

# サポート依頼の方法

『個人サポートプラン』（オプション月額税込 540 円／ID）ご利用のお客様と無しのお客様ではサポート方法が異なります。対応の流れは①→②→③→④の順になります。

## ◆個人サポート無しのお客様

ご担当者（塾長／管理者様）	SOBA サポートデスク
<p>①先生・生徒様からのご質問・問い合わせ内容をご確認いただきます。</p> <p>※エラーメッセージの内容などできるだけ詳しく状況を把握していただく必要があります。</p> <p>②SOBA サポートデスクにお電話・メールでご連絡いただきます。</p> <p>④先生・生徒様にはご担当者からご連絡いただき、ご説明および対応指示していただきます。</p>	<p>③ご担当者からのご連絡内容から、考え得る原因と対応策についてお伝えします。</p> <p>※直接先生・生徒様へのご連絡・サポートは行いません。</p> 

## ◆個人サポートご利用のお客様

ご担当者（塾長／管理者様）	SOBA サポートデスク
<p>①先生・生徒様からのご質問・問い合わせ内容をご確認いただきます。</p> <p>※詳しく状況調査いただく必要はありません。</p> <p>②SOBA サポートデスクにお電話・メールでご連絡いただきます。</p> <p>トラブルでお困りの先生・生徒様の直接サポートをご希望の場合は、お名前・ご連絡先・連絡可能時間をお伝えいただきます。</p> 	<p>③先生・生徒様に直接お電話し、トラブルの状況を確認しながら、解決に向けてサポートさせていただきます。</p> <p>※お電話で口頭でのやりとりが困難な場合には、『<a href="#">ISL Online (アイエスエル・オンライン)</a>』というリモートコントロールツールを使って、ご利用者のパソコンを直接遠隔操作してサポートを行います。→次頁でご説明します。</p> <p>直接遠隔サポートがトラブル解決の早道です。</p> <p>④サポート終了後、ご担当者宛てにお電話またはメールにて、対応内容について詳しく状況ご説明いたします。</p>

■サポート時間：平日 10：00～18：00（土日祝祭日・弊社規定による休日を除く）

フリーダイヤル：0120-169-279（PHS・携帯可） メール：[sobaschool@soba-education.com](mailto:sobaschool@soba-education.com)

株式会社 SOBA プロジェクト SOBA エデュケーション事務局にて受付

在宅の生徒様の個別サポートは、サポート時間外の夜間のケースもあると思いますが、事前にご依頼いただければご相談の上、可能な範囲で対応させていただきます。日時によってはご希望に添えないこともございますが、その際はあらかじめ日程調整させていただきます。あらかじめご了承ください。

スムーズなトラブル解決が可能な『個人サポートプラン』をぜひお申込みください♪

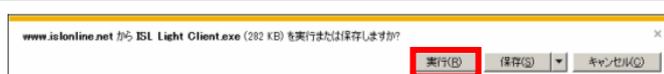
# リモートコントロールツールの使い方



## ① ISL Online (アイエスエル・オンライン)

の Web サイトにアクセスしてください。  
ブラウザから『ISL オンライン』で検索して、  
左図のようなページを表示します。

②サポート受ける側（操作される側）は  
**ヘルプデスク用モジュール「クライアント用」**  
ボタンをクリックしてください。



③プログラムが起動する際、左のような警告画面  
（上図が Windows Vista, 7, 下図が Windows XP）  
が表示されますが、「実行」をクリックして  
進んでください。



※ご利用のパソコンによっては、セキュリティやユーザーア  
カウント制御の警告メッセージが表示される場合がありま  
すが、「はい」または「許可」を押して先に進んでください。  
なお、直接プログラムを実行できない場合は、デスクトップ  
など分かりやすいところに一旦ファイルを保存してから、  
その保存された exe ファイルを実行してください。



④サポートスタッフからお伝えする**コード（8桁  
の半角数字）**を入力し「**接続**」ボタンをクリック  
してください。（毎回数字は異なります。）



⑤「**見せる**」ボタンをクリックしてデスクトップ  
を共有してください。後はサポートスタッフが  
操作しますので、終了するまでパソコンは操作  
せずにそのままお待ちください。

サポート対応時間は通常 20～30 分程ですが、  
内容によっては時間がかかる場合もございます。  
その場合、電話を一旦切らせていただき、  
サポート終了後にご連絡さしあげます。