



HelpU使用方法

2022年10月19日更新

<http://www.helpu.jp>

目次

目次 -----	2
遠隔サポートの流れ -----	3
オペレーターPCのインストール方法 -----	4
オペレーター プログラム実行 -----	5
顧客接続URL -----	6
遠隔サポート -----	7
遠隔サポート終了-----	8
メイン機能 -----	9

遠隔支援の流れ

オペレーター

顧客

HelpU実行

オペレーターがHelpUにログインして、プログラム実行します。

1



認証コード発行

認証コード発行をクリックして6桁の認証コードを発行します。

2



顧客に接続URLをご案内

顧客に接続URLをご案内して6桁の認証コードをお伝えします。

3



認証コードを入力

6桁の認証コードを入力してHelpUに接続します。

4

遠隔サポート開始

顧客のPCに接続して遠隔サポートができます。

5



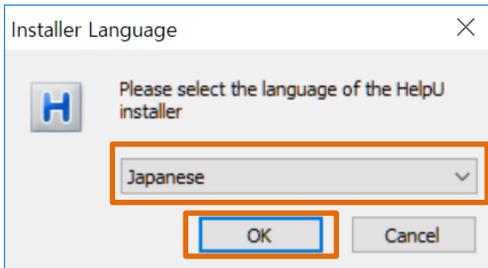
オペレーターHelpUインストールする方法

1. ホームページ接続

<https://www.helpu.jp> に接続します。

PCプログラムダウンロード

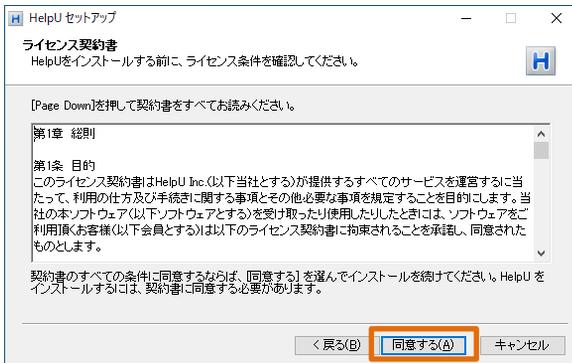
2. オペレーター用のHelpUをインストールします。



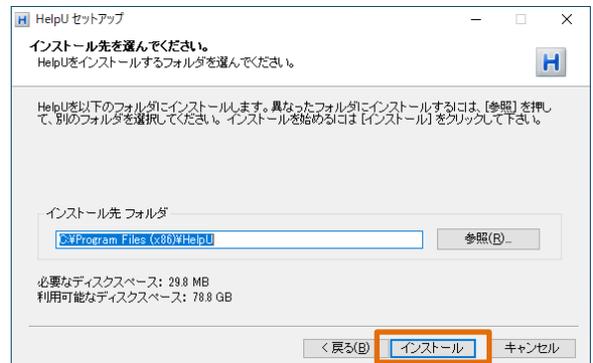
① インストールする言語を選択



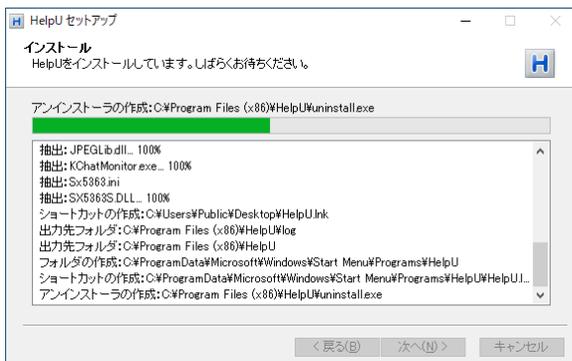
② [次へ]



