「スマホ操作アシスト」

ご利用マニュアル

（Android™向け）

2017 年 4 月 3 日　第 1.2 版

変更履歴

変更履歴

変更日	版数	変更箇所	変更内容
2016/06/20	1.0	-	新規作成
2016/08/23	1.1	サポートを受ける	音声ガイダンスの番号を変更
2017/04/03	1.2	動作環境	動作環境の記載を変更

もくじ

3
ページ

はじめに **4**
概要 5
機能 5
動作環境 5
本マニュアルの見かた 5
用語集 6
専用アプリのダウンロード 6

サポートを受ける **7**
専用アプリを起動する 8
サポート中の操作 10
サポートを終了する 16
専用アプリの情報を確認する 18

はじめに

概要 5
機能 5
動作環境 5
本マニュアルの見かた 5
用語集 6
専用アプリのダウンロード 6

はじめに

概要

スマホ操作アシストは、オペレーターがお客さまの端末画面を見ながら、スマホ操作に関する様々なお悩みをサポートするサービスです。
お客さまがサポートを受けたい端末に、専用アプリ「スマホ操作アシスト」（以下、「専用アプリ」といいます）をダウンロードしていただくことで、オペレーターがお客さまの端末に表示されている画面と同じ画面を確認しながら、スムーズにサポートを行うことが可能になります。

本マニュアルでは、専用アプリのご利用方法についてご説明いたします。本アプリをご利用になられる前に、ご一読ただきますようお願いいたします。

機能

専用アプリでは、以下の機能を用いてオペレーターがお客さまへのサポートを行います。

機能名
指さしサポート
赤ペンサポート
ブラウザーを起動し指定の Web 画面を表示
各種設定画面の表示
コマンド機能
中断/再開機能

動作環境

専用アプリはAndroid™端末（対応OS:Android™5.0以降）でご利用ください。
※リリース直後の最新OSバージョンおよび端末では、専用アプリが正常に動作しない可能性があります。
正常に動作するまでお時間をいただく場合がございます。あらかじめご了承ください。
※iOS ではご利用いただけません。

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。

用語集

用語	意味
専用アプリ	お客さまがスマホ操作アシストサービスのサポートを受けるために必要なアプリケーションのことです。 お客さまがサポートを受けたい端末であらかじめダウンロードしていただく必要があります。
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。
ブラウザー	インターネットをみるためのソフトウェアのことです。 (例：Internet Explorer や Firefox など)

専用アプリのダウンロード

専用アプリは Google Play からダウンロードしてください。ダウンロード方法は下記のとおりです。
なお、ダウンロードにはインターネット接続環境が必要です。インターネットへの接続には Wi-Fi 設定および APN（アクセスポイント名）設定が必要です。

▼Google Play アプリの
「Play ストア」をタップ

▼検索窓に「スマホ操作アシスト」を入力し、検索を実行
（検索後、スマホ操作アシストのダウンロード画面からアプリをダウンロード）

【専用アプリのアイコン】

サポートを受ける

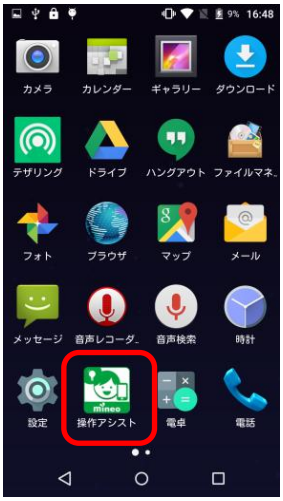
P.6 でダウンロードした専用アプリを利用し、オペレーターからサポートを受けます。
サポートを受けたい端末とは別のお電話で下記の mineo サポートダイヤル（通話料無料）にお電話ください。
音声ガイダンスに沿って「3（端末の操作・設定、ご利用トラブル）」と番号を選択し、オペレーターにつながりましたら、スマホ操作アシストをご利用になりたい旨をお伝えください。

mineo サポートダイヤル（年中無休　9:00～21:00）
〇固定電話／携帯電話／PHS から　0120-977-384
〇LaLa Call、他社 IP 電話から　050-7102-8890
※一部他社 IP 電話から通話料有料

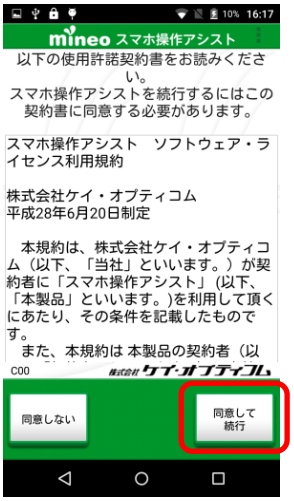
専用アプリを起動する……8
サポート中の操作……10
・指さしサポート……10
・赤ペンサポート……11
・ブラウザーを起動し指定の Web 画面を表示……12
・各種設定画面の表示……13
・コマンド機能……14
・中断/再開機能……15
サポートを終了する……16
専用アプリの情報を確認する……18
・サポート前に情報画面を表示する……18
・サポート中に情報画面を表示する……20
・情報画面の説明……22

