

「Optimal Remote Client」 Mobile PC 向け操作マニュアル

2021 年 06 月 15 日 第 1.16 版

変更履歴

変更日	版数	変更箇所	変更内容
2012/08/20	1.0	-	新規作成
2012/10/10	1.1	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	Windows 8 を追加
		クライアントツールをインストールする : Modern UI の Internet Explorer からインストールする	新規追加
2013/04/25	1.2	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	Windows Server 2012 を追加
2013/10/11	1.3	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	Windows 8.1 を追加
		クライアントツールをインストールする	インストールの流れを変更
			Modern UI に関する記載を削除
2013/11/29	1.4	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	Mac OS X ver 10.9 を追加
2014/11/21	1.5	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	Windows XP を削除 Windows 2003 Server を追加 Mac OS X ver 10.10 を追加
2015/04/15	1.6	パソコンサポート中操作:パスワードの入力を行う	新規追加
		クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	Windows Server 2012 R2 を追加
2015/07/02	1.7	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	Windows 10 を追加
		クライアントツール動作環境	対応 CPU を各 OS のシステム要件に合わせ変更
		クライアントツール推奨動作環境	対応 CPU、メモリに Windows Server の記載を追加
		クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	解像度の上限の記載を追加
2015/08/25	1.8	クライアントツールをインストールする : Microsoft Edge からインストールする	新規追加
2015/11/18	1.9	全体	Windows のクライアント画面デザインを変更
		クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	Mac OS X ver 10.11 を追加
		はじめに : 機能	画面共有一時停止機能を新規追加
		パソコンサポート中操作 : テキストチャット機能	手順2に、クライアントツール画面からテキストチャット画面を閉じる方法を追記

変更日	版数	変更箇所	変更内容
2015/11/18	1.9	パソコンサポート中操作： 画面共有一時停止機能	新規追加
2016/10/17	1.10	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	macOS Sierra ver 10.12.0 を追加
2017/01/18	1.11	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	Windows Server 2016 を追加 ビデオ欄を「Windows については縦、横共に 4096 以下」に更新 Mac OS X ver.10.10、Mac OS X ver.10.11、macOS Sierra ver. 10.12 の対応バージョンを更新
2017/05/15	1.12	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	Windows Vista、8、Windows Server 2003 の記述を削除 macOS Sierra の対応バージョンを更新 「コンポーネント」「その他」の内容を更新
2018/01/12	1.13	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	macOS Sierra の対応バージョンを更新 macOS High Sierra ver 10.13 を追加 対応イーサネットアダプターの Windows の記載を統一 対応ビデオの Windows の解像度上限記載を削除
2018/10/26	1.14	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	macOS High Sierra の対応バージョンを更新 macOS Mojave ver 10.14 を追加 macOS Mojave のサポート開始手順を追加 macOS Mojave のリモート操作手順を追加 macOS Mojave のアンインストール手順を追加
2019/08/06	1.15	クライアントツールを起動する クライアントツール起動からサ ポートの流れ	画面共有方法の選択を追加
		サポート中操作	画面共有方法の選択を追加
2021/06/15	1.16	クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	macOS Mojave の対応バージョンを更新 macOS Catalina ver 10.15 を追加 macOS Catalina のサポート開始手順を追加 macOS Catalina のリモート操作手順を追加 macOS Catalina のアンインストール手順を追加

変更日	版数	変更箇所	変更内容
		クライアントツール動作環境 クライアントツール推奨動作環境	以下のOSを追加 <ul style="list-style-type: none"> ・ Windows Server 2019 Standard ・ macOS BigSur 以下のOSを削除 <ul style="list-style-type: none"> ・ Windows 7 ・ Windows Server 2008 ・ Windows Server 2008 R2 macOS Catalina 10.15.0 - 10.15.7 のサポートバージョンを範囲指定に変更
		Safariからインストールする クライアントツールを起動する (Macの場合) クライアントツールを終了する (Mac の場合)	macOS 10.15.5 Catalina の場合、の記述を macOS 10.15以降の OS の場合の記述に変更
		Ctrl+Alt+Del画面表示機能	Windows7の画面キャプチャを差し替え

はじめに	7
概要	8
機能	8
クライアントツール動作環境	9
クライアントツール推奨動作環境	10
本マニュアルの見かた	11
用語集	11
クライアントツールをインストールする	12
Windows の場合	13
Mac の場合	19
クライアントツールを起動する	25
Windows の場合	26
Mac の場合	28
サポート中操作	33
指さし指導	34
赤ペン指導	35
リモート操作指導	36
ブラウザを起動し指定の WEB 画面を表示	41
キーボード操作指導	42
各種プロパティ画面の表示	44
コマンド機能	45
パスワードの入力を行う	46
再起動確認	47
中断機能	48
テキストチャット機能	49
Ctrl+Alt+Del 画面表示機能	50
プレゼンテーション機能	51
ファイル転送機能	52
画面共有一時停止機能	54
画面共有方法の選択	55
サポートタイマー表示機能	57
クライアントツールを終了する	58
Windows の場合	59
Mac の場合	62
クライアントツールのアンインストールを行う	66

Windows の場合	67
Mac の場合	69
<u>よくある質問と回答</u>	<u>71</u>

はじめに

概要	8
機能	8
クライアントツール動作環境	9
クライアントツール推奨動作環境	10
本マニュアルの見かた	11
用語集	11

概要

リモートサポートは遠隔制御システムです。

クライアントツール「Optimal Remote Client」を活用することで、オペレーターがお客さまのデスクトップをみながら、高度なカスタマーサポートが可能になります。

お客さまは、パソコンを利用し、オペレーターと電話で会話しながらサポートを受けることができます。

オペレーターはお客さまのパソコンを遠隔操作しながらサポートを行うことで素早く問題の原因を究明し、幅広く高度なサービスを実現します。

機能

リモートサポートでは、以下の機能を用いてカスタマーサポート及びレクチャーを行います。

分類	機能名
リモート機能	指さし指導
	赤ペン指導
	リモート操作指導
	ブラウザを起動し指定のWEB画面を表示
	キーボード操作指導
	各種プロパティ画面の表示
	コマンド操作
	再起動確認
	中断機能
	テキストチャット機能
	Ctrl + Alt + Delete 送信(※Windowsのみ)
	プレゼンテーション(※Windowsのみ)
	ファイル転送(※Windowsのみ)
	画面共有一時停止(※Windowsのみ)
画面共有方法の選択	
サポートタイマー表示機能	サポートタイマー累積時間表示

クライアントツール動作環境

OS	<p>Windows 8.1 / Windows 8.1 Pro / Windows 8.1 Enterprise Windows 10 Home / Windows 10 Pro / Windows 10 Education / Windows 10 Enterprise Windows Server 2012 Standard Edition Windows Server 2012 R2 Standard Edition Windows Server 2016 Standard Edition Windows Server 2019 Standard Edition ※8.1、10、Server 2012は32bit版と64bit版、かつ日本語版Windows OS に対応 ※Server 2016、Server 2019は64bit版、かつ日本語版Windows OS に対応 Mac OS X 10.5.0 - 10.5.8(IntelCPUのみ) (※1) Mac OS X 10.6.0 - 10.6.8 (※1) Mac OS X 10.7.0 -10.7.5 (※1) Mac OS X 10.8.0 -10.8.5 (※1) Mac OS X 10.9.0 - 10.9.5 (※1) Mac OS X 10.10.0 - 10.10.5 (※1) Mac OS X 10.11.0 - 10.11.6 (※1) macOS Sierra 10.12.0 - 10.12.6 (※1) macOS High Sierra 10.13.0 - 10.13.6 (※1) macOS Mojave 10.14.0 - 10.14.6 (※1) macOS Catalina 10.15.0 - 10.15.7 (※1) macOS BigSur 11.0.1 (※2) (※1) Intel 製 CPU 搭載ハードウェアのみ対応。OS のシステム条件を満たすもの (※2) Intel 製もしくは M1 チップ搭載ハードウェアのみ対応。OS のシステム条件を満たすもの</p>
コンポーネント	Internet Explorer 8.0 以降
CPU	<p>Windows 8.1/10 : 1GHz 以上 Windows Server 2012/2012 R2/2016/2019 : 2GHz 以上</p>
メモリ	<p>Windows 8.1/10 : 1GB 以上(32bit) or 2GB 以上(64bit) Windows Server 2012/2012 R2/2016/2019 : 1GB 以上</p>
HDD	100MB 以上の空き容量(システムドライブ)
イーサネットアダプター	<p>10Base-TX 全二重以上 Microsoft 互換 NDIS6.2 のドライバー以上</p>
ビデオ	800x600x16bit 以上
その他	ブロードバンドでインターネットに接続されていること

クライアントツール推奨動作環境

OS	<p>Windows 8.1 / Windows 8.1 Pro / Windows 8.1 Enterprise Windows 10 Home / Windows 10 Pro / Windows 10 Education / Windows 10 Enterprise Windows Server 2012 Standard Edition Windows Server 2012 R2 Standard Edition Windows Server 2016 Standard Edition Windows Server 2019 Standard Edition ※8.1、10、Server 2012は32bit版と64bit版、かつ日本語版Windows OS に対応 ※Server 2016、Server 2019は64bit版、かつ日本語版Windows OS に対応 Mac OS X 10.5.0 - 10.5.8(IntelCPUのみ) (※1) Mac OS X 10.6.0 - 10.6.8 (※1) Mac OS X 10.7.0 -10.7.5 (※1) Mac OS X 10.8.0 -10.8.5 (※1) Mac OS X 10.9.0 - 10.9.5 (※1) Mac OS X 10.10.0 - 10.10.5 (※1) Mac OS X 10.11.0 - 10.11.6 (※1) macOS Sierra 10.12.0 - 10.12.6 (※1) macOS High Sierra 10.13.0 - 10.13.6 (※1) macOS Mojave 10.14.0 - 10.14.6 (※1) macOS Catalina 10.15.0 - 10.15.7 (※1) macOS BigSur 11.0.1 (※2) (※1) Intel 製 CPU 搭載ハードウェアのみ対応。OS のシステム条件を満たすもの (※2) Intel 製もしくは M1 チップ搭載ハードウェアのみ対応。OS のシステム条件を満たすもの</p>
コンポーネント	Internet Explorer 8.0 以降
CPU	<p>Windows 8.1/10 : 1GHz 以上 Windows Server 2012/2012 R2/2016/2019 : 2GHz 以上</p>
メモリ	<p>Windows 8.1/10 : 2GB 以上 Windows Server 2012/2012 R2/2016/2019 : 2GB 以上</p>
HDD	100MB 以上の空き容量(システムドライブ)
イーサネットアダプター	<p>100Base-TX 全二重以上 Microsoft 互換 NDIS6.2 のドライバー以上</p>
ビデオ	1024x768x32bit Color 以上
その他	<p>ブロードバンドでインターネットに接続されており HTTP、HTTPS の通過が可能なこと Javascript/ActiveX が動作することを推奨 (プロキシ環境においてツールを利用できない場合があります) ※Mac はプロキシ環境には非対応</p>

本マニュアルの見かた

ボタン名やメニュー名などは[]で表記します。

画面上のバージョン表記は実際のものとは異なる場合があります。エラーコードについては別紙「クライアントアプリエラーコード一覧」を参照してください。

用語集

用語	意味
URL	ホームページアドレスのことです。 (例：http://www.ooo.com など)
オペレーターツール	「Optimal Remote Operator」のことで、オペレーターがパソコンを遠隔操作するために必要なソフトウェアです。
コマンドプロンプト	文字入力によってパソコンに命令を行い、さまざまな処理を行う機能のことです。
ブラウザ	インターネットをみるためのソフトのことです。 (例：Internet Explorer や Firefox など)
クライアントツール	「Optimal Remote Client」のことで、パソコンにインストールすることにより、オペレーターのサポートをリモートで受けることができます。

クライアントツールをインストールする

パソコン上でリモートサポートをご利用いただくためには、クライアントツールのインストールが必要です。インストール時は最新のクライアントツールがダウンロードされますので、サポートを受ける際は必ずインストールを行ってください。

なお、クライアントツールはオペレーターのリモートサポートが終了すると自動でアンインストールされます。

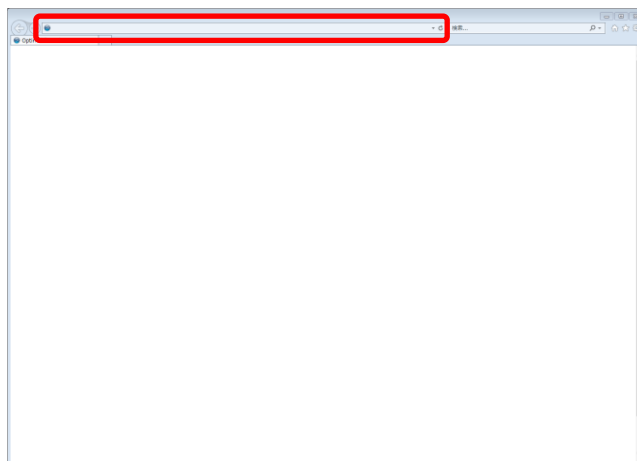
Windows の場合	13
・ Internet Explorer からインストールする	13
・ Firefox からインストールする	15
・ Microsoft Edge からインストールする	17
Mac の場合	19
・ Safari からインストールする	19
・ Firefox からインストールする	23