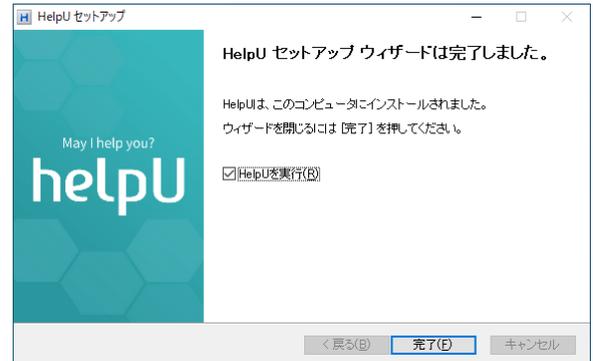
③ サービス規約に [同意する]



④ [インストール]



⑤ インストール中



⑥ [完了]

オペレーターHelpU実行

1. オペレータープログラムを実行

HelpU Agentを実行します。

2. ID/PWでログイン

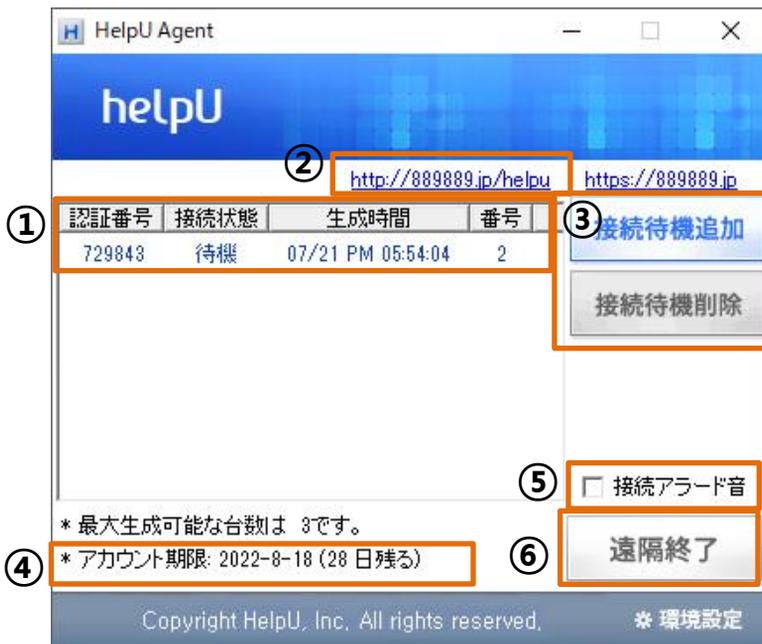
IDとパスワードを入力してログインしてください。

3. 認証番号を確認

ログインしていただくと最初 1 つの認証コードが自動発行されます。



❖ HelpU Agent説明



① セッションの詳細

- 認証コード：顧客に案内する数字
- 接続状態
 - 待機：顧客の接続待ち
 - 接続済み：接続中
 - 接続終了：リモート終了
- 発行時間：発行されてからの時間
- 番号：クリック用

