

どんなパソコンで利用できますか？

## FXクラウドシリーズの動作環境

### ✓ Windows、Mac OS※<sup>1,2,3</sup>が搭載されたパソコン

※1 MacOSは「macOS 11 BigSur」「macOS 12 Monterey」「macOS 13 Ventura」の3世代が対象です（2023年4月27日現在）。

※2 「macOS 11 BigSur」は認証デバイス「YubiKey」が必要です。「macOS 12 Monterey」以降をご利用の場合は「YubiKey」を使わずにご利用いただけます。

※3 Macは一部機能に制限があります。詳細はQRコードからご確認ください。

### ✓ インターネットに接続できる環境

※ F Xクラウドシリーズの快適なご利用には**20Mbps以上**の速度を推奨します。少なくとも常時**5Mbps以上**の速度を確保してください。

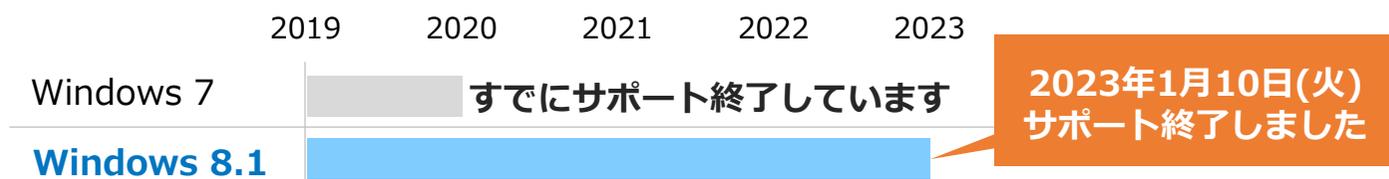
回線速度は「<https://fast.com/ja/>」からご確認ください。



TKCシステムの利用環境詳細はQRコードからご確認ください。

# どんなパソコンで利用できますか？ OSのサポート期限

マイクロソフト社の Windows 8.1 のサポート終了  
サポート終了後はウイルス感染の危険性が高まります！



## 社会的信用の低下も招きかねない？ウイルス感染の恐ろしいリスク

機密情報・顧客情報の漏洩

顧客等へのウイルス拡散

- ◆ パソコンが起動しなくなる、動きが遅くなる。意図しない架空請求等のサイトに誘導される。
- ◆ パソコン内のデータが壊れる、盗まれる。個人情報が悪用されクレジットカードが不正利用される。
- ◆ 機密情報や顧客情報が漏洩する。顧客や取引先にウイルスをバラまき、気付かない内に加害者になる。

まずはご利用の  
**OSを確認**

Windows 8.1以前の場合は  
**パソコン入れ替えをご検討ください**

どんなパソコンで利用できますか？

# TKCのパソコンは“安心”がついてくる

## 1 TKCシステムの動作を確認済みのパソコンを各種ご用意！

TKCが販売するパソコンは、TKCで開発しているシステム（FXクラウドシリーズを含む）が正常に動作することを確認しているため、安心してご利用いただけます。

ノートPC、モバイルPC、デスクトップPC、各種パソコンを取り揃えています。ワークスタイルに合わせてお選びください。



詳細は当事務所にご相談ください

# どんなパソコンで利用できますか？

## TKCのパソコンは“安心”がついてくる

### 2 初期設定、故障… そんなときにも業務を止められない忙しい方に パソコンの設置～トラブルまで まかせて安心！TKCのサポート

初期設定が難しそう

設置・設定をおまかせ

土日祝日も対応

**TOTALセットアップ**  
サービス (有償)

パソコンの購入時に開梱、設置、各種設定を実施致します

経験豊かな専門スタッフが指定の場所に訪問します。

- TKCと提携するキューアンドエー社の専門スタッフが訪問し、パソコンを設置・設定します\*1。作業は土日祝日も対応！
- インターネット接続設定、e-mailソフトの初期設定を行います。
- ブラウザの「お気に入り」データ、メールデータを新パソコンへ移行します。
- ウイルス対策ソフト（お試し版）もインストールします。
- 必要に応じて、オプションサービスもご利用いただけます\*\*。
- 当サービスの実施日から翌月末まで「安心365」をご利用いただけます。

動かない…故障した？

トラブル対応もおまかせ

**TOTALハードウェア**  
保守サービス (有償)

迅速にトラブルの原因を切り分け

迅速に訪問修理！

迅速に訪問修理

パソコンのトラブルを迅速に解決するには、まずパソコンの原因がハードウェアと判断された場合は、メーカーや第三者に行うことが必要です。TKCの総研サービスセンターではパソコン専門スタッフが発生したときも急ぎで、必要に応じて迅速に対応し、トラブルの原因の切り分けを行います。

迅速に訪問修理

パソコンの原因がハードウェアと判断された場合は、メーカーや第三者に行うことが必要です。TKCの総研サービスセンターではパソコン専門スタッフが発生したときも急ぎで、必要に応じて迅速に対応し、トラブルの原因の切り分けを行います。