Windows の場合

- ・ Internet Explorer からインストールする

あらかじめ Internet Explorer のセキュリティレベルを「中」以下に下げてください。

- 1 ブラウザーを開き、クライアントツールダウンロード URL を赤枠内に入力し、[Enter]キーを押します。

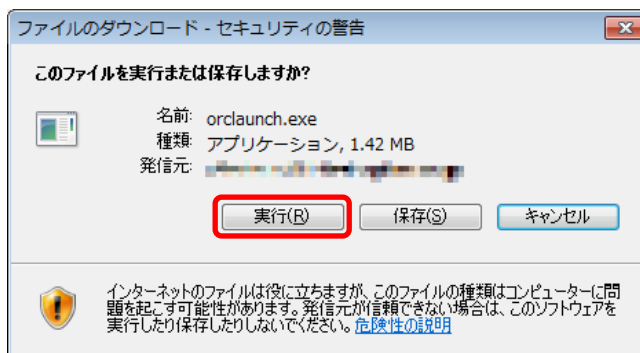


- 2 使用許諾契約書に同意の上、[リモートサポート開始]をクリックします。

※[リモートサポート開始]がクリックできない場合は、
[Windows](A)をクリックします。



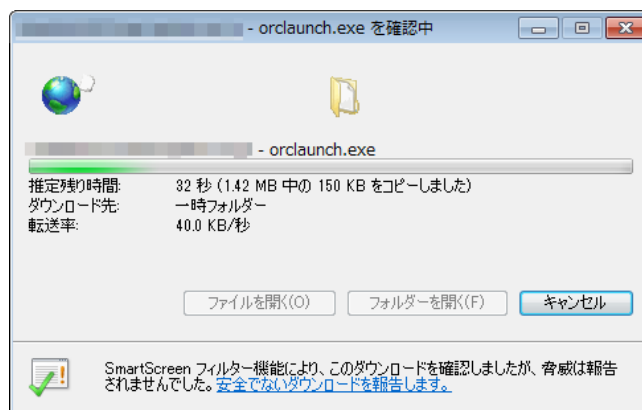
- 3 [実行]をクリックします。



4 [実行する]をクリックします。



5 インストールをしています。しばらくお待ちください。



6 インストール完了後、接続準備中を示すウインドウが表示されます。



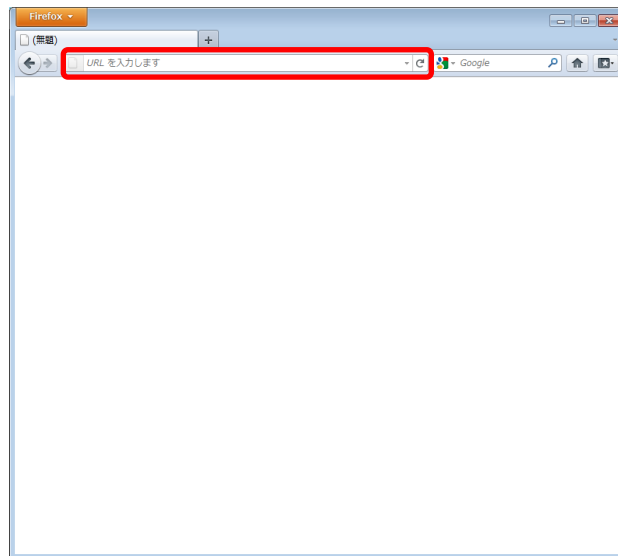
7 接続準備完了後、受付番号が表示されますので、オペレーターへ番号を伝えます。



クライアントツールをインストールする Firefox からインストールする

・ Firefox からインストールする

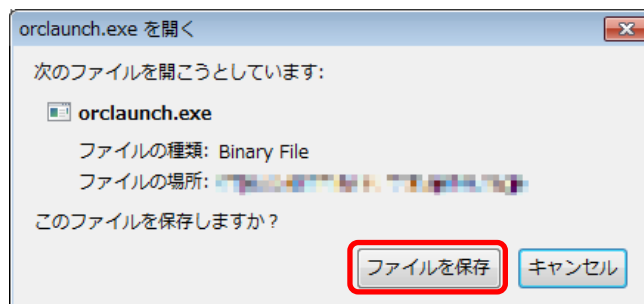
- 1 ブラウザーを開き、クライアントツールダウンロード URL を赤枠内に入力し、[Enter]キーを押します。



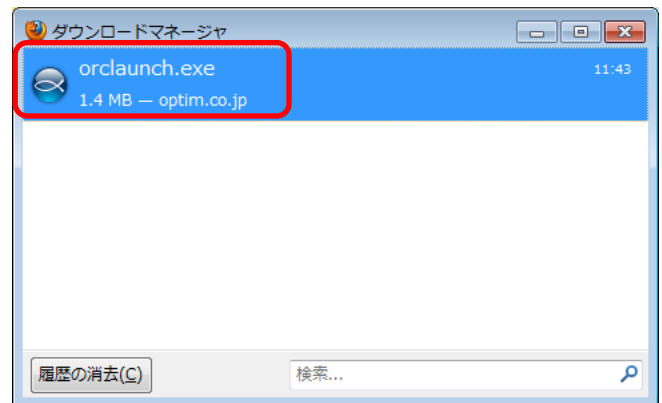
- 2 [リモートサポート開始]をクリックします。
※[リモートサポート開始]をクリックできない場合は、
[Windows](A)をクリックします。



- 3 [ファイルを保存]をクリックします。



- 4 ダウンロードマネージャーが開きます。
[orclaunch.exe]をダブルクリックします。



- 5 [実行]をクリックします。



- 6 インストール完了後、接続準備中を示すウィンドウが表示されます。



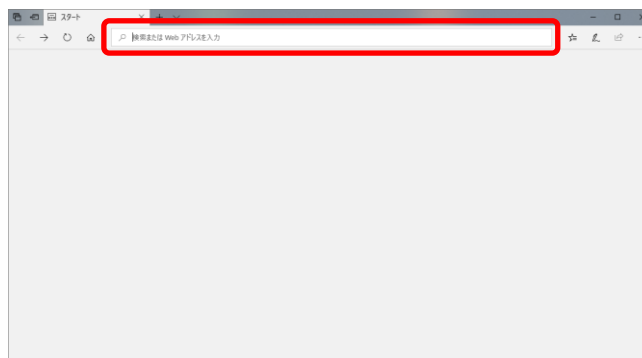
- 7 接続準備完了後、受付番号が表示されますので、オペレーターへ番号を伝えます。



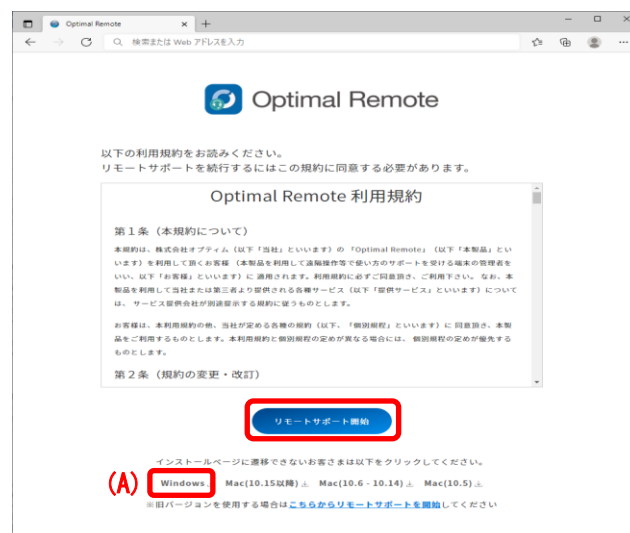
クライアントツールをインストールする Microsoft Edge からインストールする

・ Microsoft Edge からインストールする

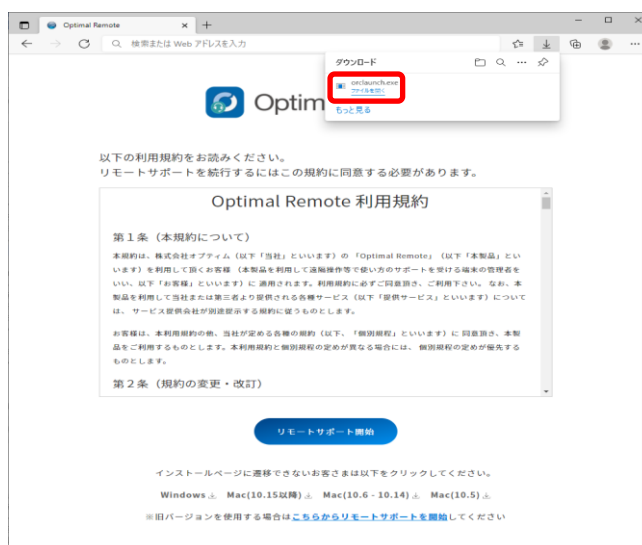
1 ブラウザーを開き、クライアントツールダウンロード URL を赤枠内に入力し、[Enter]キーを押します。



2 [リモートサポート開始]をクリックします。
※[リモートサポート開始]をクリックできない場合は、
[Windows](A)をクリックします。



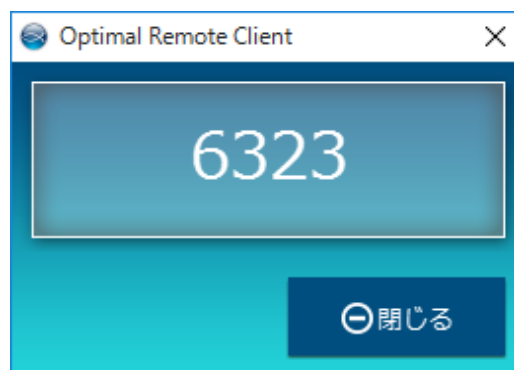
3 ダウンロードしたファイルをクリックします。



- 4** インストール完了後、接続準備中を示すウインドウが表示されます。



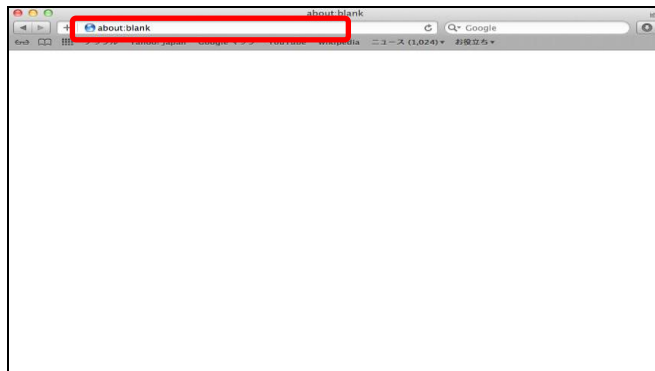
- 5** 接続準備完了後、受付番号が表示されますので、オペレーターへ番号を伝えます。



Mac の場合

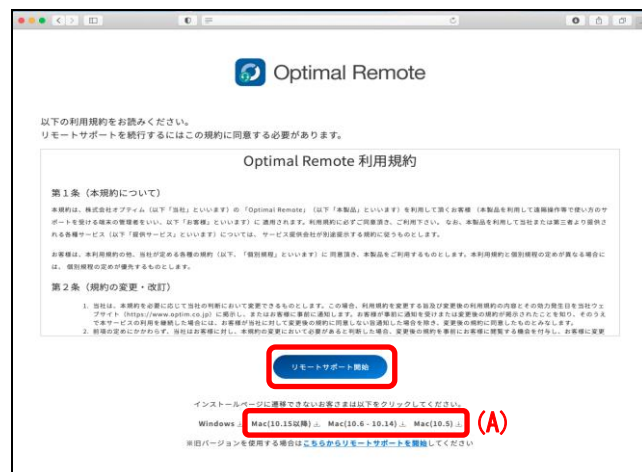
・ Safari からインストールする

- 1 ブラウザーを開き、クライアントツールダウンロード URL を赤枠内に入力し、[Enter]キーを押します。



- 2 使用許諾契約書に同意の上、[リモートサポート開始]をクリックします。

※[リモートサポート開始]がクリックできない場合は、[Mac(10.15以降)]または[Mac(10.6 - 10.14)]、[Mac(10.5)](A)をクリックしてください。



- 3 インストーラパッケージが作成されます。
[OptimalRemoteClient.pkg]をダブルクリックします。

※Mac(10.5)をお使いの方は、[OptimalRemoteClient.mpkg]をダブルクリックします



《macOS 10.15 以降の OS の場合》

インストーラパッケージをクリックでは開くことができず、「悪質なソフトウェアかどうかを Apple では確認できない」とダイアログが表示される場合があります。

以下の手順を行い、インストーラパッケージを作成します。

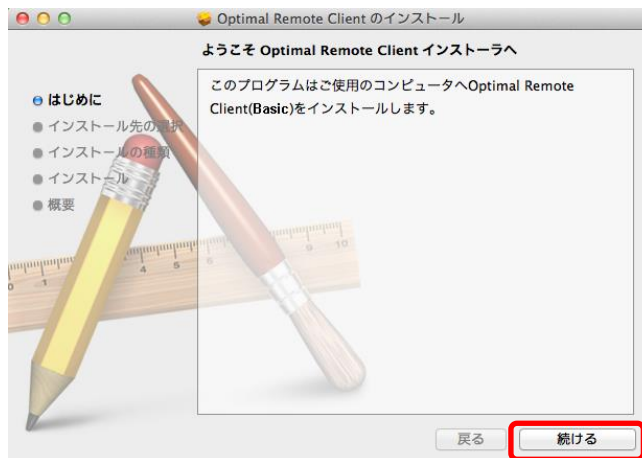
- 4 インストーラパッケージを右クリックし、[開く]を選択します。



- 5 「悪質なソフトウェアかどうかを Apple では確認できない」とダイアログが表示されます。ダイアログの[開く]をクリックすることで、インストーラパッケージが作成されます。



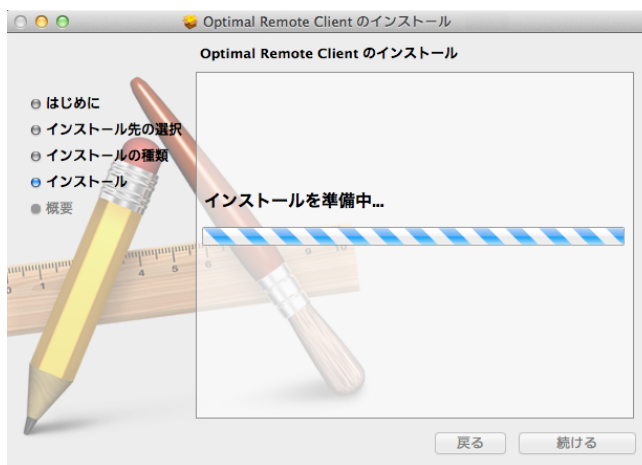
6 [続ける]をクリックします。



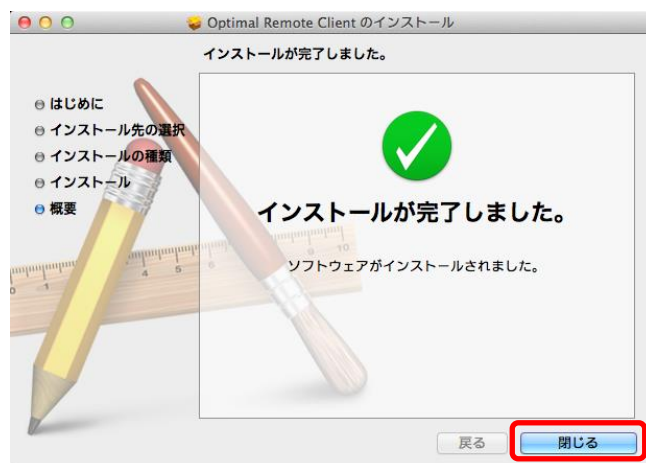
7 [インストール]をクリックします。



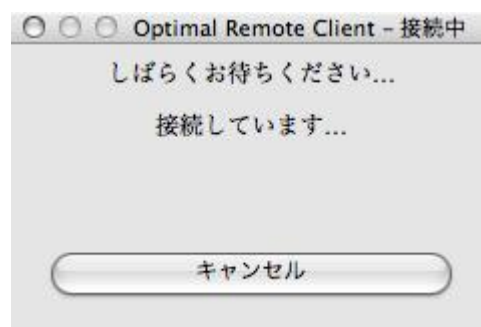
8 インストールをしています。
しばらくお待ちください。



- 9 インストールが完了しました。
[閉じる]をクリックします。



- 10 インストール完了後、接続準備中を示すウインドウが表示されます。

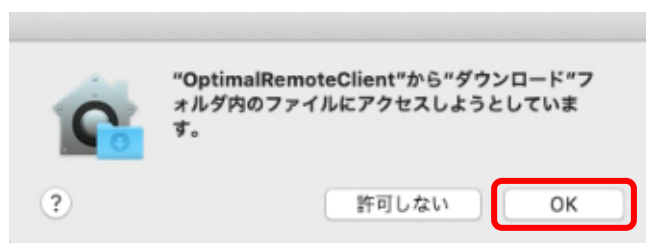


- 11 接続準備完了後、受付番号が表示されますので、オペレーターへ番号を伝えます。



- 12 <<macOS 10.15 以降の OS の場合>>
アプリケーションより、「"ダウンロード"フォルダ内」へのアクセスを求めるダイアログが表示されるので、[OK]を選択してください。

