


# オンラインによる技術サポート提供手段の拡充について

最終更新日 2020年5月26日

 マトリックスサイエンス株式会社

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受け、この度弊社ではオンラインによる技術サポート提供手段の拡充を行いましたのでその内容についてご案内いたします。

5月25日に非常事態宣言は解除されましたが、三密をキーワードとする行動については様々な観点から見直しが行われています。弊社では新たに、**直接お会いする事なくオンラインでの保守作業やデモの実施を可能とする2つのツール/サービス「TeamViewer」と「Zoom」を導入いたしました。**なお**オンラインでの保守対応については、基本的に弊社製品の保守サービスにご加入の方向け**となります（新規購入から1年以内のお客様も保守サービスに加入されている状態です）。これらのサービス/ツールを利用したオンラインによる弊社サポート/デモ実施にご興味がある方は、弊社までお気軽にお問い合わせください([support-jp@matrixscience.com](mailto:support-jp@matrixscience.com))。以下に、両ソフトウェア/サービスの概要と導入の目的についてご案内いたします。

## □ TeamViewer <https://www.teamviewer.com/ja/>

- ・ サービス概要 : リモートデスクトップ、ファイル転送等が可能なソフトウェア/サービス
- ・ 弊社で想定している用途: MASCOT ver.2.7へのアップグレード作業、インストール作業、トラブル対応

## □ Zoom <https://zoom.us/>

- ・ サービス概要 : オンラインによるミーティングを可能にするソフトウェア/サービス
- ・ 弊社で想定している用途: デモ、トレーニング、TeamViewerが利用できない場合のトラブル対応ツール  
\*現在のところ、弊社の契約内容としてウェビナーの開催などには対応しておりません。

なお採用したソフトウェア/サービスは、皆様のご利用状況等に合わせ今後変更する可能性がございます。

## □ ご利用をリクエスト頂く前に、必ずネットワーク担当の方にご確認ください

現在これらのサービスの選択や運用ルールについては、弊社も含めお客様側でも手探り状態で検討中という事もあるかと思えます。オンラインサービスの実施をご希望される場合でも、**必ず所属機関のネットワーク担当の方にセキュリティ面などで問題がないか、また実施が可能な場合でも実行時に求めるルールなどがないか、ご確認頂きますようお願いいたします。**

## □ お客様側からのご要望がありましたらお気軽にご相談ください

お客様側でご契約されたソフトウェア/サービスを利用した、弊社によるオンラインサポート実施をご希望の場合などございましたら、どうかご遠慮なくご提案/ご相談ください。できるだけご希望に添える形でのサービス提供に努めます。

以上