安価 修理部品代他、技術料や作業料もカバーされます！

\*TOTALは送料、送料対称、パソコン1台1ヶ月利用で990円、更に5年以上で880円の送料別途。2台の場合は送料にリポートします。しかも契約期間中は修理費が無料の保証があります。

パソコン操作に自信がない

操作の相談もおまかせ

365日 9:00～21:00まで

**安心365**※  
ヘルプデスクサービス

安心365  
ヘルプデスクサービス

TOTAL (ハードウェア保守サービス) を契約された関与先企業様向けの付帯サービスです

365日 (9:00-21:00) パソコン購入後の様々な疑問についてご質問を承ります

※TOTALセットアップサービスご利用の翌月末まで、または、TOTALハードウェア保守サービスご契約の場合にご利用いただけます。

どんなパソコンで利用できますか？

TKCのパソコンは“安心”がついてくる

TOTALセットアップサービス  
パソコン設定サービス



### 3 こんな時どうする？ TKCのサポートなら安心です！

#### パソコンの初期設定… どうすればいいの？

購入時



今まで使っていたパソコンのメールを新しいパソコンでも見られるようにしたい！  
でも、メールの設定やデータ移行の方法がわからない…

専門スタッフが訪問し、購入いただいたパソコンを開梱・設置。インターネット接続やメール設定を行います。メールデータの移行もおまかせください。



TOTALセットアップサービス  
パソコン設定サービス

パソコンの箱の開梱から設置・設定まで全部おまかせしちゃいました！  
メールデータもばっちり移行できました！



#### ご利用の流れ

TKCからパソコンを購入の際にTOTALセットアップサービスをお申し込み。

TKCのスタッフが、パソコンのご利用環境等を事前に確認。

専門スタッフが訪問し、新しいパソコンを設置・設定。

# どんなパソコンで利用できますか？

## TKCのパソコンは“安心”がついてくる



安心365  
ヘルプデスクサービス

### 3 こんな時どうする？ TKCのサポートなら安心です！

運用時

操作の困りごと

#### メールソフトが起動できない

メールソフトが起動できない。インターネットには接続できているんだけど、なぜ？  
取引先さんからのメールを確認して返信したいのに…



#### グラフの作り方がわからない

Excelでグラフを作るには、どうしたら良い？

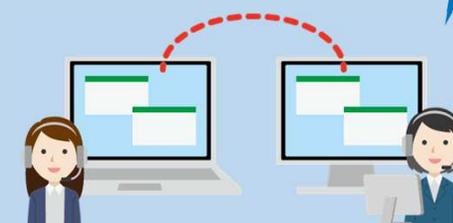
パソコン操作の疑問を、電話でご相談いただけます。専門スタッフが電話で操作をご案内します。お客様に操作していただくことが困難なときは、お客様のパソコンにリモート接続してサポートします。



安心365

ヘルプデスクサービス

とても丁寧な説明でわかりやすい！  
難しい操作はリモートサポートにおまかせだったので、スムーズに解決できました！



#### ご利用の流れ

お客様から**安心365**電話窓口へご連絡。

専門スタッフが、ご質問内容やトラブルの状況をお客様に確認。

電話とリモート操作でお客様の質問に回答。

### 3 こんな時どうする？ TKCのサポートなら安心です！

運用時

トラブル①

#### パソコンの電源が入らない…



今朝、パソコンの電源ボタンを押しても画面が真っ暗なまま、Windowsが起動しなくなった！今日は給与計算の締めがあるので、パソコンが使えないとすごく困る！

メーカー専門技術者が出張訪問して修理を実施します。原則、午前中にご依頼をいただいた場合は当日中、午後にご依頼の場合は翌営業日中に対応します。



TOTAL  
ハードウェア保守サービス

その日のうちに修理できたので、給与計算も無事に間に合いました！出張修理なので手間もかかりませんでした！



#### ご利用の流れ

お客様からTKCのSCGサービスセンターへご連絡。

TKCのスタッフが、詳細な障害内容をお客様に確認。

メーカー専門技術者が出張訪問し、修理を実施。

### 3 こんな時どうする？ TKCのサポートなら安心です！

運用時

トラブル②

#### パソコンにコーヒーをこぼした！



横に置いていたコーヒーカップに手がぶつかって、ノートパソコンのキーボードにコーヒーをこぼしてしまいました！電源は入るけどディスプレイに何も映らなくなりました！

損害保険付きのため、不慮の事故にも対応できます。修理後に修理代金をお支払いいただき、後日、保険会社から「修理代金から自己負担額(免責額1万5千円)を差し引いた額」をお客様ご指定口座に振り込みます。



