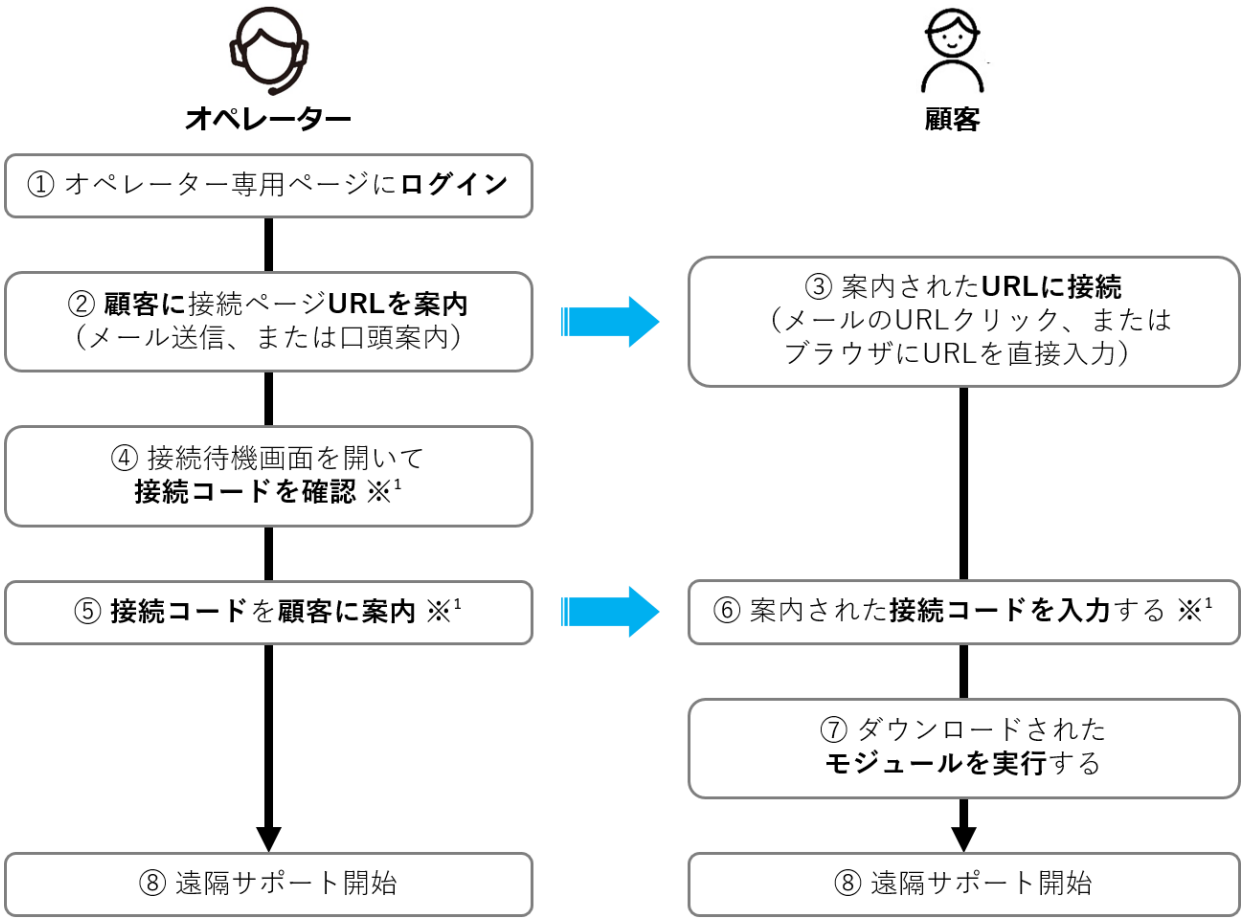
次のWebページにて動作環境をご確認ください。

https://www.remotecall.com/jp/support/operating-environment/

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

2. クイックスタートガイド

下記はRemoteCallのWebビューアでPCサポートを始める方法を簡素化した流れです。



① オペレーターは専用ログインページ（remotecall.io）にログインします。

② オペレーターは顧客に接続ページURL（113366.io）を案内します。（メール送信又は口頭案内）

③ 顧客は上記②でオペレーターに案内された接続ページURLを開きます。
（送信されたURLをクリック、またはブラウザに直接URLを入力して接続）

④ オペレーターは「遠隔サポート開始」ボタンをクリックして待機画面の接続コードを確認します。

⑤ オペレーターは上記④で確認した接続コードを顧客に案内します。※1

⑥ 顧客は上記③で開いた接続ページに上記⑤で案内された接続コードを入力します。※1

⑦ 顧客の手元PCにダウンロードされたモジュールを実行します。

⑧ 遠隔サポートが開始されます。

※1 接続コードが含まれたURLを顧客に案内する場合、顧客は接続コード入力が不要です。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