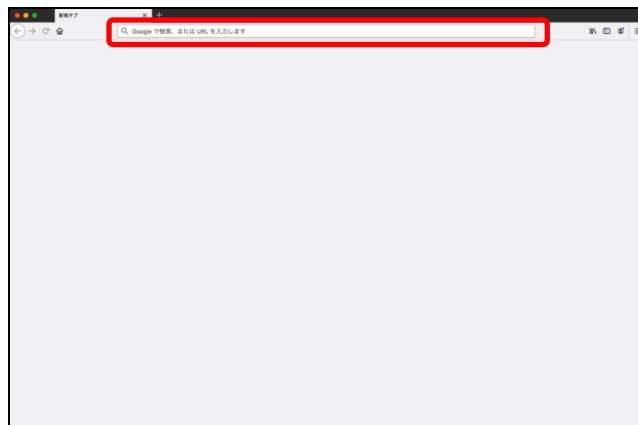
※「許可しない」をクリックするか、クリックせずにダイアログを表示したままにしてもサポート接続は開始されますが、一部の機能が動作しなくなるため[OK]をクリックしてください。



クライアントツールをインストールする Firefox からインストールする

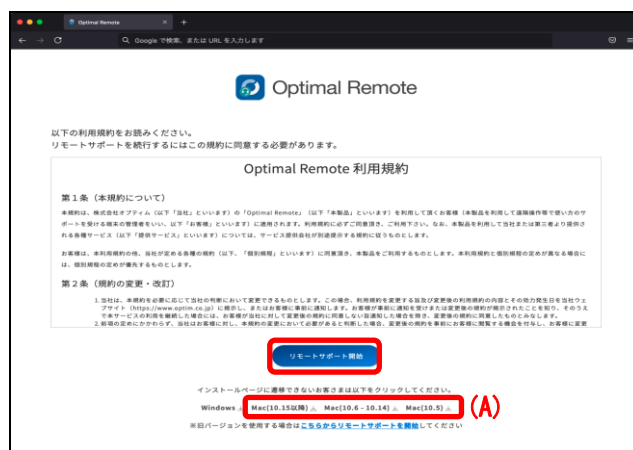
・ Firefox からインストールする

1 ブラウザーを開き、クライアントツールダウンロード URL を赤枠内に入力し、[return]キーを押します。

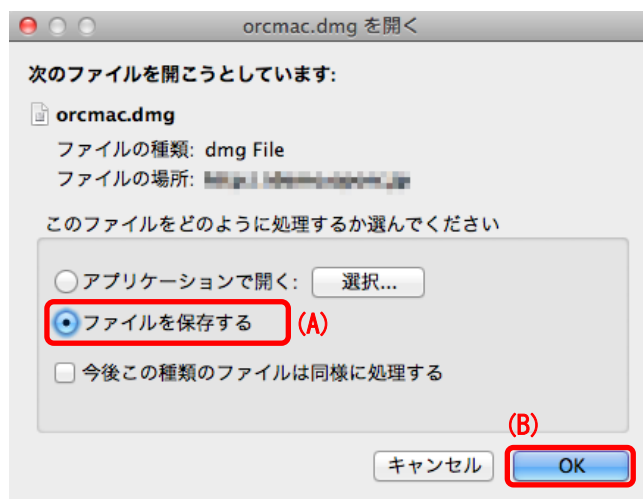


2 使用許諾契約書に同意の上、[リモートサポート開始]をクリックします。

※[リモートサポート開始]がクリックできない場合は、[Mac(10.15以降)]または[Mac(10.6 - 10.14)]、[Mac(10.5)](A)をクリックしてください。



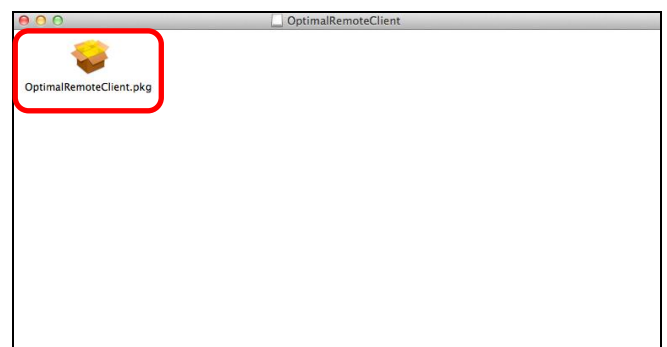
3 [ファイルを保存する](A)を選択し、[OK](B)をクリックします。



- 4 ダウンロードマネージャーが開きます。
[orcmac.dmg]をダブルクリックします。



- 5 インストーラパッケージが作成されます。
[OptimalRemoteClient.pkg]をダブルクリックします。
この後のフローは「Safari からインストールする」19
ページの手順 3 からを参照してください。



クライアントツールを起動する

Windows の場合	26
・インストールされたクライアントツールを起動する	26
・クライアントツール起動からサポートまでの流れ	27
Mac の場合	28
・インストールされたクライアントツールを起動する	28
・クライアントツール起動からサポートまでの流れ	30

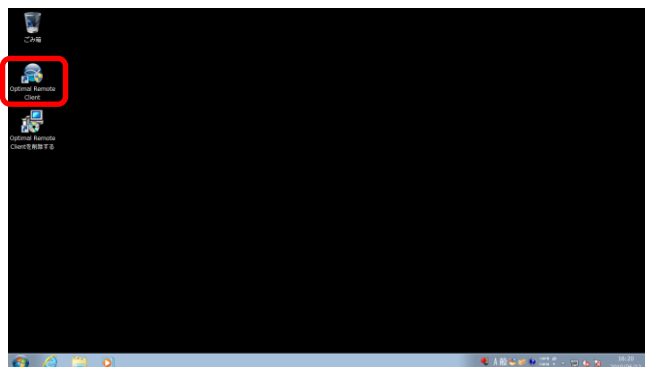
Windows の場合

- ・インストールされたクライアントツールを起動する

通常はブラウザからクライアントツールインストール後、自動的にリモート接続が開始されます。

クライアントツールインストール後、すぐにリモート接続を行わずにクライアントツールを終了させ、再度起動する必要がある場合に下記手順で起動することが可能です。

- 1 「OptimalRemoteClient」をダブルクリックします。



- 2 クライアントツールが起動します。
※ウイルス対策ソフトがインストールされている場合、クライアントツールの通信がブロックされてしまう可能性があります。クライアントツールを起動したときにウイルス対策ソフトの警告が出た場合は、通信を許可してください。



- 3 受付番号が表示されますので、オペレーターへ番号を伝えます。



・クライアントツール起動からサポートまでの流れ

受付番号をオペレーターに伝えた後、サポートを開始します。以下の手順で進みます。

1

オペレーターツールとの接続が開始されます。接続開始確認画面が表示される場合があります。表示された場合は、[許可]をクリックします。オペレーターより指示がない限り[キャンセル]はクリックしないでください。

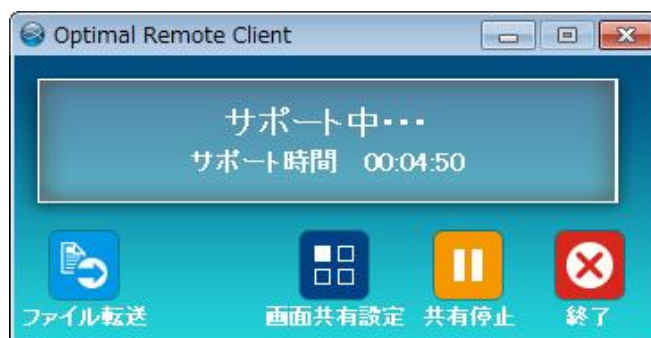
※[キャンセル]をクリックするとクライアントツールは終了します。

※オペレーターツールとの接続に失敗した場合は、エラー画面が表示されます。画面上部に表示されるエラーコードをオペレーターに伝えてください。



2

オペレーターツールとの接続に成功し、遠隔操作を行える状態になりました。オペレーターがサポートを行いますので、そのままお待ちください。

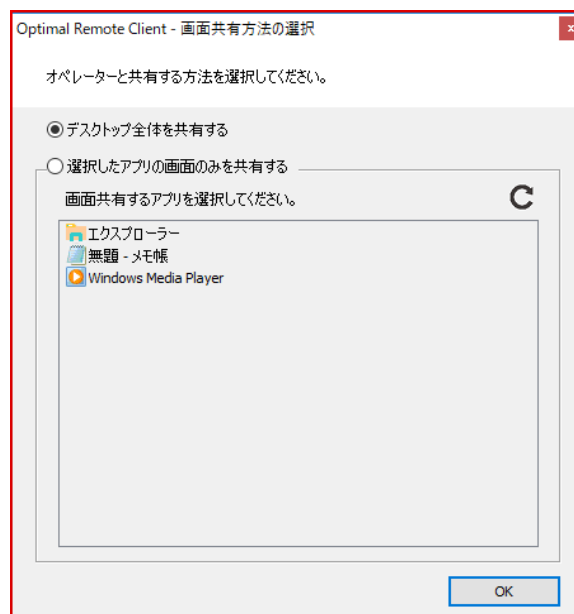


《画面共有方法の選択画面が表示された場合》

「画面共有選択」機能が ON になっている場合、共有方法の選択画面が表示されます。

オペレーターと画面を共有する方法を選択してください。選択されたアプリのみがオペレーターと共有されます。選択して共有されているウィンドウが赤枠で強調されます。

詳細は「画面共有方法の選択」55 ページを参照してください。



Mac の場合

- ・インストールされたクライアントツールを起動する

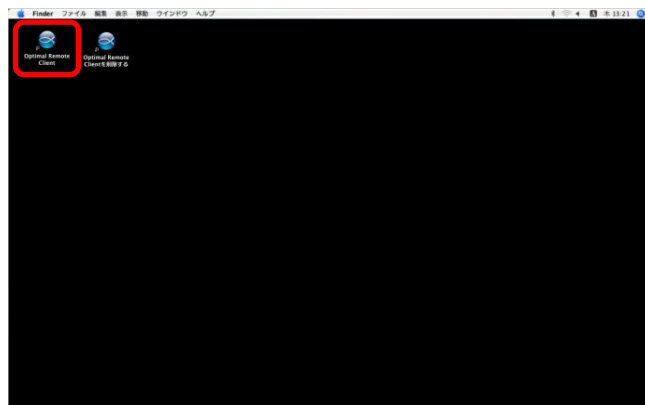
通常はブラウザからクライアントツールインストール後、自動的にリモート接続が開始されます。

クライアントツールインストール後、すぐにリモート接続を行わずにクライアントツールを終了させ、再度起動する必要がある場合に下記手順で起動することが可能です。

1

《デスクトップから起動する場合》

「Optimal Remote Client」をダブルクリックします。

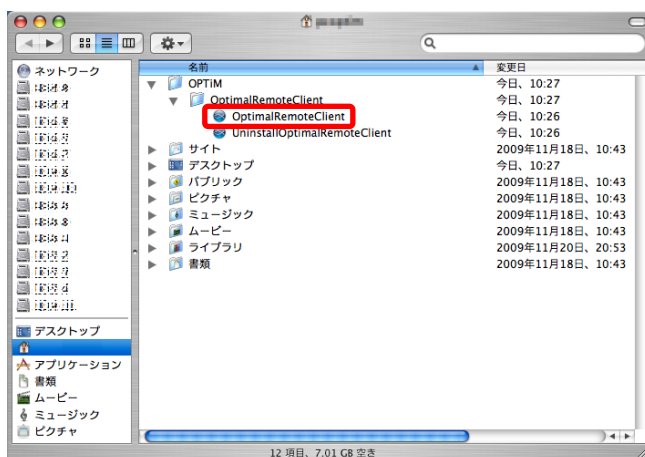


《Finder から起動する場合》

ホームディレクトリより

「OPTIM」-「OptimalRemoteClient」-

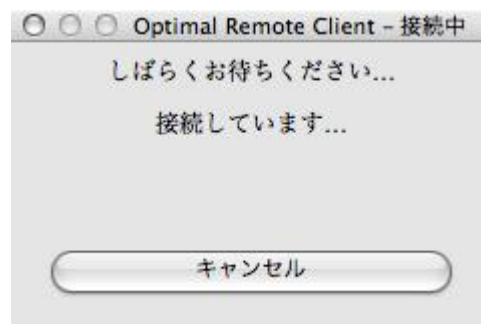
「OptimalRemoteClient」を指定して起動する。



2

クライアントツールが起動します。

※ウイルス対策ソフトがインストールされている場合、クライアントツールの通信がブロックされてしまう可能性があります。クライアントツールを起動したときにウイルス対策ソフトの警告が出た場合は、通信を許可してください。