② 顧客接続URL

- <http://889889.jp/>

③ 接続待機追加及び削除

- 最大3つ発行可能

④ アカウント期限

- 契約満了日

⑤ 接続アラートサウンド ON/OFF

- アラートサウンドチェック ON/OFF

⑥ 遠隔終了

- オペレータープログラム終了

顧客URLをご案内

1. HelpU顧客用URLに接続

- 顧客様接続 URL : <https://889889.jp>

2. 認証コードを入力

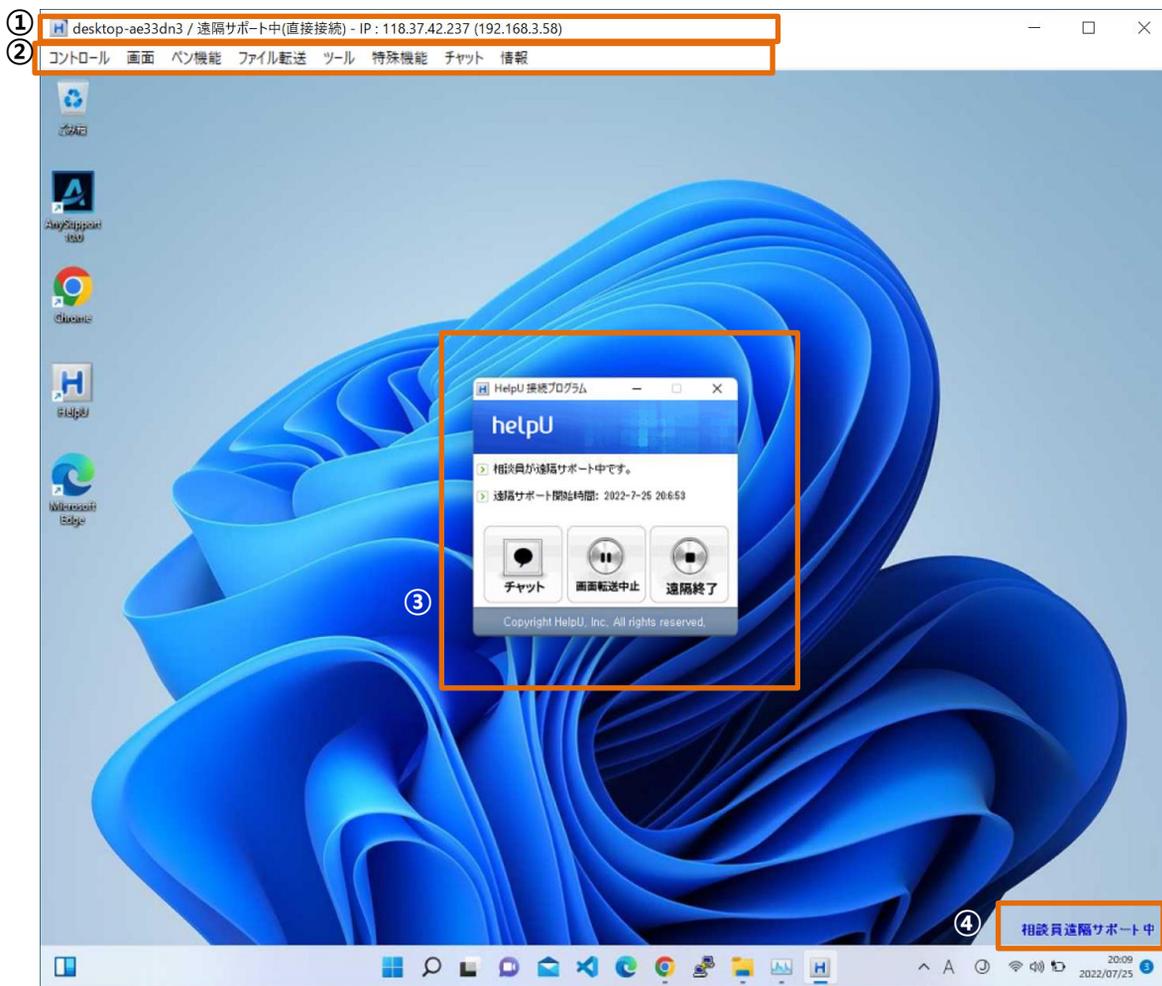
3. プログラムを実行して遠隔接続を待機



オペレーター遠隔支援

1. 顧客様が認証コードを入力していただくとHelpUプログラムが自動に開き、遠隔サポートが開始されます。

❖ 遠隔サポート画面の紹介



① 顧客PC情報

顧客のPC名 / タイプ / IPアドレス

② 遠隔支援メニュー

コントロール / 画面 / ペン機能 / ファイル転送 / ツール / 特殊機能 / チャット / 情報

③ HelpU顧客側画面

遠隔サポート開始 / チャット / 画面共有停止 / 遠隔サポート終了

④ ステータス

“遠隔サポート中”と表示されます。

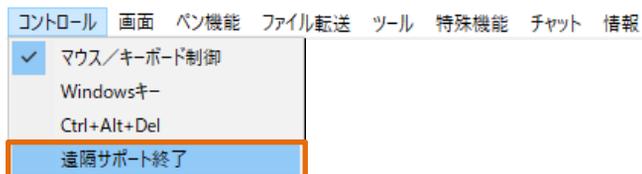
オペレーター遠隔サポート終了

遠隔サポート終了する方法

1. ウィンドウズの×をクリック



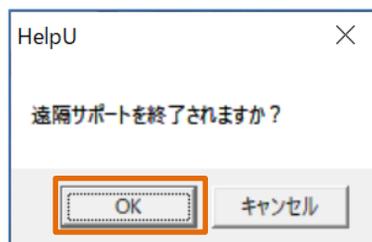
2. コントロール→遠隔サポート終了



3. HelpU顧客プログラムで【遠隔終了】



遠隔終了メッセージ



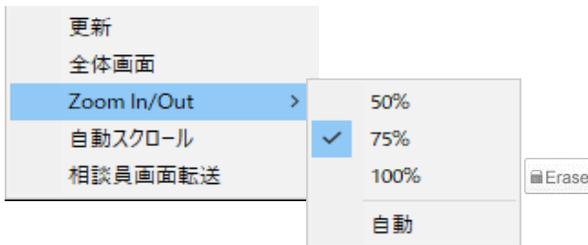
メイン機能の説明

コントロール



1. **マウス / キーボード制御** : 顧客のPCのマウスとキーボード制御が可能 (デフォルト)
2. **Windowキー** : Windowキー実行
3. **Ctrl+Alt+Del** : タスクマネージャ実行
4. **遠隔サポート終了** : HelpUを終了

画面



1. **更新** : 画面のリフレッシュ
2. **全体画面** : HelpUをフルスクリーン表示
3. **Zoom In/Out** : HelpUの画面の倍率調整