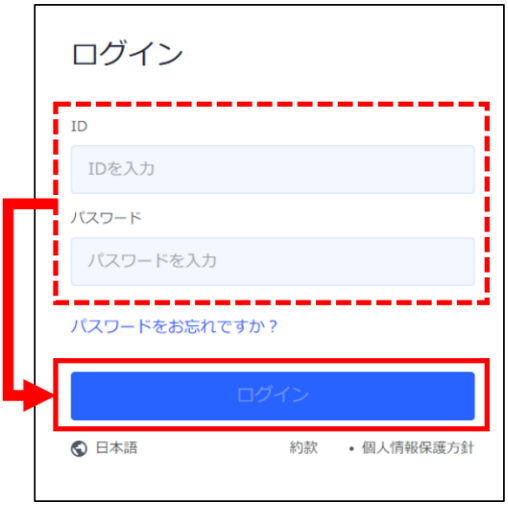
3. Webビューアで顧客PCをサポートする

3.1 オペレーターPCでの事前準備

①専用ページ（remotecall.io）に接続し、オペレーターID/パスワードでログインします。

※オペレーターID/パスワードをお忘れの場合、下記ヘルプデスクをご参照ください。

https://help.remotecall.com/hc/ja/articles/17113123206163



② 「遠隔サポート開始」ボタンをクリックして接続待機画面を開きます。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

3.2 顧客に接続の案内をする

3.2.1 顧客PCがWindowsの場合

【 オペレータ側 】

① 待機画面に表示されている接続URL、または
接続コードを確認します。
※接続コードは6桁のランダムな数字です。

② 顧客に接続URLと接続コードを下記のどれかの方法で案内します。
・直接案内：顧客が接続URLに接続し、接続コードの入力を案内します。
・メール送信：待機画面のPCアイコンを選択し、表示されたポップアップに顧客のメールアドレスを入力して「送信」ボタンをクリックします。(下記画像参照)

【 顧客側 】

③ 上記②でオペレータに案内された方法によって顧客の接続方法が異なります。
・接続URLを直接案内された場合
：接続URLを開き、接続コードを入力します。
・メールでURLを案内された場合
：送られた接続コードをクリックすると、自動的に接続コードが入力された接続ページが開かれます。
※接続コードは6桁のランダムな数字です。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

② 接続コード入力欄の右側の「接続」をクリックします。
クリックするとモジュールがダウンロードされます。

③ ダウンロードされたモジュール（.exe）をクリックして実行します。
※「このアプリがデバイスに変更を加えることを許可しますか？」ポップアップが表示されたら、
「はい」をクリックするように顧客へ案内してください。

3.2.2 顧客PCがmacOSの場合

【 オペレータ側 】

① 待機画面に表示されている接続URL、または
接続コードを確認します。
※接続コードは6桁のランダムな数字です。

② 顧客が接続URLに接続し、接続コードを入力するようにご案内ください。

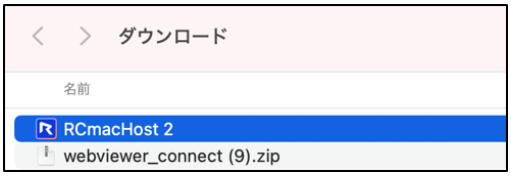
【 顧客側 】

③ オペレータに案内された接続URLを開き、接続コードを
入力して「接続」ボタンをクリックします。
※接続コードは6桁のランダムな数字です。

④ ダウンロードされたモジュール（webviewer_connect.zip）を解凍します。
※ブラウザによって解凍が不要の場合があります。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

⑤ 解凍した「RCmacHost.app」をマウス左クリックを
ダブルクリックして実行します。

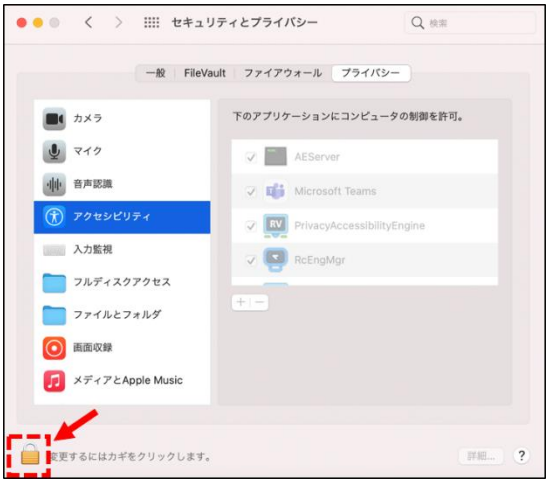


⑥ ポップアップ「“RCmacHost”はインターネットからダウンロードされたアプリケーションです。
開いてもよろしいですか？」の「開く」をクリックします。
※macOSのロック解除のポップアップが表示されたら、
管理者パスワードを入力してロックを解除してください。

※ 顧客のmacOSバージョンが10.14(Mojave)以上で、以下のポップアップが表示された場合、
遠隔サポートを行うには顧客PCに追加の権限 (画面収録/アクセシビリティ) 許可設定が必要です。