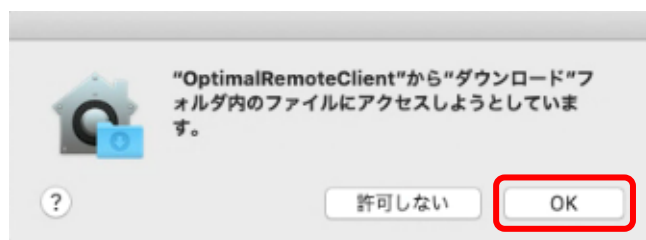


- 3 受付番号が表示されますので、オペレーターへ番号を伝えます。



- 4 <<macOS 10.15 以降の OS の場合>>
「ダウンロード」フォルダ内」へのアクセスを求め
るダイアログが表示されます。[OK]をクリックして
ください。

※「許可しない」をクリックするか、クリックせずにダイアログ
を表示したままにしてもサポート接続は開始されますが、
一部の機能が動作しなくなるため[OK]をクリックしてください。



- 5 <<macOS 10.15 以降の OS の場合>>
「System Events 制御」へアクセスを求め
るダイアログが表示されます。[OK]をクリックして
ください。

※「許可しない」をクリックするか、クリックせずにダイアログ
を表示したままにしてもサポート接続は開始されますが、
一部の機能が動作しなくなるため[OK]をクリックしてください。

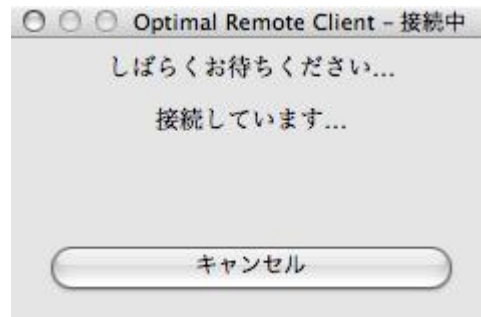


・クライアントツール起動からサポートまでの流れ

受付番号をオペレーターに伝えた後、サポートを開始します。以下の手順で進みます。

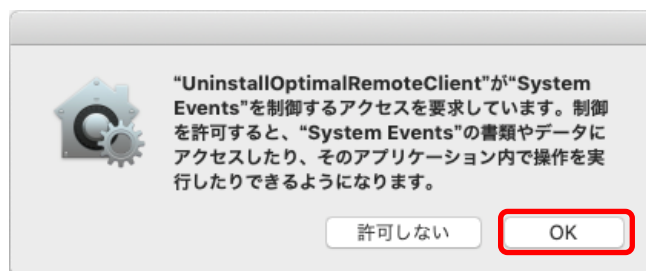
1

オペレーターツールとの接続が開始されます。
接続開始確認画面が表示される場合があります。表示された場合は、[許可]をクリックします。
オペレーターより指示がない限り[キャンセル]はクリックしないでください。
※[キャンセル]をクリックするとクライアントツールは終了します。
※オペレーターツールとの接続に失敗した場合は、エラー画面が表示されます。画面上部に表示されるエラーコードをオペレーターに伝えてください。



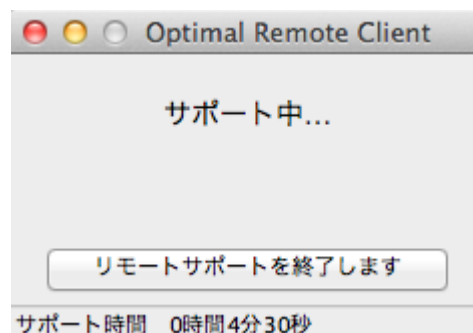
《macOS 10.14 Mojave 以降の場合》

最初のサポート接続時に「System Events 制御」のアクセス許可を求めるダイアログが表示されます。
[OK]をクリックするとサポート接続を開始します。
※「許可しない」をクリックするか、クリックをせずにダイアログを表示したままにしてもサポート接続は開始されますが、一部の機能が動作しなくなるため[OK]をクリックしてください。



2

オペレーターツールとの接続に成功し、遠隔操作を行える状態になりました。オペレーターがサポートを行いますので、そのままお待ちください。



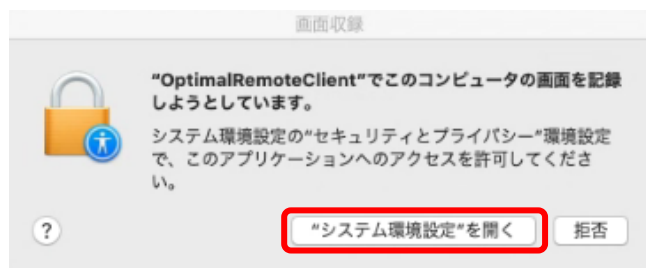
《macOS 10.15 以降の OS で画面収録のダイアログが表示される場合》

macOS 10.15 以降の OS では、オペレーターと接続直後、「画面収録」ダイアログが表示される場合があります。このダイアログはクライアントツールにコンピュータの制御の設定がされていない場合に表示されます。

オペレーターとの画面共有を行うには、クライアントツールにコンピュータの制御の許可の設定をする必要があります。

以下の手順を行い、クライアントツールにコンピュータの制御を許可します。

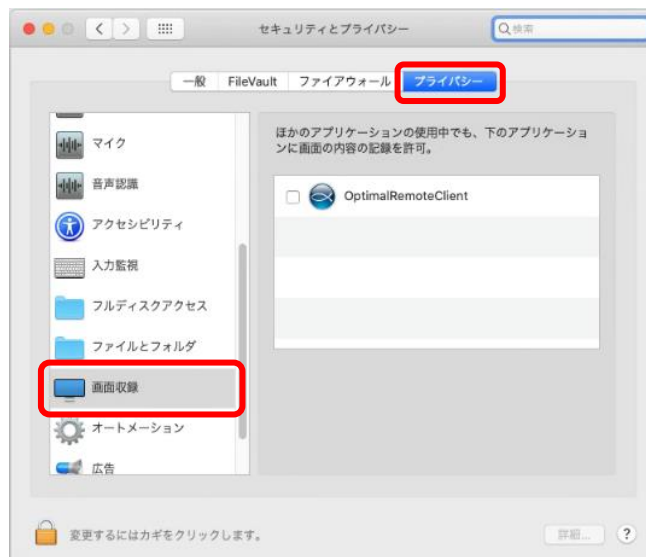
1 ["システム環境設定"を開く]をクリックします。



2 [セキュリティとプライバシー]をクリックします。



3 [プライバシー]をクリック後、[画面収録]をクリックします。



4

「OptimalRemoteClient」のチェックボックスをクリックしてチェックを入れます。

「終了するまで画面の内容を記録できません」とダイアログが表示されますが、[後で行う]を選択してください。



サポート中操作

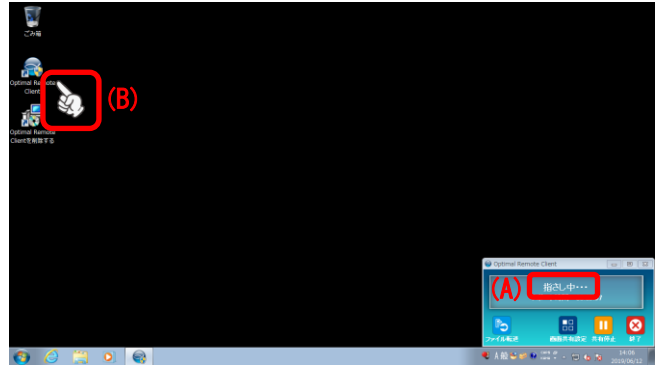
遠隔サポート中の各操作の説明をします。サポート中の機能一覧については、「機能」8ページを参照してください。

指さし指導	34
赤ペン指導	35
リモート操作指導	36
ブラウザを起動し指定の WEB 画面を表示	41
キーボード操作指導	42
各種プロパティ画面の表示	44
コマンド機能	45
パスワードの入力を行う	46
再起動確認	47
中断機能	48
テキストチャット機能	49
Ctrl+Alt+Del 画面表示機能	50
プレゼンテーション機能	51
ファイル転送機能	52
画面共有一時停止機能	54
画面共有方法の選択	55
サポートタイマー表示機能	57

指さし指導

オペレーターがデスクトップ上にクリックしてもらいたい箇所などに指さしマークを表示しながら、サポートを行います。

- 1 オペレーターが指さし指導を行うとクライアントツール画面の文言(A)が「指さし中…」に変わります。デスクトップ上に指さしアイコン(B)が表示されます。オペレーターが指さしで指導しますので指示に従ってください。



赤ペン指導

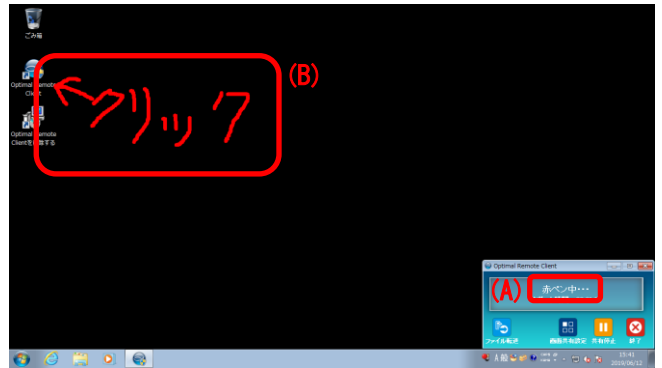
オペレーターがデスクトップ上に赤色で線を書きながらサポートを行います。

1

オペレーターが赤ペン指導を行うとクライアントツール画面の文言(A)が「赤ペン中…」に変わります。

オペレーターが赤ペンで書いた内容がデスクトップ上に表示されます(B)。

赤ペンで書いた内容は消えますのでご安心ください。



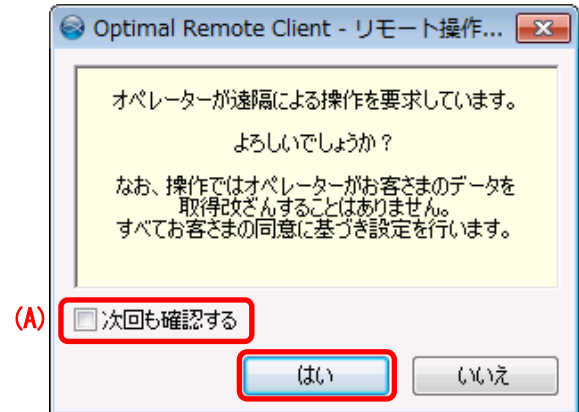
リモート操作指導

オペレーターがお客さまのパソコンをリモートで操作します。

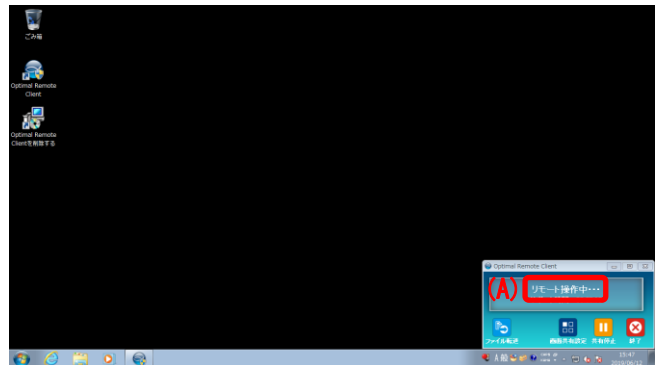
1 リモート操作の確認画面が表示されますので、[はい]をクリックします。

※確認画面は表示されない場合もあります。

※確認画面の「次回も確認する」(A)のチェックボックスにチェックを入れると、リモート操作が必要となる度に「リモート操作の確認」を行います。チェックをしない場合は同一サポート期間中2回目から確認を行わずリモート操作を受けることができます。



2 リモート操作が開始されます。
クライアントツール画面の文言(A)が「リモート操作中…」になります。



《macOS 10.14 Mojave 以降で アクセシビリティアクセス（イベント）のダイアログが表示される場合》

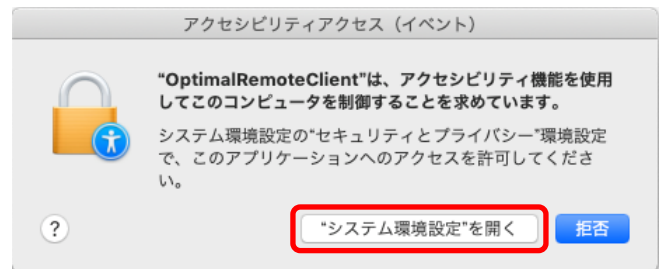
macOS 10.14 Mojave 以降では、オペレーターからリモート操作が開始されると、「アクセシビリティアクセス（イベント）」ダイアログが表示される場合があります。

このダイアログは、クライアントツールにコンピュータの制御の設定がされていない場合に表示されます。

オペレーターがリモート操作を行うには、クライアントツールにコンピュータの制御の許可を設定する必要があります。

以下の手順を行い、クライアントツールにコンピュータの制御の許可を設定します。

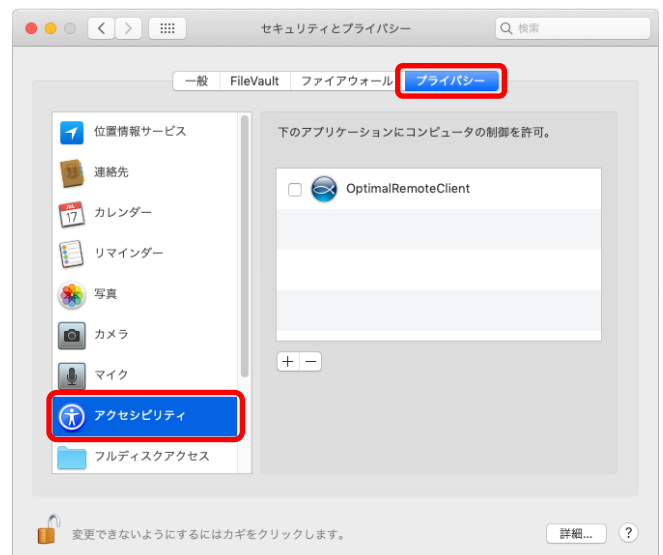
1 ["システム環境設定"を開く]をクリックします。



2 [セキュリティとプライバシー]をクリックします。

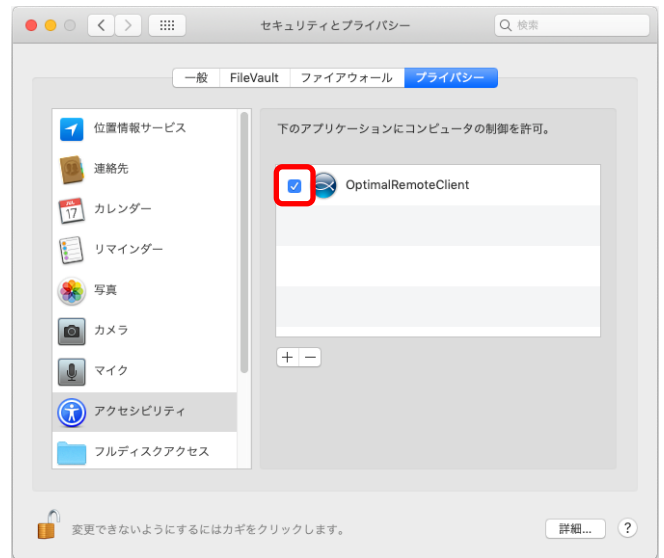


3 [プライバシー]をクリック後、[アクセシビリティ]をクリックします。



4

「OptimalRemoteClient」のチェックボックスをクリックしてチェックを入れます



《macOS 10.14 Mojave 以降で アクセシビリティアクセス（イベント）のダイアログが表示されない場合》

macOS 10.14 Mojave 以降では、クライアントツールにコンピュータの制御の設定がされていなくても、リモート操作開始時に「アクセシビリティアクセス（イベント）」ダイアログが表示されないことがあります。