TOTAL  
ハードウェア保守サービス

通常の保守対応ではなく有償修理だったので、修理費の見積額が高額でびっくり！でも、損害保険の保険金で対応できて助かりました！



※リース物件は、所有権がリース会社にあるため保険金支払対象外です。

#### ご利用の流れ

お客様からTKCのSCGサービスセンターへご連絡。

TKCのスタッフが事故の状況や詳細な障害内容をお客様に確認。

メーカー専門技術者が出張訪問し、修理を実施。

保険金をご指定の口座に振り込み。

# どんなパソコンで利用できますか？

## TKCのパソコンは“安心”がついてくる



TOTALセットアップサービス  
パソコン設定サービス

パソコンの入れ替え… そんなときにも業務を止められない忙しい方に  
「慣れない初期設定はプロにおまかせ！」生産性に **違い** があります

### TKCで購入したパソコン (TOTALセットアップサービスを利用)



設置前にTKCから連絡があり、パソコンの利用状況と、新しいパソコンで古いパソコンのメールを見られるようにしたいとお伝え。

当日、来てくれた専門スタッフが開梱・設置・WiFi接続・メール設定、メールデータの移行を実施。



**全部おまかせでメールデータの移行も完璧！  
早いし確実。プロにまかせて大正解でした！**



### 量販店で購入したパソコン※一例 (量販店の保証サービス付き)



まずは箱からパソコンを出して…説明書ってこれだけ？詳細はオンラインマニュアル参照？古いパソコンでマニュアルを開いて…と。



とりあえずWiFiに接続ね！ん？ネットワークセキュリティキーって何？？WiFiルーターは探し当てたけど、どれを入力するの？パソコンに詳しいAさんは夕方まで会議だし…

会議が終わったAさんをつまえてなんとかWiFiに接続。  
あれ？メールが空っぽ…早くメール返信したいのに！  
**いつになったら仕事を再開できるの～？**



# どんなパソコンで利用できますか？

## TKCのパソコンは“安心”がついてくる

安心365  
ヘルプデスクサービス



パソコントラブル… そんなときにも業務を止められない忙しい方に

「メールソフトが起動できない！」いざというときの対応に **違い** があります

### TKCで購入したパソコン (TOTALハードウェア保守サービスを契約)



すぐに安心365電話窓口へ連絡。

操作を丁寧に教えてくれて、難しい操作はリモート操作におまかせ。スムーズに解決できた！



**早い解決で業務に差し支えなくて良かった！  
すぐに相談できる窓口があるのは心強い！**



### 量販店で購入したパソコン※一例 (量販店の保証サービス付き)



インターネットで検索。ヒットした大量の似たようなページの中から、とりあえず上の方のページを参考にメールソフトを再インストールしたけどダメだった…



社内の複数の人に相談。デスクの周りには、いつの間にか人だかりが… 試行錯誤の末、メールソフトが起動！引き続きメールの設定を手伝ってもらって、何とか送受信できるように。

復旧に半日以上かかってグッタリ。何より、みんなの仕事を止めてしまって申し訳ない。

**今日はみんなで残業確定か…**



# どんなパソコンで利用できますか？

## TKCのパソコンは“安心”がついてくる

TOTAL  
ハードウェア保守サービス



パソコントラブル… そんなときにも業務を止められない忙しい方に

「パソコンが故障した！」いざというときの対応に **違い** があります

### TKCで購入したパソコン

(TOTALハードウェア保守サービスを契約)



TKCのSCGサービスセンターに電話で相談。状況を伝えると、すぐに出張修理を手配してくれるとのことで、ちょっと安心。



その日の午後に、メーカーの専門技術者がオフィスに来てくれて修理を実施。



**まさか当日中に修理が完了するなんて！  
すぐに仕事を再開できて本当に助かった！**



### 量販店で購入したパソコン※一例

(量販店の保証サービス付き)



購入店に電話。パソコンの修理に1~2週間かかるらしい。しかも、データが初期化されるとのこと。このところバックアップを取っていなかったことを深く後悔…



翌日、送られてきたダンボールにパソコンを梱包して指定の工場に発送。



1週間後、やっと返ってきたパソコンは初期化されていて、アプリのインストールや設定が必要な状態…  
**いったい何日無駄にしているんだろう？**



どんなパソコンで利用できますか？

# TKCのパソコンは“安心”がついてくる



TOTAL  
ハードウェア保守サービス

パソコントラブル… そんなときにも業務を止められない忙しい方に

TOTALハードウェア保守サービスがおすすめです

迅速

トラブル時には  
迅速に出張修理！

電話または現地にてトラブルの原因を確認します。原因がハードウェアにある場合はメーカー専門技術者が訪問して修理対応を行います。

安価

修理に係る部品代その他、  
技術料・作業料もカバー

パソコン1台につき年額 10,890円  
(消費税等10%込)で修理回数は無制限。  
定額だから、パソコンのランニング  
コストを見通せます。

安心

損害保険による補償+  
ヘルプデスクサービスも

落下・お茶こぼし・盗難等も損害保険  
でカバー。PC操作の困りごとを電話  
で相談できるヘルプデスクサービス  
も付いています。※リース物件は、所有権  
がリース会社にあるため保険金支払対象外です。