1. ポップアップの「画面収録」や「アクセシビリティ」をクリック、または下記パスを開きます。
・設定 > セキュリティとプライバシー > プライバシー

2. ポップアップ左下の鍵マークをクリックします。
※macOSのロック解除のポップアップが表示されたら、
管理者パスワードを入力してロックを解除してください。

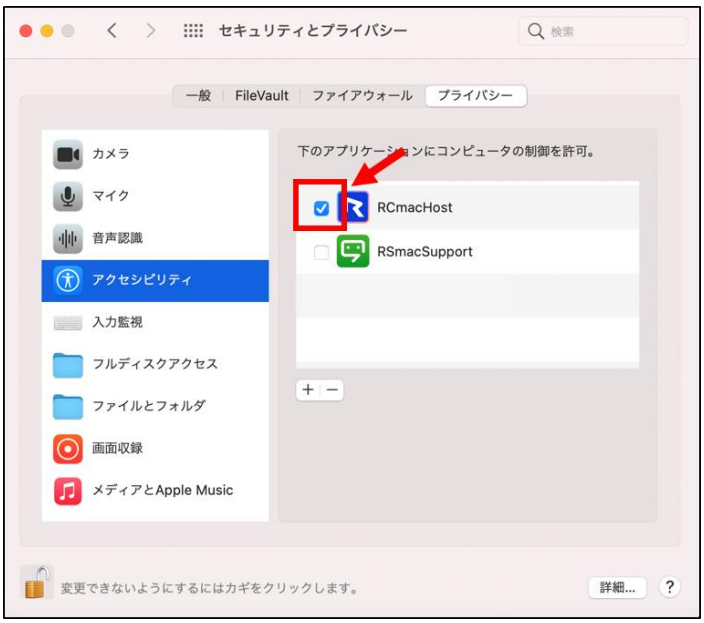


© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

3. 左側リストの下記項目にある「RCmacHost」にチェックを入れます。

・アクセシビリティ

・画面収録



3.2.3 顧客PCがChromeOSの場合

※顧客PCがChromeOSの場合、オペレータは画面操作を行えません。画面共有のみご利用頂けます。

【 オペレータ側 】

① 待機画面に表示されている接続URL、または接続コードを確認します。

※接続コードは6桁のランダムな数字です。

② 顧客が接続URLに接続し、接続コードを入力するようにご案内ください。

【 顧客側 】

③ オペレータに案内された接続URLを開き、接続コードを入力して「接続」ボタンをクリックします。

※接続コードは6桁のランダムな数字です。

※クリック後、オペレーターへの共有範囲を選択する画面が表示されます。Chromeタブ/ウィンドウ/画面全体から任意で1つを選択し、「共有」ボタンを押してください。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

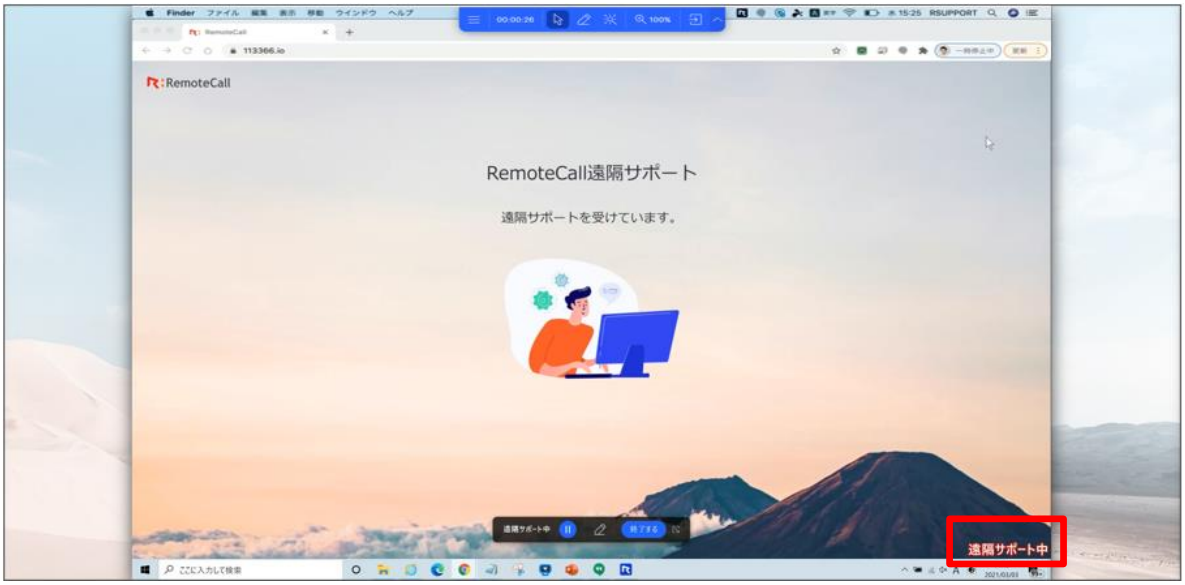
3.3 遠隔サポートを開始する

遠隔サポートを開始すると、オペレータの待機画面はサポート画面に切り替わり、顧客のPC画面が表示されます。

オペレータはWebブラウザ上で顧客のPC画面を共有・制御を含め、描画やサポートレポートなどの機能も使用できます。

※遠隔サポートを開始すると、顧客PC画面の右下に「遠隔サポート中」と表示されます。

※顧客PCがChromeOSの場合、オペレータは画面操作を行えません。画面共有のみご利用頂けます。



© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

3.4 遠隔サポートを終了する

3.4.1 サポート終了方法

遠隔サポートの終了はオペレーター、または顧客側でも行えます。

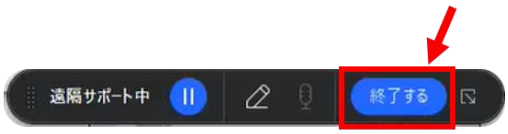
・オペレーターのサポート終了方法：サポート画面上部ツールバーの右側にある終了ボタン選択する