「アクセシビリティアクセス（イベント）」ダイアログが表示されないにも関わらずリモート操作ができない場合、手動でクライアントツールにコンピュータの制御の許可を設定する必要があります。

以下の手順を行い、クライアントツールにコンピュータの制御の許可を設定します。

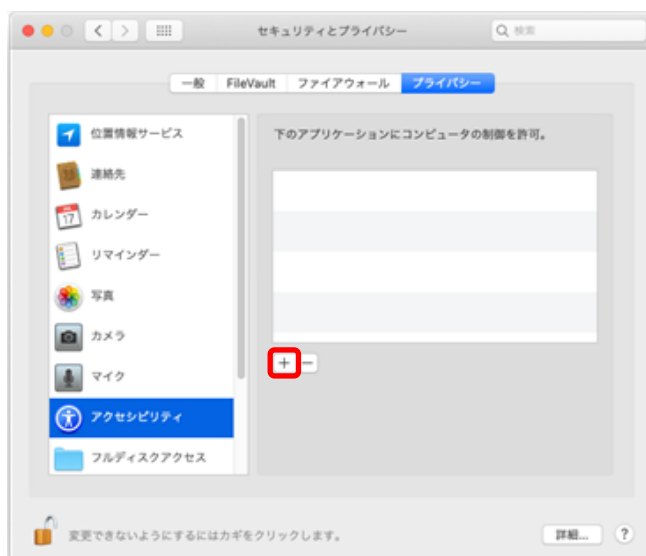
1 [システム環境設定]をクリックします。



2 [セキュリティとプライバシー]をクリックします。

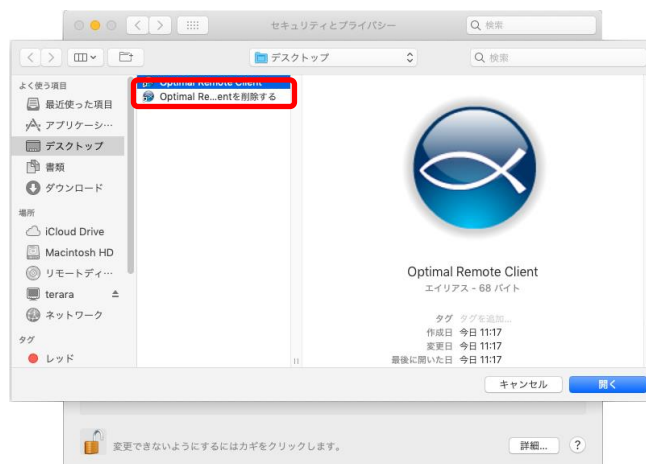


3 アクセシビリティの項目にクライアントツールが表示されていない場合は、[+]ボタンをクリックしクライアントツールを登録します。



4 デスクトップの項目にある[OptimalRemoteClient]を選択します。

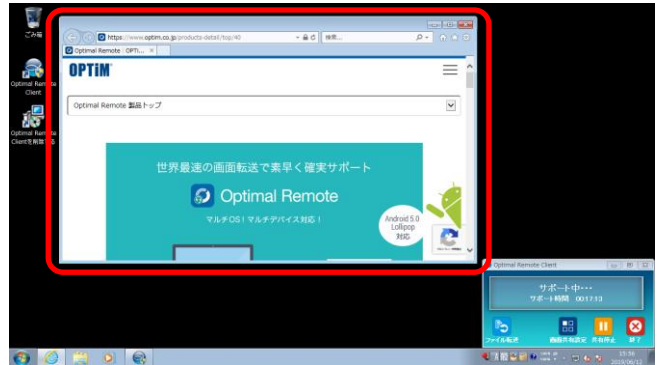
アクセシビリティの項目にクライアントツールが表示され、リモート操作が行える状態になります。



ブラウザを起動し指定の WEB 画面を表示

1 オペレーターがお客さまのパソコンのブラウザを起動し、指定の WEB ページを表示します。

※お客さまのパソコンが Windows の場合は Internet Explorer、
Mac の場合は Safari が起動されます。



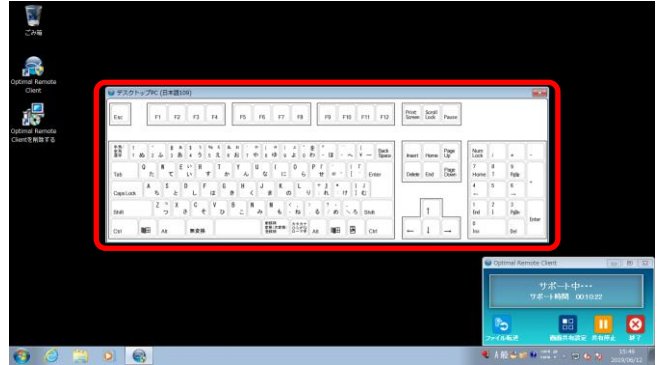
キーボード操作指導

オペレーターがお客さまの画面にキーボードイメージを表示し、キーボード操作の指導を行います。

1

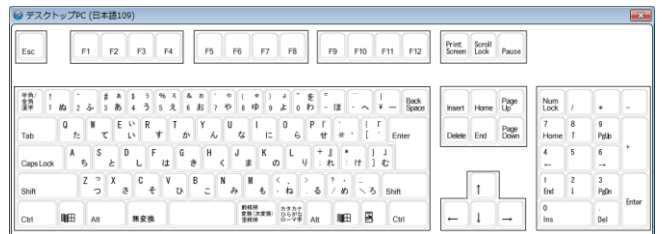
操作して欲しいキーボードに色がつくので、オペレーターの指示に従って操作してください。

(※1) キーボードイメージは Windows 版デスクトップパソコンイメージ1種類、ノートパソコンイメージ2種類と Mac 版デスクトップパソコンイメージ2種類、ノートパソコンイメージ2種類があります。



※1

《Windows : デスクトップパソコン》



《Windows : ノートパソコン1》



《Windows : ノートパソコン2》



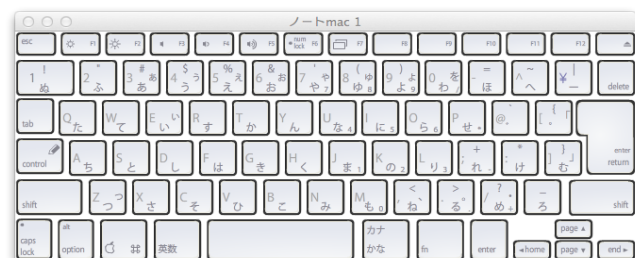
《Mac : デスクトップパソコン1》



《Mac : デスクトップパソコン 2》



《Mac : ノートパソコン 1》



《Mac : ノートパソコン 2》



各種プロパティ画面の表示

オペレーターがお客さまの各種プロパティ画面を表示します。

1

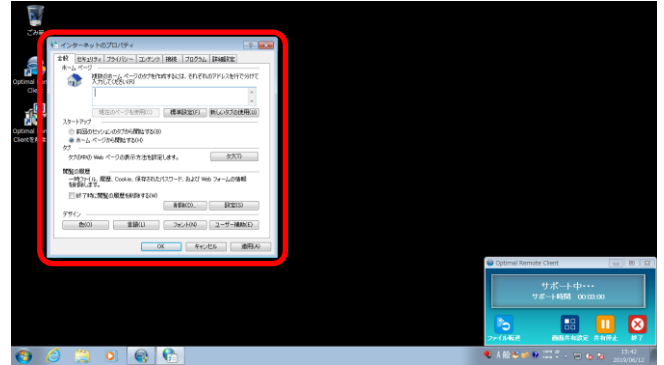
表示するプロパティ画面は以下の通りです。

《 Windows の場合 》

- ・インターネットオプション
- ・システムのプロパティ
- ・ネットワーク接続
- ・プログラムの追加と削除
- ・デバイスマネージャー
- ・メモ帳
- ・タスクマネージャー

《 Mac の場合 》

- ・Safari の環境設定
- ・システムのプロパティ
- ・ネットワーク接続
- ・アプリケーション
- ・デバイスマネージャー

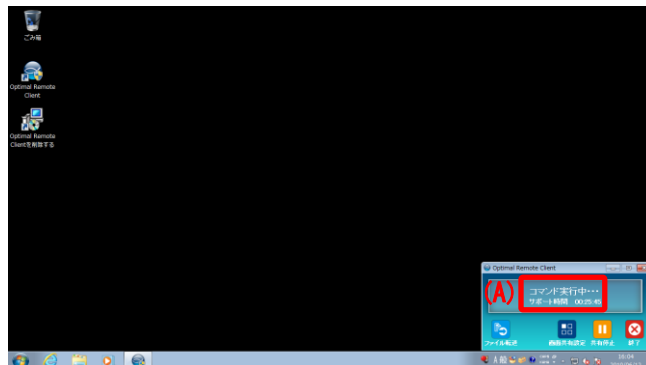


コマンド機能

オペレーターがコマンドプロンプトにてお客様のパソコン情報の収集を行います。

1

オペレーターがコマンドプロンプトにてお客様のパソコン情報を収集している場合、クライアントツール画面の文言(A)が「コマンド実行中…」に変わります。



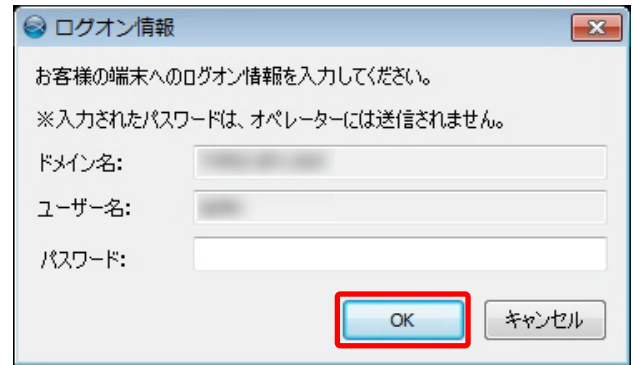
パスワードの入力を行う

オペレーターがお客さまのパソコンをリモートで再起動する時、パスワードの入力が必要となり、オペレーターから依頼された場合は、下記の画面が表示されます。

1

入力後、[OK]をクリックします。

※入力されたパスワードは、オペレーターには送信されません。



ログオン情報

お客様の端末へのログオン情報を入力してください。

※入力されたパスワードは、オペレーターには送信されません。

ドメイン名:

ユーザー名:

パスワード:

OK キャンセル

再起動確認

オペレーターがお客さまのパソコンをリモートで再起動します。

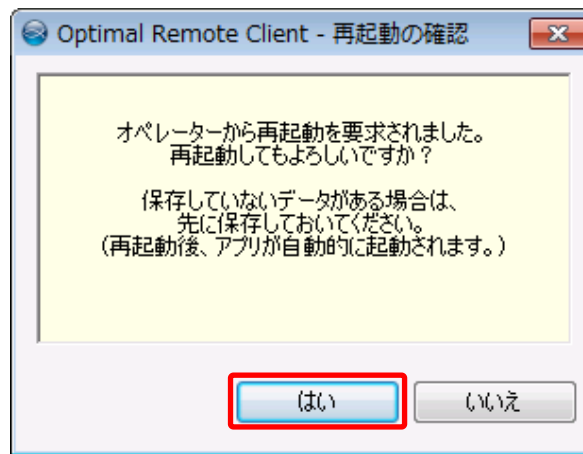
1

オペレーターがお客さまのパソコンをリモートで再起動を行う場合は、お客さまに確認を行います。

再起動の確認画面が表示されますので、[はい]をクリックします。

※[はい]をクリックすると自動的に再起動を行います。保存していないデータは事前に保存し、他にログインしているユーザーが存在している場合はログオフをしてください。

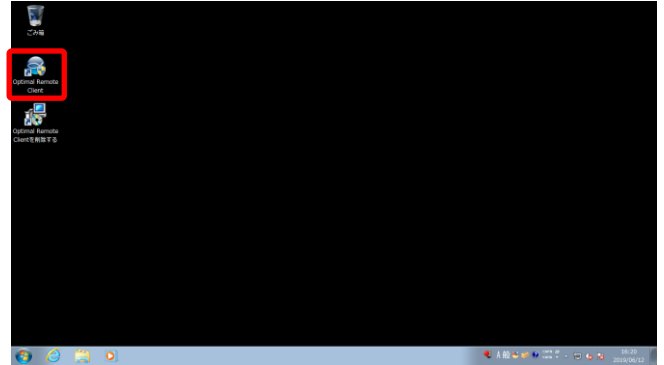
再起動後は、クライアントツールが自動的に起動されオペレーターツールと接続を行いますのでしばらくお待ちください。



中断機能

オペレーターがリモートサポートを中断した場合、以下の手順でリモートサポートを開始します。

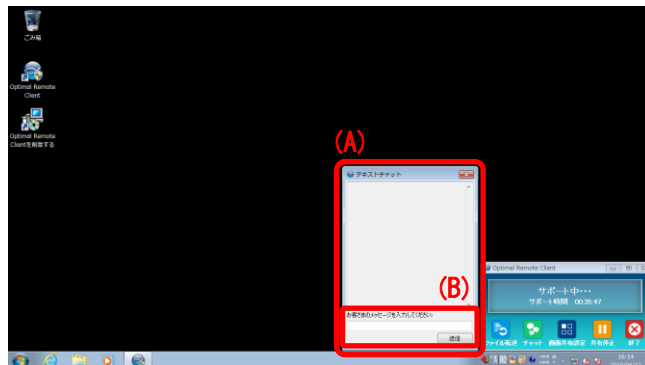
- 1 デスクトップの[OptimalRemoteClient]をダブルクリック、もしくは、パソコンを再起動することで、オペレーターと再度接続されます。