業務を止めない！

定額でトラブルも操作の疑問もサクッと解決

詳細は当事務所にお問い合わせください

# TOTALセットアップサービス

## パソコン設定サービス

パソコンの購入時に開梱、設置、各種設定を実施致します

経験豊かな専門スタッフが  
指定の場所に訪問します。



- 1 TKCと提携するキューアンドエー社の専門スタッフが訪問し、パソコンを設置・設定します\*1。作業は**土日祝日**も対応!
- 2 インターネット接続設定、e-mailソフトの初期設定を行います。
- 3 ブラウザーの「お気に入り」データ、メールデータを新パソコンへ移行します。
- 4 ウィルス対策ソフト（お試し版）もインストールします。
- 5 必要に応じて、オプションサービスもご利用いただけます\*2。
- 6 当サービスの実施日から翌月末まで「安心365」をご利用いただけます。

	サービスメニュー	価格 (消費税率10%税込)
基本サービス	TOTALセットアップサービス 基本サービス	17,600円/台
	複数台用TOTALセットアップサービス (2台目以降 追加1台分)*3	13,200円/台
オプションサービス (基本サービスと組み合わせて選べます)	パソコンと同時購入新規プリンター設置・設定	3,300円/台
	生体認証設定	4,400円/台

\*1 TOTALセットアップサービスは、TKCから購入いただいたパソコンおよびプリンターを設置・設定する関与先企業向けのサービスです。サービスの実施時間は10時～20時で、ご希望の時間帯を指定いただいた際の訪問となります（時間指定はできません）。  
 \*2 オプションサービスのみ提供はできません。基本サービス+オプションサービスでのご注文が必要です。  
 \*3 2台目以降の割引価格を適用する場合は、同一日、同一設置場所、同一フロアでの実施が条件となります。

### 「安心365」

**TOTALセットアップサービスご利用の場合、  
パソコン設置後翌月末まで「安心365」をご利用いただけます!!**

- ・「安心365」は、電話やメール、パソコンリモート操作によるサポートサービスです。
- ・サポートの受付は、土曜、日曜、祝日も含めた365日(9時～21時)対応です。

#### 安心365対応事例

- パソコンや周辺機器のトラブルを解消したい
- 印刷したいがプリンターとパソコンの接続が分からない
- インターネットに突然つながらなくなってしまった
- 付属ソフトで年賀状を作りたい
- メールの送受信ができない
- Wordで文字を大きくしたい