・顧客のサポート終了方法：手元PCの下部に表示されるツールバーの終了ボタン選択する

※ツールバーが見えない場合、タスクバーのRemoteCallアイコンをクリックすると表示されます。

※ツールバーに関しての詳細は「4.1 遠隔画面の機能」をご参照ください。

[オペレータ側]



[顧客側]

3.4.2 サポート終了後の画面

遠隔サポートを終了すると、オペレータと顧客それぞれの画面にサポート時間とオペレータ情報が表示されます。

オペレーターは終了ページから遠隔サポートのレポートを作成登録、修正することができます。

作成したレポートは管理者ページのサポート履歴から確認できます。

[サポート終了ページ (オペレータ側)]

[サポート終了ページ (顧客側)]

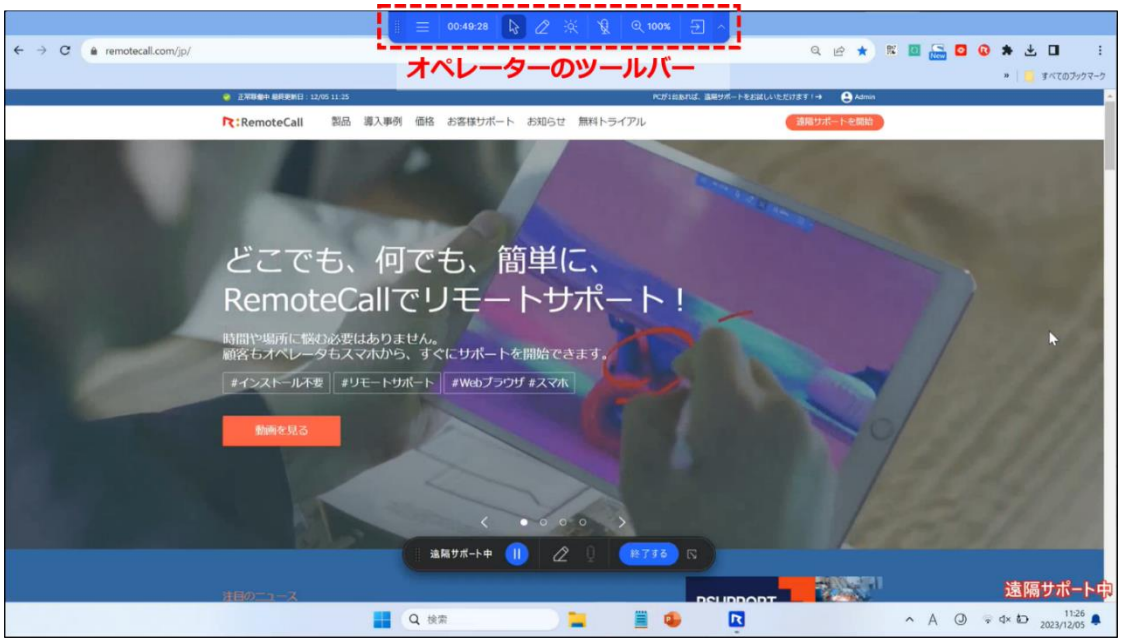
© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4. 遠隔サポート中の機能

4.1 オペレーターのツールバー

オペレーターの遠隔画面上部に表示されるツールバーです。

※顧客には表示されません。



4.1.1 メニュー

A. 画面キャプチャ

顧客画面をキャプチャしてオペレーターPCに保存します。

※保存先：オペレーターPCのダウンロードフォルダ

※拡張子：JPG

※Chromiumのブラウザでのみご利用いただけます。 (Safari、Firefox ブラウザには非対応)

※顧客PCがChromeOSの場合はご利用できません。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

B. 制御設定

顧客画面の制御品質を3段階（低中高）で調整できます。

※制御品質(FPS)：高 (30)、中 (20)、低(7)

※デフォルト値：中

※顧客PCがChromeOSの場合はご利用できません。

C. 仮想キーボード

顧客PCに仮想キーボード（スクリーンキーボード）を実行します。

※顧客PCがChromeOSの場合はご利用できません。

※ご利用には、ツールバーの「制御」機能の活性化が必要です。

※顧客PCがmacの場合、オペレーターのツールバーから「仮想キーボード」選択 > アクセシビリティの設定を開く > アクセシビリティキーボード > 「アクセシビリティキーボードを有効にする」をチェックしてください。