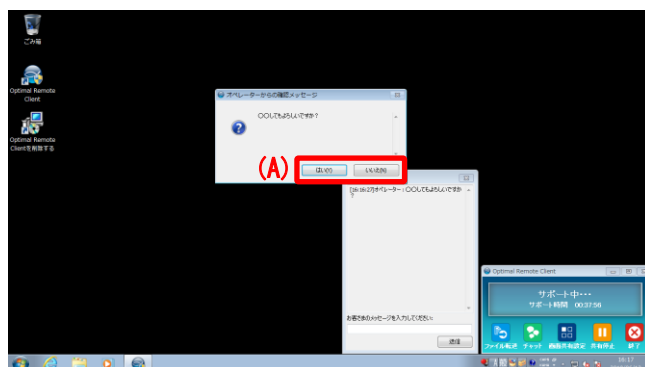
テキストチャット機能

オペレーターとテキストチャット機能を使用してチャットすることができます。

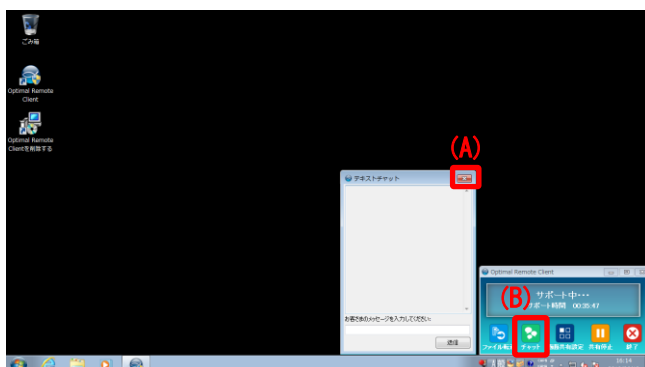
- 1 オペレーターがテキストチャット画面(A)を表示させます。
メッセージを入力し、[送信]をクリックします(B)。



※右記のメッセージ画面が表示される場合があります。メッセージの内容を確認し、[はい]または[いいえ](A)をクリックします。



- 2 テキストチャット画面右上の[×](A)、またはクライアントツール画面の[チャット](B)をクリックするとテキストチャット画面が閉じます。



Ctrl+Alt+Del 画面表示機能

Windows のみの機能です。

1

オペレーターからの操作により「Ctrl+Alt+Del」を押した際の画面を起動することができます。

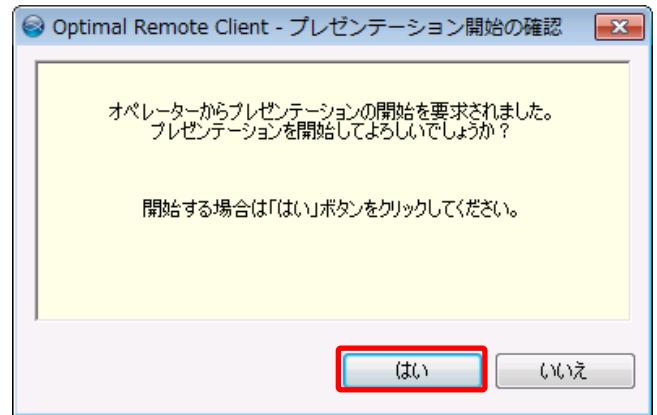
※右記の画面は Windows10 のものです。起動される画面は OS により異なります。



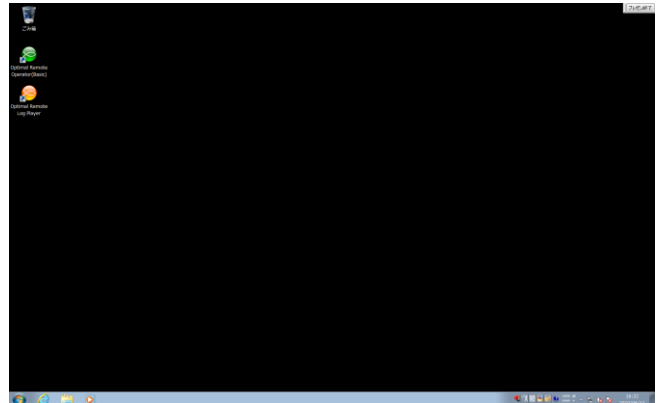
プレゼンテーション機能

オペレーターがお客さまのパソコン上にオペレーターの画面をみせることでお客さまにプレゼンテーションを行います。(Windows のみの機能です。)

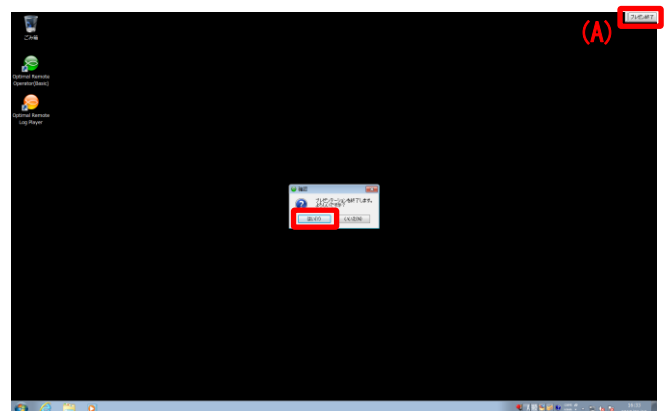
- 1 オペレーターがお客さまのパソコンに対しプレゼンテーションを行う場合は、お客さまに確認を行います。プレゼンテーション開始の確認画面が表示されますので、[はい]をクリックします。



- 2 プレゼンテーション画面に切り替わります。プレゼンテーション画面表示中はオペレーターのパソコンの画面がそのまま表示されます。



- 3 画面右上の[プレゼン終了](A)をクリックすると、確認画面が表示されます。[はい]をクリックするとプレゼンテーションが終了します。



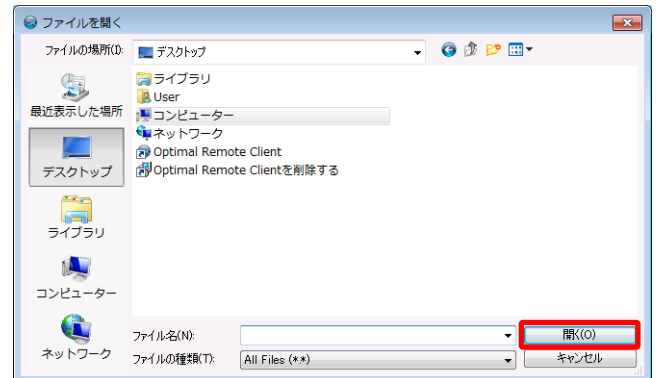
ファイル転送機能

オペレーターにファイルを転送する際は以下のような手順で行います。(Windows のみの機能です。)
オペレーターからファイルを受信する場合もあります。ファイル受信の確認画面が表示された場合は[はい]をクリックします。(確認画面は表示されない場合もあります。) 受信後はデスクトップに自動で保存されますのでご確認ください。

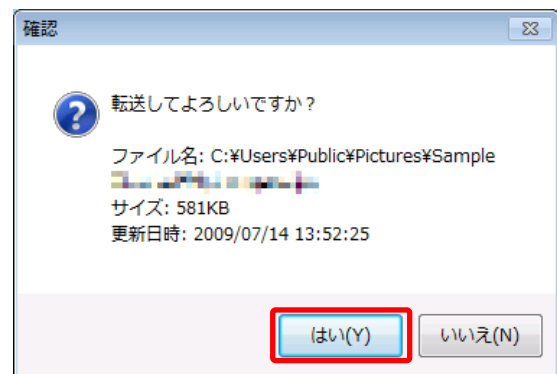
- 1 クライアントツール画面の[ファイル転送]をクリックします。



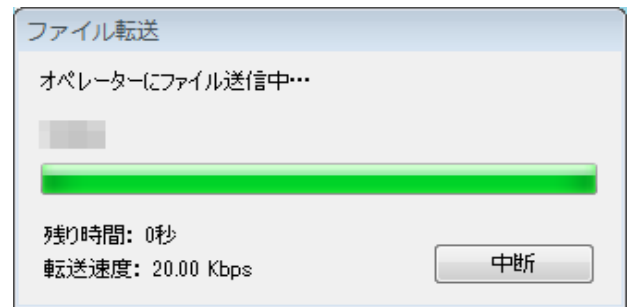
- 2 転送するファイルを選択し、[開く]をクリックします。



- 3 ファイル転送の確認画面が表示されますので、[はい]をクリックします。



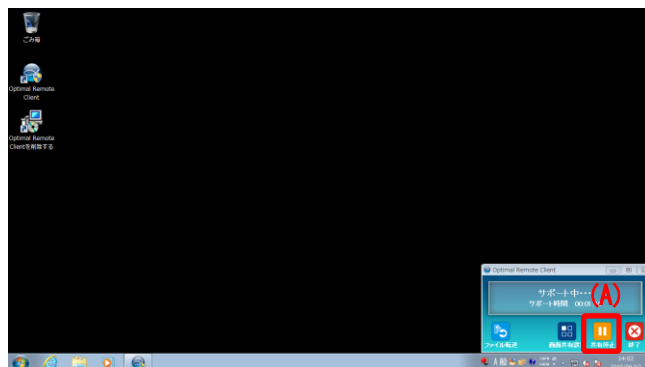
- 4 オペレーターにファイルを送信しています。
しばらくお待ちください。



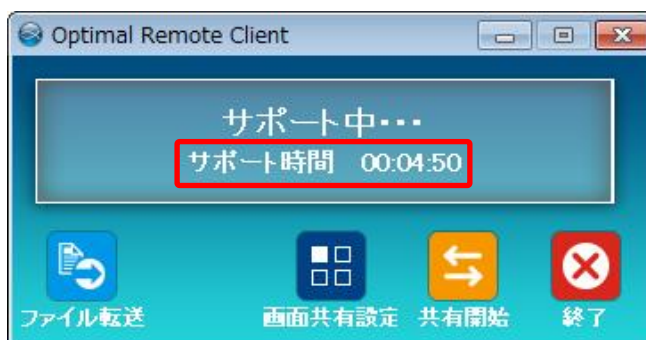
画面共有一時停止機能

遠隔サポート中、オペレーターとの画面共有を一時的に停止することができます。画面共有の停止中もオペレーターツールとの接続は継続されますので、クライアントツールから再度画面共有を開始することができます。(Windows のみの機能です。)

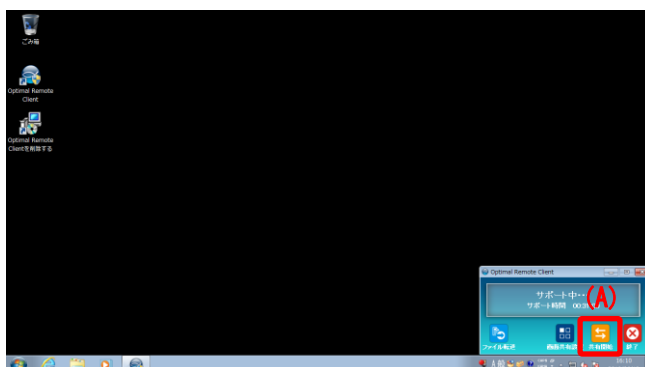
- 1 オペレーターとの画面共有を一時的に停止するには、[共有停止]をクリックします(A)。



※画面共有を停止してもオペレーターツールとの接続は継続されますので、サポート時間は累計されます。



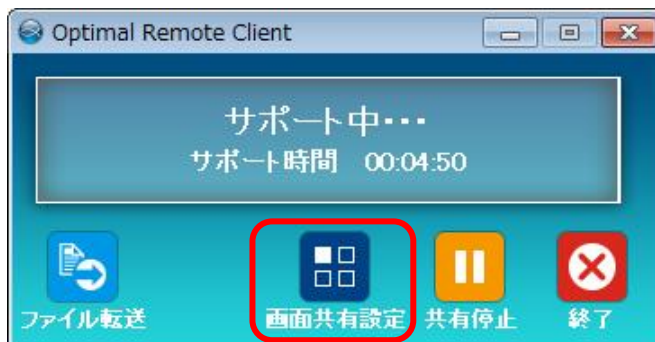
- 2 オペレーターとの画面共有を再度開始するには、[共有開始]をクリックします(A)。



画面共有方法の選択

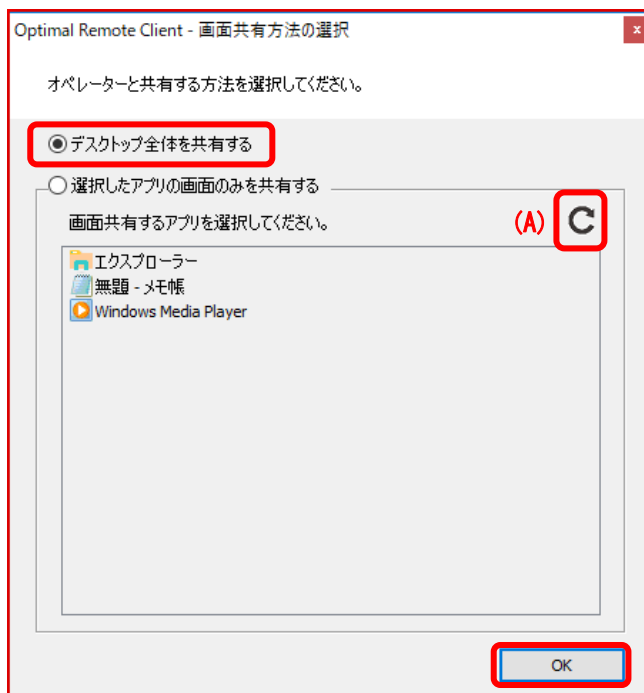
オペレーターとの画面共有方法を選択し、画面共有するアプリを制限します。

- 1 クライアントツール画面の[画面共有設定]をクリックします。

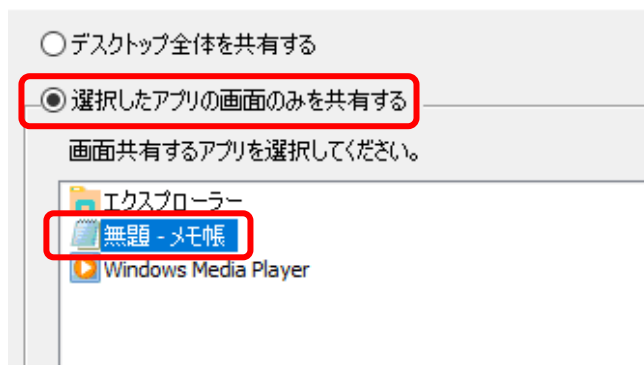


- 2 [画面共有方法の選択]画面が表示されます。
 《デスクトップ全体を共有する》
 「デスクトップ全体を共有する」のままOKをクリックすると、デスクトップがそのままの状態、オペレーターと共有されます。