\*「安心365」は、関与先企業向け「TOTAL契約」に付帯するサービスです。サービスの詳しい内容は、各サービスの専用パンフレットでご確認ください。

# TOTALセットアップサービス作業内容一覧

作業対象	作業内容	注意事項等
基本サービス	<b>新規購入パソコン</b> 1. パソコンの設置・設定 (1) 開梱・設置 (2) コンピューター名の設定 (3) ネットワーク接続設定 (有線LANまたは無線LAN) (4) Microsoft社「Word」と「Excel」の起動チェック (ライセンス認証)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 固定IPアドレスを使用するネットワークへの接続設定はサービスの対象外となります。</li> <li>● ファイル共有設定やドメイン参加設定はサービスの対象外となります。</li> <li>● ユーザー名/コンピューター名は、お客様ご指定の内容を設定します。</li> <li>● ネットワーク接続にあたり、ルーター等、パソコン以外の機器の設定変更が必要となった場合、別途料金が発生します。</li> </ul>
	2. インターネットブラウザの設定 (1) インターネット接続の確認 (2) お気に入りの移行	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Internet Explorer (IE) または Edge のみが設定対象です。</li> <li>● 「お気に入り」の移行は「移行元:IEまたはEdge→移行先:IEまたはEdge」が対象です。その他のブラウザやファイルの移行はサービスの対象外となります。</li> <li>● 「お気に入り」の移行は、新・旧パソコンをクロスケーブルで接続して作業を行います。</li> </ul>
	3. メールの設定 (1) メールアカウント設定 (メールID、パスワード、POPサーバーの設定、SMTPサーバーの設定) (2) メール送受信チェック (3) メールデータの移行	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 作業当日、ISPから入会時に送付される設定情報記載の書類をご用意ください。書類がない場合は設定ができません。</li> <li>● Microsoft Outlook または Windows10メールアプリのみが設定対象です。その他のメールソフトの設定はサービスの対象外となります。</li> <li>● メールデータの移行は、以下の組み合わせが対象です。その他のメールソフトの組み合わせでのデータ移行はサービスの対象外となります。                移行元: Microsoft Outlook → 移行先: Microsoft Outlook Windows10メールアプリ                ※ 移行元パソコンで、WindowsLiveメールをご利用されている場合は、パソコン内に、Microsoft Outlook がインストールされている場合は、インポート後、移行作業を行います。</li> <li>● 移行するメールアドレス及びメールデータは、アドレスが最大5つ、移行データの合計容量が2GBまでです。</li> <li>● メールデータの移行は、新・旧パソコンをクロスケーブルで接続して作業を行います。当方法で作業できない場合は、USBメモリを使用します。その場合、お客様側でUSBメモリをご用意ください。</li> <li>● メールデータ以外のファイルなどのデータ移行はサービス対象外となります。</li> </ul>
	4. ウィルス対策ソフト (お試し版) のインストール (1) ソフトインストール実施 (2) パターンファイルを最新版に更新	
	5. 既存プリンター接続設定 (USB接続またはネットワーク接続) (1) ドライバー、ユーティリティソフトインストール (プリンター1台まで) (2) 印字テスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>● プリンターの設置・設定作業は含まれません。パソコンと同時に購入のプリンターの設置・設定はオプションサービスで承ります。</li> <li>● TOTALセットアップサービス実施のパソコン1台に対してプリンター1台まで設定いたします。</li> <li>● インターネットより最新のドライバーをダウンロードして作業を行います。インターネット環境がない場合は、プリンターに同梱されているドライバーをご用意ください。</li> <li>● USB接続の場合、接続に使用するUSBケーブルをご用意ください。</li> <li>● 複合機の場合、プリンター機能のみの接続設定となります。</li> <li>● 他事業者様で管理されているネットワークへのプリンターの設定等はいたしかねます。また、システムご担当者様にてネットワーク構築等をされたプリンターについても、状況によっては対応し兼ねる場合があります。</li> </ul>
オプションサービス	<b>新規購入プリンター</b> 1. パソコンと同時に購入プリンターの設置・設定 (USB接続またはネットワーク接続) (1) プリンターの開梱・設置 (2) プリンター設定 (パソコン3台まで) (3) 印字テスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>● TKCからパソコンと同時にご購入いただいたプリンターの設置・設定作業です。</li> <li>● TOTALセットアップサービス実施のパソコン以外へのドライバーのインストールを希望される場合は、オプションサービス実施プリンター1台に対してパソコン最大3台まで対応します。</li> </ul>
	<b>新規購入パソコン</b> 1. 生体認証設定 (手のひら静脈、指紋) (1) ソフトインストール実施 (2) 生体認証登録作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>● TOTALセットアップサービス実施のパソコンに標準搭載される手のひら静脈認証、指紋認証の設定作業です。</li> <li>● TOTALセットアップサービス実施のパソコン1台に対して1名様分の生体認証登録作業を致します。</li> <li>● TOTALセットアップサービス実施時に、登録される方 (パソコンを利用される方) ご本人の同席が必要です。</li> </ul>

## オプション訪問パック

パソコン運用開始後も安心です。  
 専門スタッフが訪問しトラブル診断 (ハードウェア障害以外) を行います。

価格 (消費税 10% 税込)

### パソコントラブル診断訪問パック

11,000円/台

① 訪問基本料 ② トラブル診断 ③ 簡易修正作業  
 ※ 簡易修正作業とは、インストールを伴わない再設定、初期化、修復・修正等の復旧作業。

#### 追加サービスメニュー

1) インターネット接続 (有線LAN) 3,850円    2) プリンター設定 USB 接続 3,850円    3) ウィルススキャン・駆除 3,850円  
 4) ソフトウェアインストール 1,980円    5) OS リカバリ作業 11,330円    6) データ移行作業 15,180円  
 ※ 無線LANの場合は別途料金がかかります。

### 初期セットアップ訪問パック

17,600円/台

① 訪問基本料 ② パソコン初期設定 ③ インターネット接続設定 (有線LAN または無線LAN) ④ メールアカウント設定  
 ⑤ プリンター設定 (USB またはネットワーク接続) ※ハードディスク交換などで再設定が必要な場合に訪問するサービスです。

### OSリカバリ訪問パック

26,400円/台

① 訪問基本料 ② トラブル診断 ③ リカバリ作業 (出荷時状態) ④ パソコン初期設定  
 ⑤ インターネット接続設定 (有線LAN または無線LAN) ⑥ メールアカウント設定 ⑦ プリンター設定 (USB またはネットワーク接続)

- TOTAL契約を締結されている関与先企業様向けのサービスです。
- 当サービスの料金は、訪問作業の終了時に現金にてお支払いいただきます。
- 訪問する専門スタッフは提携先であるキューアンドエー社のスタッフとなります。

# TOTAL

TKC Onsite Technical Assistance at Low Price

## ハードウェア保守サービス

### 迅速 トラブル時には迅速に訪問修理！

#### 迅速にトラブルの原因を切り分け ……………

パソコンのトラブルを迅速に解決するには、まず原因の「切り分け」を正確に行うことが必要です。TKCSCGサービスセンターではパソコントラブルが発生したとき電話等で、必要な場合は現地にて、トラブルの原因の「切り分け」を行います。