D. 特殊キーを送信

Webビューアの仕様上、オペレーターPCで特殊キーを利用すると、顧客側とオペレーター側の両方で動作される場合があります。

顧客側にのみ特殊キーの動作を実行させたい際は特殊キーをぜひご利用ください。

※特殊キーとは：ShiftやCtrlなどを利用したショートカットキーです。

※顧客PCがChromeOSの場合はご利用できません。

※Windowsの場合

※macOSの場合

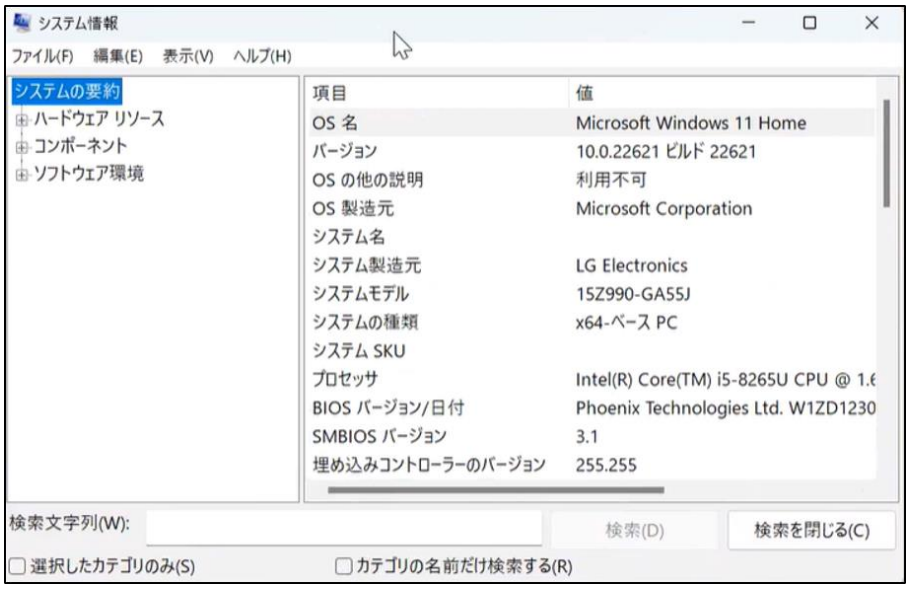
© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

E. システム情報を確認する

顧客PCのシステム関連情報を確認できます。

※ご利用には「制御」機能を有効にしてください。

※顧客PCがChromeOSの場合はご利用できません。



F. レポートの作成

遠隔画面上にレポート作成ポップアップが表示されます。

※保存したレポート内容はユーザーアドミンページ(※2)
　の「サポート履歴」から確認いただけます。

※顧客には表示されません。

※2 ユーザーアドミンページ：
　https://admin.startsupport.com/login

G. 遠隔サポートを終了する

オペレーター側から遠隔サポートを終了できるボタンです。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4.1.2 遠隔サポート時間経過