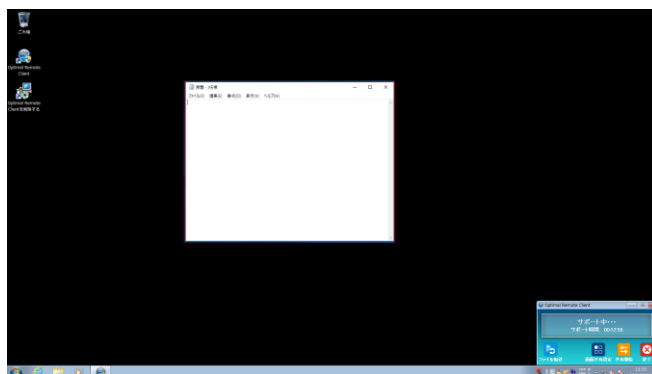
(A)のリロードボタンを押すと、接続してから立ち上げたアプリ情報が更新され、表示されます。



《選択したアプリの画面のみを共有する》
 ボタンをチェックすると、アプリが選択できるようになります。共有したいアプリを選択し、OK をクリックすると、選択したアプリ画面だけがオペレーターと共有されます。



- 3 共有後、選択して共有しているアプリのウィンドウが赤枠で強調されます。



サポートタイマー表示機能

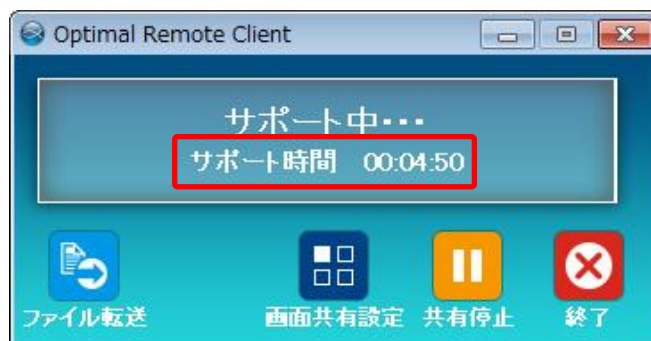
お客様のクライアントツールがオペレーターのオペレーターツールと接続していた累計時間を表示する機能があります。オペレーター側でタイマー表示機能をオンにしていた場合はサポート時間が表示されます。

タイマー表示機能をオフにしていた場合、サポート時間は表示されません。

※サポート時間は、お客様のパソコンが再起動中など接続していない間は、時間が累計されることはありません。

《タイマー表示機能がオンの場合》

サポート時間が表示されます。



《タイマー表示機能がオフの場合》

サポート時間は表示されません。



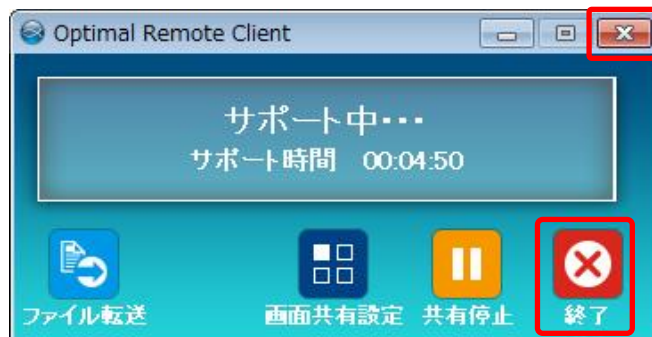
クライアントツールを終了する

Windows の場合	59
Mac の場合	62

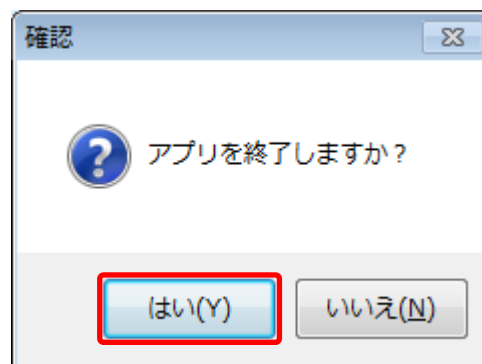
Windows の場合

- ・お客様の操作によるクライアントツールの終了

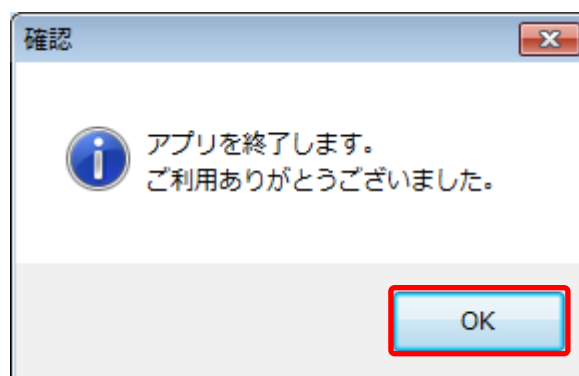
1 クライアントツール画面の[終了]もしくは右上の[x]をクリックします。



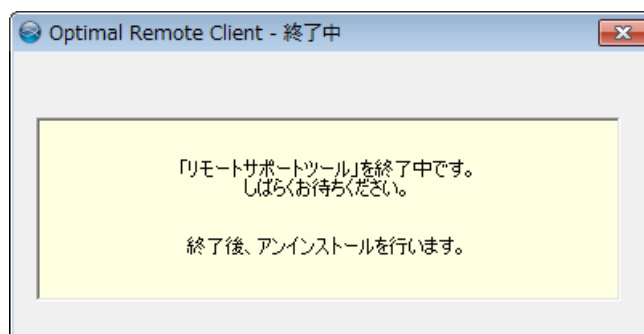
2 [はい]をクリックします。
※[いいえ]をクリックすると手順 1 の画面に戻ります。



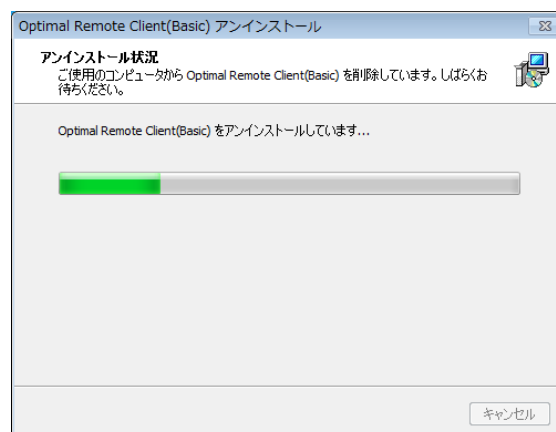
3 [OK]をクリックします。
※この段階でオペレーターツールとの接続は切れています。



- 4 クライアントツールをアンインストールする準備をしています。しばらくお待ちください。

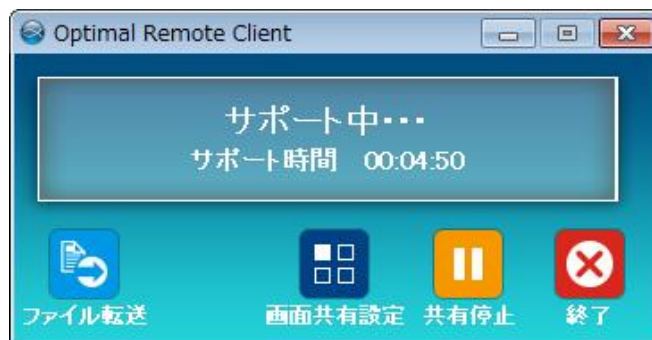


- 5 クライアントツールをアンインストールしています。しばらくお待ちください。
終了後、クライアントツールは自動で終了します。



・オペレーターによるクライアントツールの終了

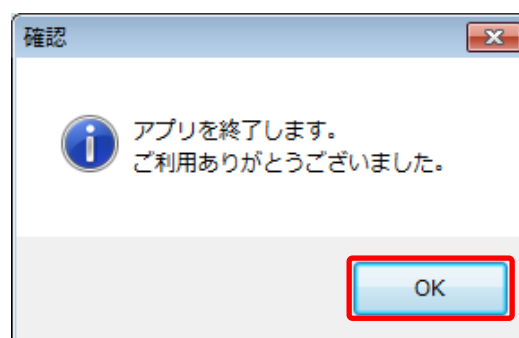
1 オペレーターから終了操作を行います。ここでは何も操作しません。



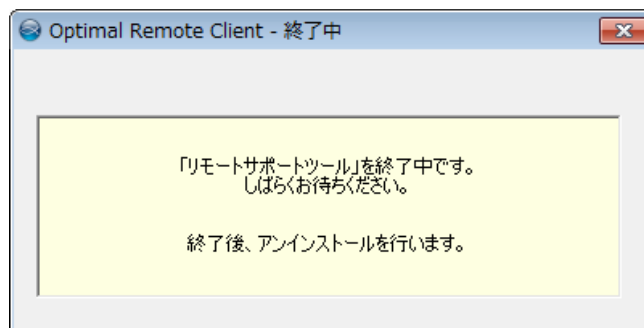
2 オペレーターが終了操作を行った場合、右記のような終了画面が表示されます。

[OK]をクリックします。

※この段階でオペレーターツールとの接続は切れています。

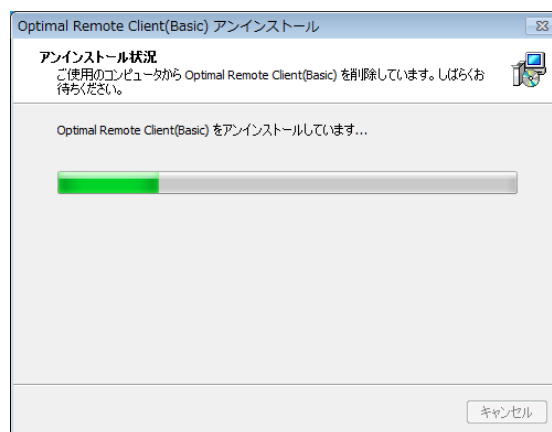


3 クライアントツールをアンインストールする準備をしています。しばらくお待ちください。



4 クライアントツールをアンインストールしています。しばらくお待ちください。

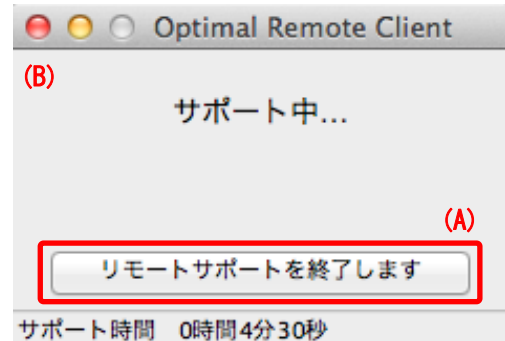
終了後、クライアントツールは自動で終了します。



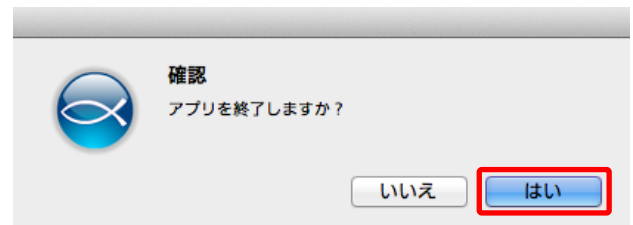
Mac の場合

- ・お客様の操作によるクライアントツールの終了

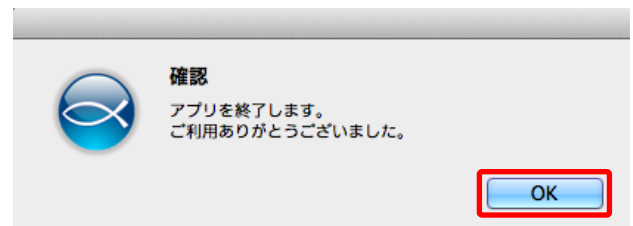
1 [リモートサポートを終了します](A)もしくは左上の(B)をクリックします。



2 [はい]をクリックします。
※[いいえ]をクリックすると手順 1 の画面に戻ります。



3 [OK]をクリックします。
※この段階でオペレーターツールとの接続は切れています。



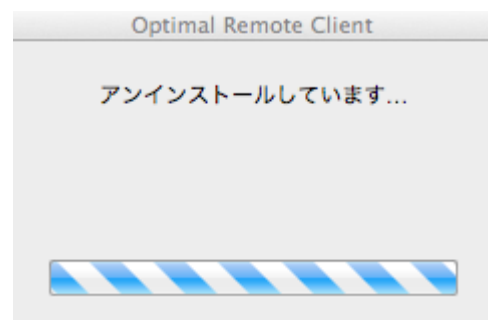
《macOS 10.14 Mojave 以降の場合》

「System Events 制御」のアクセス許可を求めるダイアログが表示されます。[OK]をクリックするとアンインストールを実行します。

※「許可しない」をクリックするか、クリックをせずにダイアログを表示したままにしてもアンインストールは実行されますが、一部の機能が動作しなくなるため[OK]をクリックしてください。



4 クライアントツールをアンインストールしています。
しばらくお待ちください。
終了後、クライアントツールは自動で終了します。



5

《macOS 10.15 以降の OS の場合》

「"ダウンロード"フォルダ内」へのアクセスを求めるダイアログが表示されます。[OK]をクリックするとアンインストールを実行します。

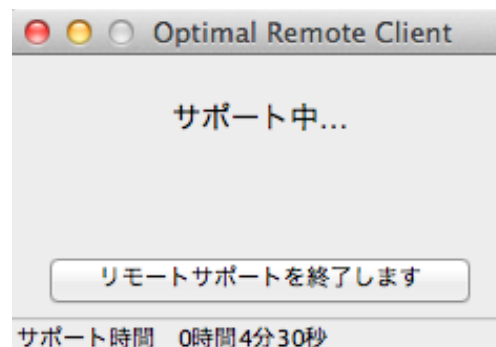
※「許可しない」をクリックするか、クリックをせずにダイアログを表示したままにしてもアンインストールは実行されますが、一部の機能が動作しなくなるため[OK]をクリックしてください。