#### 迅速に訪問修理 ……………

トラブルの原因がハードウェア障害と判定された場合、メーカー専門技術者が訪問して修理いたします。原則午前中に修理依頼したものについては当日中に、午後に修理依頼したものについては翌営業日中に訪問し、修理対応を行います。

### 安価

#### 修理部品代その他、技術料や作業料もカバーされます！

「TOTAL」は定額・超低料金。パソコン1台1ヶ月当たり990円、更に5台以上で660円の超低料金で、万ーの場合に確実にサポートします。しかも契約期間中は修理依頼回数の制限はありません！

### 安心

#### 落下、お茶こぼし、水害による水没等においてもTKC加入損害保険で対応！

#### 盗難、火災、水害などの全損事故の場合は最新機器の再購入に対応 ……………

「TOTAL」には損害保険が付いています。盗難、火災などの不慮の事故（保守サービス対象外）が発生した場合、TKCが取り扱っている同等かつ最新機器の再購入に要した費用を保険金で対応いたします（修理不可能の場合）。

#### 水濡れや落下などによる有償修理にも対応 ……………

「パソコンにコーヒーをこぼした」「手がすべって落としてしまった」など保守サービスでは対応できない有償修理は高額な修理費が必要となります。「TOTAL」なら、修理に要した費用から、免責金額「1万5千円」を差し引いた金額を保険金で対応いたします。なお、購入金額が免責金額以下の付属機器のみの損害については、保険金支払の対象となりません。

#### ※保険金をお支払いできないケース

- ① 契約者に所有権のない機器（リース、レンタル等）
- ② 保険金の受取人が契約書に記載されていない法人又は個人となる場合
- ③ 契約者もしくは使用人の故意または重大な過失
- ④ 地震、噴火またはこれらによる津波
- ⑤ 対象機器の自然消耗または性質によるさび、かび、変質その他類似の事由
- ⑥ 性能に影響の無い外見の変化（曲がり、へこみ等）
- ⑦ 置き忘れ、紛失など
- ⑧ 部品交換の伴わない修理費用

### ■ 契約のメリット

	修理時料金	年間コスト	障害原因切り分け	受付から修理までの対応	事故時の機器買替・修理費用
契約あり	不要	毎年（毎月）一定	SCGが電話等で実施	早い*	損害保険で対応
契約なし	部品代+技術料+出張費	修理の度に必要	利用者自身が判断	遅い*	全額自己負担

\*受付から修理までの対応について

契約あり～原則、修理依頼の受付が午前の場合は当日午後、受付が午後の場合は翌営業日午前に対応完了。

契約なし～保守会社が発行した見積書に同意の意思表示があり、保守会社でその確認が取れた日の翌営業日以降に対応開始。

## ■ 料金

(金額は全て消費税率 10%税込)

	パソコン (1台)		プリンター (1台)
	通常料金	5台以上割引料金	
月額	990円	660円	1,100円～
年額	10,890円	7,260円	12,100円～

※料金のお支払いは「年払い」が原則です。「月払い」が可能なのは、1契約につきパソコン、プリンターの合計台数が3台以上の場合です。なお、契約締結後のお支払い方法の変更はできません。また、お支払いは口座振替とさせていただきます。

※パソコン5台以上の割引料金適用は、1契約で同一メーカー（機種不問）の場合です。

### ● 注意事項

注1) パソコン1台には、パソコンに内蔵される増設メモリーやカード類（メーカー純正品）、ディスプレイを含みます。オプション機器については、1台あたり220円～330円/月（消費税率10%税込）になります。

注2) プリンターの保守料金は、機種ごとの料金設定となります。上記プリンター保守料金は一例です。

## ■ 窓口と受付時間

修理依頼、契約内容等の変更はTKCの「TOTAL」サービスパンフレット記載のTKC SCGサービスセンターが窓口となります。

(契約時に担当SCGサービスセンターをご確認ください)