遠隔サポートの時間経過を表示します。

4.1.3 制御

アイコンをクリックすると、顧客PCのマウス・キーボード制御権限を取得できます。

アイコンをもう一度クリックすると、マウス・キーボード制御権限取得が解除されます。

※遠隔サポート開始直後は、マウス・キーボード制御権限を自動的に取得します。

※仮想キーボード、特殊キー送信、システム情報確認を使用するためには制御権限が必要です。

※顧客PCがChromeOSの場合はご利用できません。

4.1.4 描画

顧客PCの画面上に描画することができます。

描画アイコンが選択された状態で下矢印をクリックすると、以下の機能がご利用いただけます。

・図形：自由線、矢印、直線、四角、円形

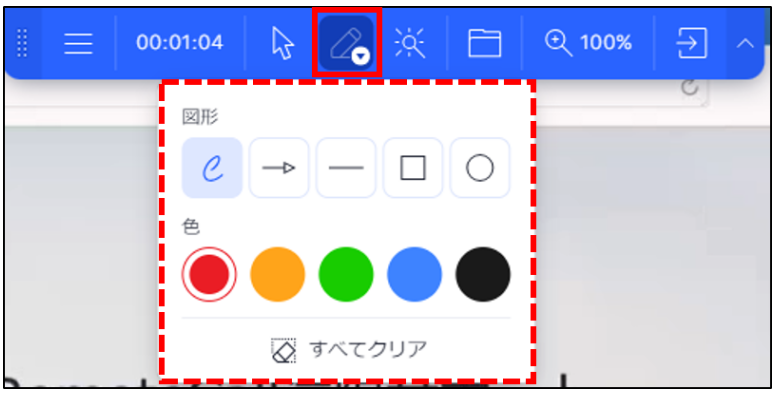
・色：赤、オレンジ、緑、青、黒

※描画アイコンのみ選択すると、自動的に赤色の自由線を引けます。

※描画アイコンをもう一度クリック、または「すべてクリア」をクリックすると、描画した内容がすべて削除されます。

※顧客PCの画面比率が変更、または切り替わる際に描画が削除されることがあります。

※顧客PCがChromeOSの場合はご利用できません。



© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4.1.5 レーザーポインター

顧客PCの画面上に赤い円形のレーザーポインターを表示します。

※オペレーターのマウスカーソをレーザーポインターとして動かせます。

※オペレーターがマウス左クリックすると、レーザーポインターが1秒間赤色で点灯します。

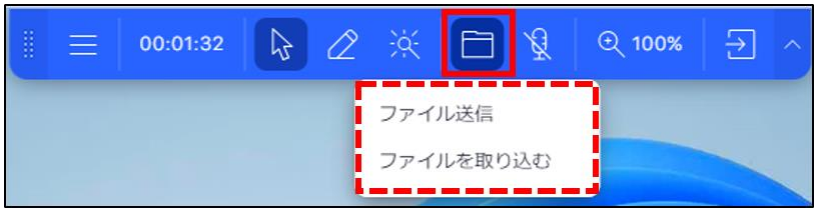
※顧客PCがChromeOSの場合はご利用できません。

4.1.6 ファイル送受信

オペレーターと顧客間でファイル送受信ができる機能です。

※ご利用を希望される際は、購入元にお問い合わせください。

※顧客PCがChromeOSの場合はご利用できません。



A. ファイル送信

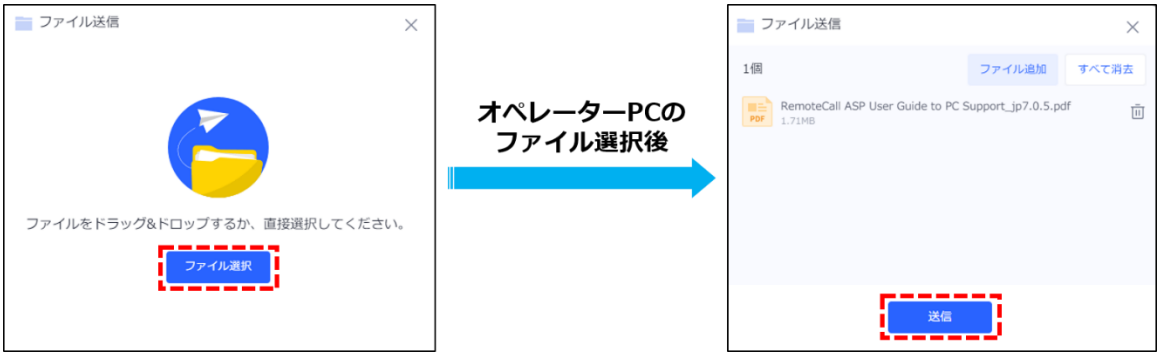
オペレーターPCのファイルを顧客端末に転送します。

※ファイル保存先：顧客PCの下記フォルダ

C:¥Users¥Public¥Documents¥Rsupport¥RemoteCall¥Received Files

【 利用方法 】

1. ツールバーの「ファイル送受信 > ファイル送信」をクリックします。
2. 「ファイル選択」ボタンをクリックし、エクスプローラー画面から任意のファイルを選択して「開く」ボタンをクリックします。



3. 上記２で選択したファイルがリストにあることを確認し、「送信」ボタンをクリックします。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4. 顧客PCに「ファイル受信承諾」ポップが表示されたら、
「受信」ボタンをクリックします。

B. ファイル取り込む

顧客端末のファイルをオペレーターPCに転送します。

※ファイル保存先：オペレーターPCの「ダウンロード」フォルダ

【 利用方法 】

1. ツールバーの「ファイル送受信 > ファイル取り込む」をクリックします。
2. エクスプローラー画面から任意のファイルを選択して「開く」ボタンをクリックします。
3. 上記 2 で選択したファイルがリストにあることを確認し、
「送信」ボタンをクリックします。

4.1.7 マイクオン/オフ

マイクアイコンをクリックすると、顧客と音声チャットすることができます。

※顧客PCのマイクが認識されない場合、オペレーターの音声のみ送信します。

※音声チャットは顧客の承諾なしで開始されます。

※制限環境：オペレーターがmacOS/ Safariブラウザを利用の場合、顧客PCがChromeOSの場合

4.1.8 画面設定

顧客PC画面の比率やモニター切替などがご利用いただけます。

①画面に合わせる

オペレーター画面に合わせて遠隔画面の大きさを自動調整します。

②実際のサイズ

顧客PCの解像度を遠隔画面に適用して表示します。

③サイズ調整

遠隔画面に表示する顧客PCの大きさを調節(50～200%)します。

④モニター選択

顧客側が複数モニターの場合、番号をクリックしてモニター切替ができます。

⑤全体画面

遠隔画面をオペレーターPCにフル画面で表示します。（全体画面表示の解除キー：ESCキー）

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4.2 顧客のツールバー

顧客の画面上に表示されるツールバーです。遠隔サポートされていることを顧客が確認できます。

PCタスクバーのRemoteCallアイコンをクリックすると、ツールバーの表示/非表示できます。

※顧客PCがChromeOSの場合はご利用できません。

4.2.1 一時停止/再開

顧客がPCの画面共有を一時停止/再開することができます。

画面転送が停止されたら、顧客PCの画面共有も停止され、オペレーターは顧客PCを制御できません。

顧客PCの画面共有を再開するには、以下の方法をご利用ください。

・顧客側で再開ボタンをクリックします。

・オペレーターが「共有をリクエスト」ボタンをクリックして
顧客に画面共有を申請します。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4.2.2 描画