4. **自動スクロール** : 画面が収まらない場合、自動スクロールして表示
5. **オペレーター画面転送** : オペレーターの画面を顧客に共有

ペン機能



1. **ペン機能** : 顧客の画面に下記の図形を表示させます。

- タイプ :    

- 色 :    

- 太さ :   

- 削除 :  全てを削除

2. **レーザーポインター** : オペレーターのマウスポインターが  で表示

メイン機能の説明

ファイル転送

ファイル送信
ファイル受信
ファイル送受信

1. **ファイル送信** : オペレーター → 顧客PCにファイル送信
2. **ファイル受信** : 顧客 → オペレーターPCにファイル送信
3. **ファイル送受信** : 双方向ファイル送信

ツール

遠隔PC再起動
遠隔PCシステム情報
遠隔PCプロセス情報
画面キャプチャ
お気に入り >
音転送
オプション >

1. **遠隔PC再起動** : 再起動後HelpU自動実行
2. **遠隔PCシステム情報** : PCのスペック、ソフト情報の確認
3. **遠隔PCプロセス情報** : プロセスの一覧確認、プロセス終了
4. **画面キャプチャー** : 遠隔画面をキャプチャーして保存
5. **お気に入り** : お気に入り登録

Windowsフォルダを開く
systemフォルダを開く
programフォルダを開く
Downloaded programフォルダを開く
コントロールパネルを開く
コンピューターの管理
サービスを開く
タスクマネージャー
イベントビューアー
ウェブブラウザを開く
エクスプローラー
レジストリエディター
メモ帳
ペイント
コマンドプロンプト
DirectX診断ツール
アプリと機能

6. **サウンド共有** : 顧客PCのサウンドをオペレーターが聞くことができます。

メイン機能の説明

特殊機能

1. **チャット機能**：遠隔サポート開始の前に必ずチャットで確認
2. **オペレーター画面制御**：顧客がオペレーター画面を制御することができます。
3. **オペレーターを招待**：サポートの途中でも他のオペレーターと入れ替え可能
4. **遠隔サポート画面の録画**：オペレーターのサポートをすべて録画可能

チャット

テキストチャット

1. **チャット機能**：遠隔サポートの途中でも顧客とチャットが可能