受付時間	月曜日～金曜日	9:00～17:00
保守作業時間	月曜日～金曜日	9:00～17:00
	土曜日のみ	9:00～12:00

※祝日及び年末年始の休業日を除きます。

## TOTAL 契約に関する重要事項

1. 契約期間は機器検収日の翌月1日から始まり、無償保守期間(1年)を含め最長で5年間(60ヶ月)が限度となります。契約期間経過後の保守対応は有償修理となります。機器の定期点検はありません。また、COD(代金前払)で機器をご購入の場合、弊社の出荷日=機器検収日となります。
2. パソコン等の注文と同時に申し込み頂き、機器の検収に併せて契約を締結いただきます。保守契約期間、「通常の使用下で発生したハードウェアの不具合」について、保守対応が行われます。
3. 保守サービス対象外(有償)となる場合
  - ① 機器の製造者が定める消耗品(ノートパソコンの内蔵バッテリー、プリンタートナー・ドラム等)
  - ② 異物挟み込みや圧迫など外からの力が加わった事により生じた液晶画面破損、定規等引っかけによるキートップ外れ、落下、お茶こぼし等ユーザー過失による故障
  - ③ 天災地変(噴火・地震ならびにそれに伴う津波、河川の氾濫による水害)や水漏れに起因する故障
4. TKC会員およびTKC会員の関与先企業がTKCより購入された機器が対象となります(国内においての修理対応限定)。
5. 契約の解約に当たっては1ヶ月以上の予告期間をおいて、書面等での意思表示が必要です。なお、中途解約された場合でも、払い戻しはされません。
6. 無償保守期間(検収後1年間)のみのご契約はくれぐれもご遠慮ください。
7. 保守に当たっては記録媒体上のデータが破壊、消去される場合に備えて、お客様がデータを保護する適切な予防措置(データバックアップ等)を講じてください。
8. 保守業務において部品交換を実施した場合、保守担当技術者は交換した部品を持ち帰り処分できる事とします。なお、交換した部品がHDD等の記録媒体である場合は、保守担当技術者はお客様の承諾を得て、その場でアクセス制御等の措置を講じることとします。また、記録媒体上のデータ消去をお客様自らが行う場合は、交換された当該記録媒体を有償で買い取るものとします。
9. お支払いいただく保守料に消費税等を別途加算させていただきます。なお、消費税率が変更された場合には、変更後の消費税率に基づいて消費税等を算出します。
10. 特定個人情報の取扱いについて
  - ① 保守作業においては、パソコンのハードディスク等に記録されている特定個人情報ファイル等お客様が作成したファイルの閲覧、削除等のアクセスを一切行わないなど、機器等に保存されている個人番号をその内容に含む電子データを取り扱いません。
  - ② ハードディスク等に特定個人情報ファイルが記録されている場合は、保守作業の前に申し出ると共に、お客様ご自身でその待避と消去を行うこととします。
  - ③ お客様が希望される場合は、特定個人情報の記録がある交換されたハードディスク等を保守会社より有償で買い取ることが可能です。
11. 損害保険について
  - ① (株)TKCを保険契約者、オフィス機器保守契約者を被保険者としてTKCが加入している動産総合保険を適用します(契約者が加入している損害保険の適用がある場合は適用できませんのでご注意ください)。
  - ② リースにて機器をご利用の場合は、リース契約に含まれる損害保険にて対応いただきます。
  - ③ 損害保険金の支払いは、破損した機器のご購入金額が上限となります。
  - ④ 全損事故の場合は、「被害届」や「罹災証明」等、修理の場合は保守会社からの損害額の「御見積書」等の第三者証明(原本)が必要です。
  - ⑤ 損害保険の対象となるのは、ハードウェアのみとなり、保守会社の見積作成に要した費用、ソフトウェアやデータ、データの復旧に要した費用等は対象外となります。
  - ⑥ 日本国内において生じた損害が対象です。

# 安心365 ヘルプデスクサービス

TOTAL (ハードウェア保守サービス) を契約された関与先企業様向けの付帯サービスです

365日 (9:00~21:00) パソコン導入後の様々な疑問についてご質問を承ります



「安心365」対応事例

## PC全般

- あるプログラムを削除したい、新しいOSのパソコンに移行した直後で操作がわからない
- Windows Update後、パソコンの動作が不安定になった
- 入社後パソコンの電源を入れたら、今までと異なるデスクトップ画面が表示されている
- 突然かな入力に変わってしまった。ローマ字入力に戻したい
- 今まで使用していたプリンターが一覧から消えた

## Word, Excel, PowerPoint

- Excelシートに円グラフを入れたい
- Excelの計算式が合っていない、正しく計算するにはどうしたらよいか
- Wordで袋とじ印刷をしたい
- Wordで桁揃えをしたい

## メール

- メールアカウントを増やしたい
- パソコンに着信したメールをスマートフォンに転送したい
- CC、BCCの使い分けについて教えてほしい

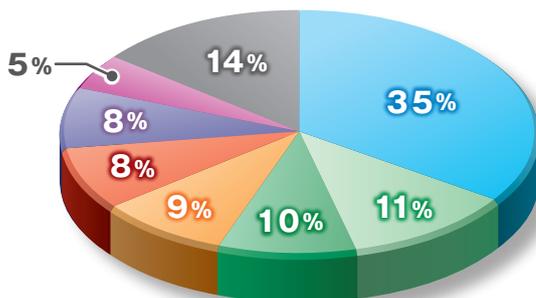
## 接続設定

- 突然インターネットに繋がらなくなった
- 社内にある3台のパソコンでファイルを共有したい

## その他

- 「ウイルスに感染しています」と警告が出ている
- IEを使用していたがEdgeを標準ブラウザに設定したい
- パソコンに入っているはがきソフトの使い方を教えてほしい