顧客PCの画面上に描画することができます。

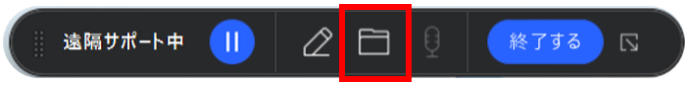
※顧客側で描画する際は赤色の自由線のみ描けます。

※描画したものを顧客側で消す機能はございません。

4.2.3 オペレーターにファイル送信

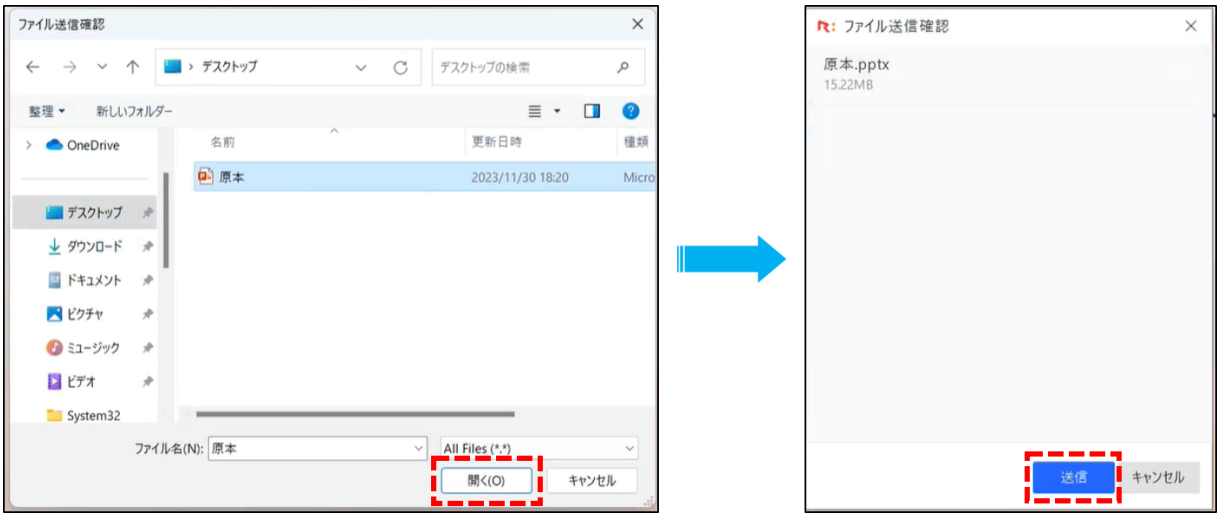
オペレーターに顧客PCのファイルを送信することができます。

※顧客PCからオペレーターのファイル取り込みをリクエストすることはできません。



【 利用方法 】

1. 「オペレーターにファイル送信」ボタンをクリックします。
2. 顧客PCのエクスプローラー画面が表示されたら、送信する任意のファイルを選択します。
3. 「開く」ボタンをクリックします。