・オペレーターによるクライアントツールの終了

1

オペレーターから終了操作を行います。ここでは何も操作しません。

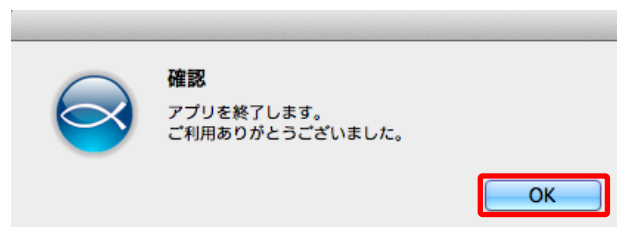


2

オペレーターが終了操作を行った場合、右記のような終了画面が表示されます。

[OK]をクリックします。

※この段階でオペレーターツールとの接続は切れています。



《macOS 10.14 Mojave 以降の場合》

「System Events 制御」のアクセス許可を求めるダイアログが表示されます。[OK]をクリックするとアンインストールを実行します。

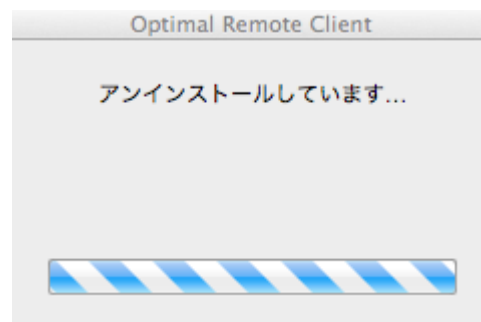
※「許可しない」をクリックするか、クリックをせずにダイアログを表示したままにしてもアンインストールは実行されますが、一部の機能が動作しなくなるため[OK]をクリックしてください。



3

クライアントツールをアンインストールしています。しばらくお待ちください。

終了後、クライアントツールは自動で終了します。

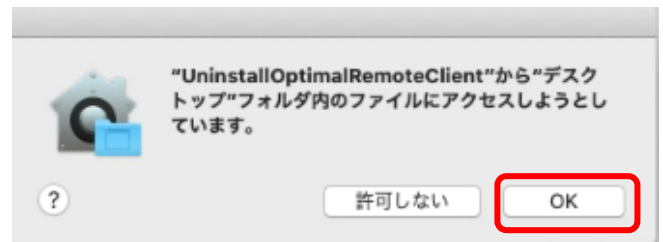


4

《macOS 10.15 以降の OS の場合》

「"ダウンロード"フォルダ内」へのアクセスを求めるダイアログが表示されます。[OK]をクリックするとアンインストールを実行します。

※「許可しない」をクリックするか、クリックをせずにダイアログを表示したままにしてもアンインストールは実行されますが、一部の機能が動作しなくなるため[OK]をクリックしてください。



クライアントツールのアンインストールを行う

クライアントツールが実行していないことを確認してアンインストールを実行してください。

通常の操作では、遠隔サポート終了後、自動的にアンインストールが実行されます。

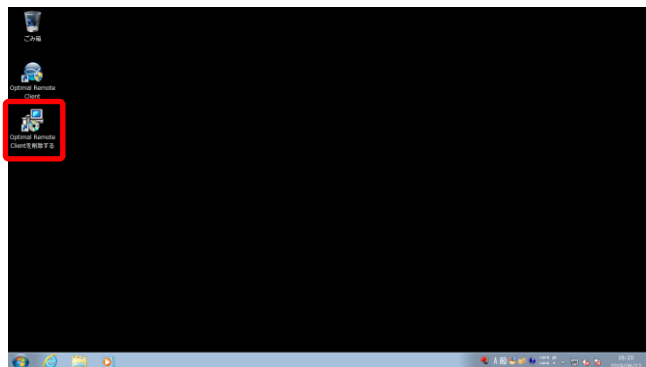
自動的にアンインストール処理が実行されなかった場合は、アンインストールを行ってください。

Windows の場合	67
Mac の場合	69

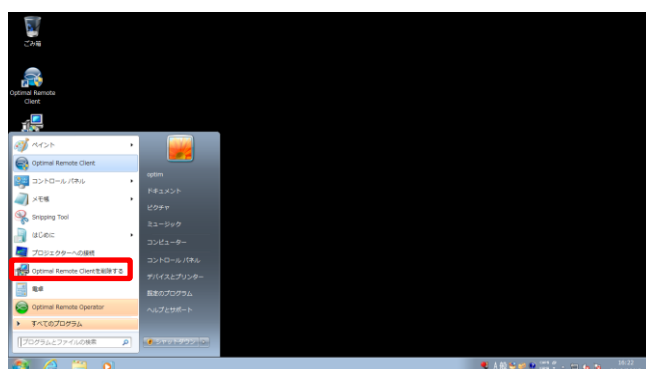
Windows の場合

1

《デスクトップからアンインストールする場合》
デスクトップ上の[OptimalRemoteClientを削除する]
をダブルクリックします。

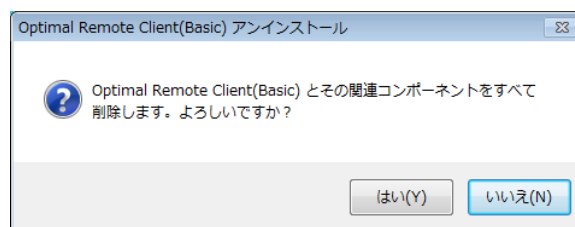


《スタートメニューよりアンインストールする場合》
スタートメニューのすべてのプログラムより「Optimal
Remote Clientを削除する」をクリックします。



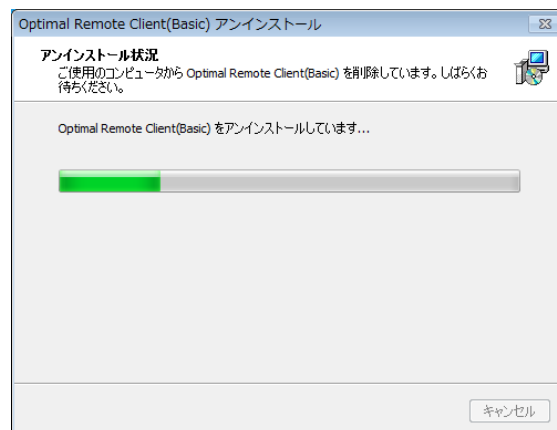
2

アンインストール確認画面を表示します。
[はい]をクリックします。

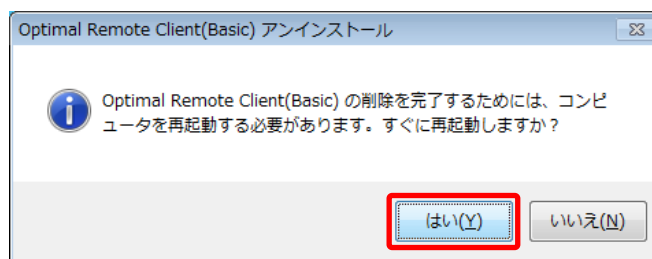


3

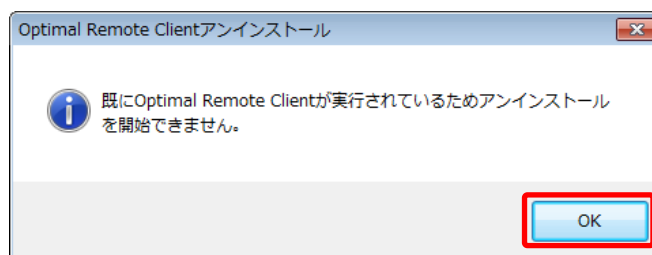
アンインストールをしています。
しばらくお待ちください。



4 《アンインストールが正常に完了した場合》
[はい]をクリックすると、パソコンの再起動を行います。[いいえ]をクリックすると、パソコンの再起動は行われません。



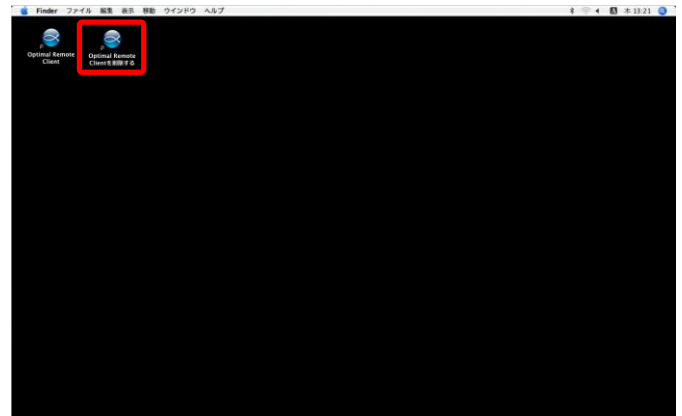
《クライアントツール起動中にアンインストールを実行した場合》
アンインストールはされません。
[OK]をクリックします。



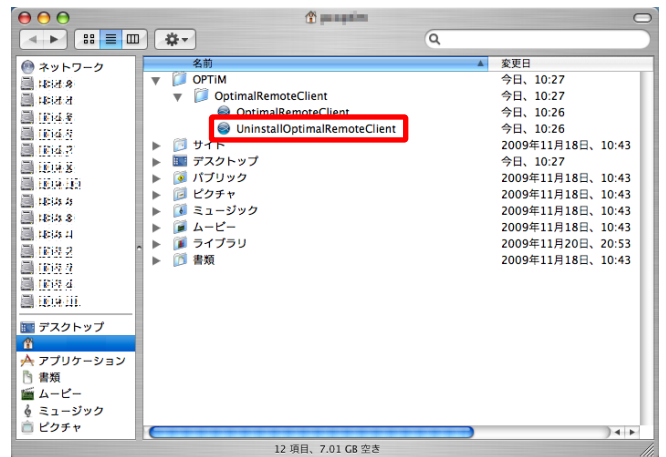
Mac の場合

1

《デスクトップからアンインストールする場合》
デスクトップ上の[Optimal Remote Client を削除する]をダブルクリックします。



《Finder よりアンインストールする場合》
ホームディレクトリより
「OPTiM」-「OptimalRemoteClient」-
「UninstallOptimalRemoteClient」を指定して起動する。



2

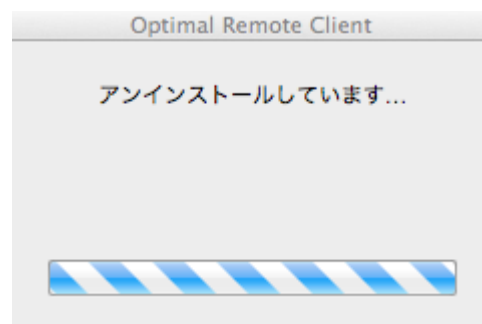
アンインストール確認画面を表示します。
[はい]をクリックします。



《macOS 10.14 Mojave 以降の場合》
「System Events 制御」のアクセス許可を求めるダイアログが表示されます。[OK]をクリックするとアンインストールを実行します。
※「許可しない」をクリックするか、クリックをせずにダイアログを表示したままにしてもアンインストールは実行されますが、一部の機能が動作しなくなるため[OK]をクリックしてください。

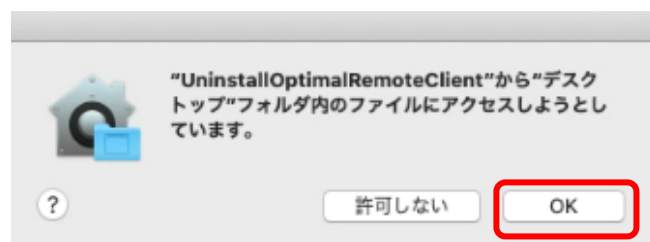


- 3 アンインストールをしています。
しばらくお待ちください。

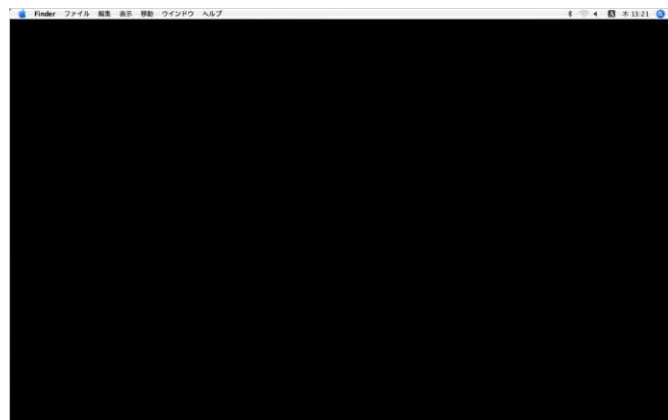


- 4 <<macOS 10.15 以降の OS の場合>>
「"ダウンロード"フォルダ内」へのアクセスを求め
るダイアログが表示されます。[OK]をクリックする
とアンインストールを実行します。

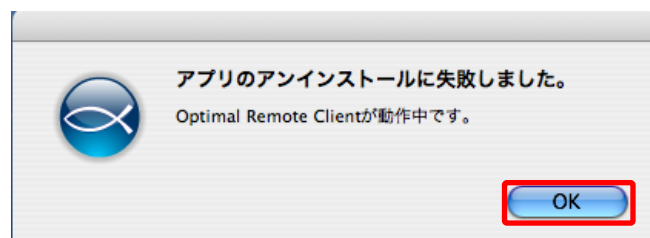
※「許可しない」をクリックするか、クリックをせ
ずにダイアログを表示したままにしている場合、アン
インストールは実行されますが、一部の機能が動作し
なくなるため[OK]をクリックしてください。



- 5 <<アンインストールが正常に完了した場合>>
デスクトップにあった 2 つのアイコン([リモートサ
ポート]、[リモートサポートを削除する])が消去され
ればアンインストール完了です。



<<クライアントツール起動中にアンインストールを
実行した場合>>
アンインストールはされません。
[OK]をクリックします。



よくある質問と回答

Q1 受付番号が表示されない

A1 パソコンの現在時刻がずれていると接続できない場合があります。現在時刻を正しい日時に設定し、再度接続してください。

Q2 クライアントツールをインストールまたは利用しようとするとうイルス対策ソフトでブロックされてしまう

A2 ウイルス対策ソフトでブロックされる場合があります。インストールや利用を許可するかどうかの確認画面が表示されますので、許可をしてください。

Q3 Firefox、Google Chrome 等でクライアントツールをダウンロードしたが起動しない

A3 自動起動はしません。ダウンロード一覧等から別途起動する必要があります。