お問合せ状況



期間：2021年1月～12月

# 安心365ご利用条件

- TKC会員の関与先企業様であること。
- TKCから購入のパソコンにおいて、TOTAL（ハードウェア保守サービス）を契約されていること。<sup>※1※2</sup>
- TKCから購入のパソコンにおいて、TOTALセットアップサービス（パソコン等設置・設定サービス）をご利用された場合。<sup>※3</sup>

※1 TOTAL契約がある場合、その契約期間中、安心365をご利用頂けます。

※2 TOTAL契約パソコン1台につき1件のライセンスが付与されます。

※3 TOTALセットアップサービス実施日の翌末日まで安心365をご利用頂けます。TOTAL（ハードウェア保守サービス）をご契約頂く事で、継続して安心365をご利用頂けます。

## サポート範囲

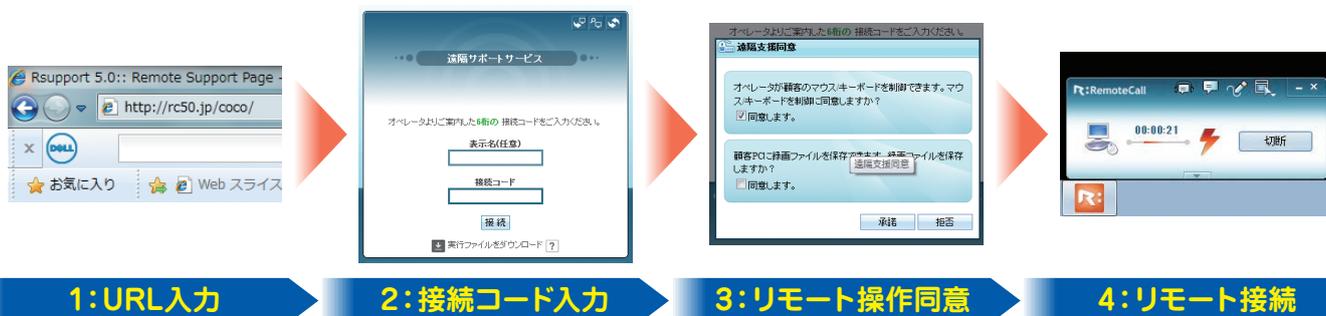
1. サポート対象機器  
パソコン本体、パソコン周辺機器（モニター、キーボード、マウス、外付けドライブ等）、プリンター（大型複合機除く）、有線/無線LAN機器（HUB、ルーター、無線AP等）
2. OS（オペレーティングシステム）の操作・設定  
Windows（8以降）
3. Microsoft Officeの操作  
Microsoft Excel、Microsoft Word、Microsoft Outlook、Microsoft PowerPointの操作案内
4. インターネット接続・利用に関する操作・設定  
有線/無線LAN機器を使用したインターネット接続設定・操作、Eメールの送受信設定・操作
5. インターネット上の各種サービス（Webメール等）
6. 一般ソフトウェアの操作  
ブラウザ、メールソフト、葉書作成ソフト等  
※一般に使用されているソフトウェアについて、ベストエフォートにてサポートします。
7. コンピューターウイルス感染時の対応  
ネットワークからの遮断確認、セキュリティソフトを使用したPCスキャンとウイルスの隔離・駆除

ウイルス  
感染時も安心

## サポート範囲外（お断りするケース）

1. 株式会社TKCが提供するシステム（戦略経営者システム、TKCウイルス対策プログラムの内、TKC独自設定機能）
2. 企業向け業務システム（会計、販売購買、給与等）
3. 広く一般に使用されているとは言えないソフトウェアに関する問い合わせ
4. ハードウェア故障・修理、交換、保守パーツに関する問い合わせ
5. サポートの提供に外国語が必要となる問い合わせ
6. 違法行為（不正コピー等）、またはそれを助長と思われる問い合わせ
7. プログラムの設計・開発に関する問い合わせ
8. 一般的とはいえない高度な使用方法に関する問い合わせ  
例：Excel等におけるマクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数およびデータベース関数
9. 大規模なネットワークに関する問い合わせ
10. 滅失データの復旧に関する問い合わせ
11. その他  
有効な利用権限がないお客様からの問い合わせ  
OSのリカバリーに関する問い合わせ

## 電話サポートに加え、リモートサポートで質問にお答えします



## お客様とオペレーターで同じ画面を共有

画面の内容を電話では上手く伝えられない、オペレーターのご案内する操作がよく解らないなどPC初心者のお客様でもストレス無くサポートを受けられます。



### お客様PCのマウス、キーボードを操作可能

キー入力の苦手なお客様でもオペレーターが操作することで問題解決に向けてスピーディーなサポートを受けることができます。

### 手書きマーカー等の多彩なお客様支援機能

手書きマーカーを使ったお客様PC画面への描画、URL転送等、多彩な支援機能によりスムーズなサポートが可能です。

※リモートサポートを行うには、お客様のPCがインターネットに接続されている必要があります。また、お客様のご使用環境によっては、リモート接続が行えない場合があります。