4. リストを確認のうえ、「送信」ボタンをクリックします。
5. オペレーターのダウンロードファルダに保存されたら、完了です。

4.2.4 マイク

オペレーターがマイクオンすると、顧客と音声チャットすることができます。

※顧客PCのマイクが認識されない場合、オペレーターの音声のみ送信します。

※顧客側からマイクオンすることはできません。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

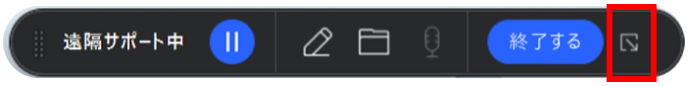
4.2.5 終了する

顧客側で遠隔サポートを終了できます。

4.2.6 ウィンドウ最小化

顧客側のツールバーを最小化できます。

再度表示するには、タスクバーのRemoteCallアイコン をクリックしてください。



4.3 その他機能

4.3.1 録画機能

顧客のPC画面を録画することができます。

※録画データ保存先：オペレーターPCの「C:¥Users¥ユーザー名¥Downloads¥年月日時分秒」

※録画データ拡張子：webm

【注意事項】

・音声は録画されません。

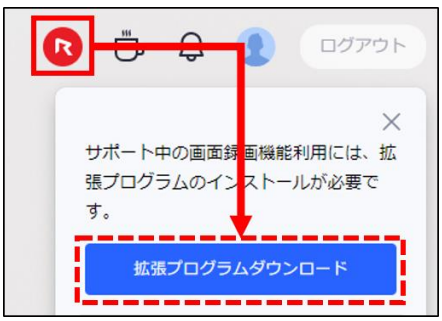
・オペレーターがChromiumブラウザの場合のみご利用いただけます。

・「画面共有を開始」モード、ブラウザのシークレットモードでの画面録画は非対応です。

・ご利用を希望される際は、購入元にお問い合わせください。

【事前準備】

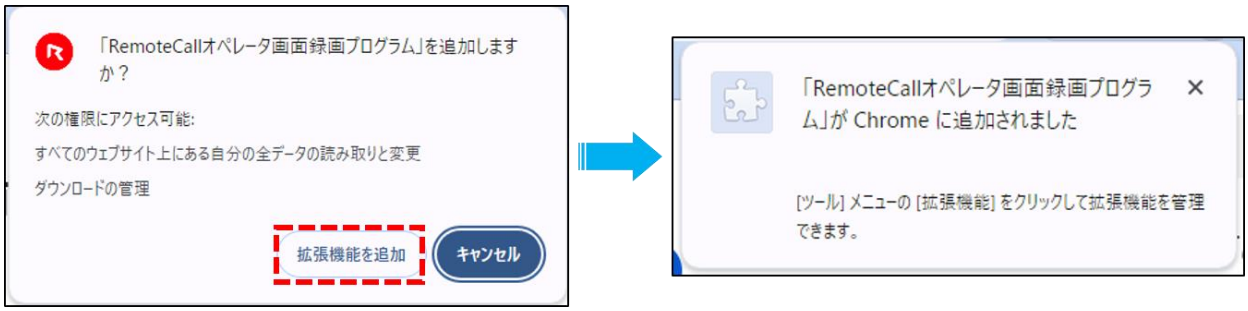
1. オペレーター Webビューア用ログインページ(remotecall.io)にログインします。
2. ログイン画面右上の「R」を選択し、「拡張プログラムダウンロード」をクリックします。
   ※上記「拡張プログラムダウンロード」をクリックすると、外部サイトへ移動します。



3. RemoteCallオペレーター画面録画プログラム画面が表示されたら、「Chromeに追加」ボタンを押下します。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4. ”「RemoteCallオペレーター画面録画プログラム」を追加しますか？”のポップが表示されたら、「拡張機能を追加」をクリックします。
”「RemoteCallオペレーター画面録画プログラム」がChromeに追加されました”のポップが表示されたら、完了です。



5. 拡張機能リストに「RemoteCallオペレーター画面録画プログラム」が追加されたかを確認します。
※録画アイコンをピン固定しての利用をお勧めいたします。

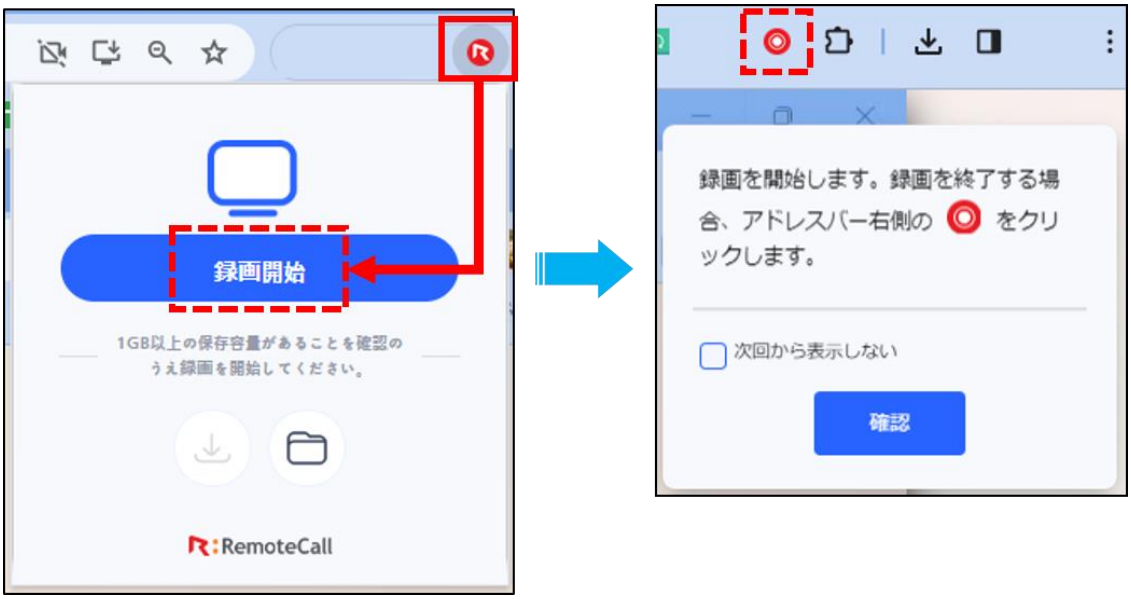
【利用手順】

1. オペレーターのブラウザ右上の「R」ボタンを選択し、「遠隔サポートを開始」をクリックします。
※録画アイコンをピン固定していない場合、拡張プログラムリストから「RemoteCallオペレーター画面録画プログラム」を選択してください。

3. サポート待機画面(6桁の接続コード画面)が表示されたら、顧客と遠隔サポートを行います。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4. オペレーターのブラウザ右上の「R」ボタンを選択し、「録画開始」ボタンをクリックして録画を実行します。



5. ブラウザ右上の「R」ボタンが◎(二重丸)アイコンに変わったら録画実行完了です。

※録画開始時、顧客PCに「オペレーターが画面録画を開始しました。」の通知ポップアップが表示されます。

【録画終了方法】

録画中を知らせる◎(二重丸)アイコンをもう一度クリックすると、録画が終了されます。

※遠隔サポートを終了しても自動的に録画が終了し、保存されます。

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

5. お問い合わせ窓口

RSUPPORT株式会社

営業時間：平日 9:00～18:00 (土日祝日除く)

お問い合わせ先: https://help.remotecall.com/hc/ja/requests/new

For more information about RSUPPORT, please visit

https://www.remotecall.com
https://www.rsupport.com

© RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com