専用アプリを起動する

1 アプリー覧より[操作アシスト]をタップします。

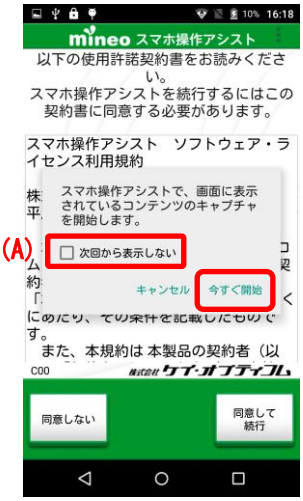


2 使用許諾契約書を確認し、[同意して続行]をタップします。



3 開始のメッセージが表示されますので、確認して[今すぐ開始]をタップします。

※次回から表示しない(A)にチェックを入れると、次回から表示されません。



専用アプリを起動する (つづき)

4 接続しています。しばらくお待ちください。

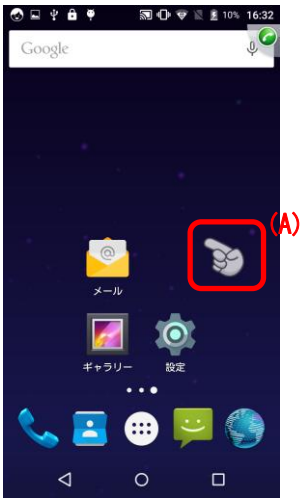
5 受付番号が表示されますので、オペレーターへ受付番号を伝えます。

サポート中の操作

・指さしサポート

オペレーターがタップしてもらいたい箇所などを端末上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サポートを行うと端末上に指さしアイコン(A)が表示されます。
オペレーターが指さしアイコンで確認や操作をしていただく箇所をご案内します。



赤ペンサポート

・赤ペンサポート

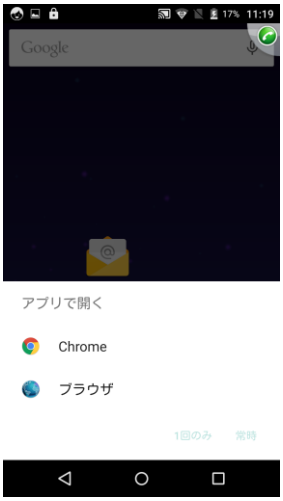
オペレーターが端末上に赤色で線を書きながらサポートを行います。

1 オペレーターが赤ペンサポートを行うと、オペレーターが赤ペンで書いた内容がお客さまの端末上に表示されます(A)。
赤ペンで書いた内容は消えますのでご安心ください。

ブラウザーを起動し指定の Web 画面を表示

・ブラウザーを起動し指定の Web 画面を表示

1 オペレーターがお客さまの端末のブラウザーを起動し、指定の Web ページを表示します。



2 指定の Web ページが表示されました。

各種設定画面の表示

・各種設定画面の表示

オペレーターがお客さまの端末の各種設定画面を表示します。

1 表示する設定画面は以下の通りです。

・無線とネットワークの設定
・通話設定
・音の設定
・表示設定
・位置情報とセキュリティの設定
・アプリケーション設定
・アカウントと同期の設定
・プライバシーの設定
・ストレージの設定
・言語とキーボードの設定
・音声入出力の設定
・ユーザー補助の設定
・日付と時刻
・端末情報

・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さまの端末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さまの端末情報を収集している場合、「コマンド実行中･･･」(A)と表示されます。

※端末により表示されない場合もあります。

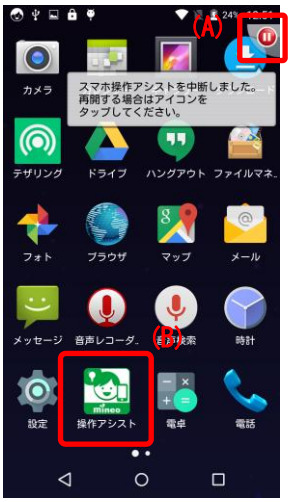
2 端末情報の収集が終わると「コマンドの実行が完了しました。」(A)と表示されます。

※端末により表示されない場合もあります。

・中断/再開機能

オペレーターが専用アプリを使用したサポートを中断した場合、端末を再起動するか、以下の手順でサポートを再開することができます。

1 (A)または(B)をタップします。

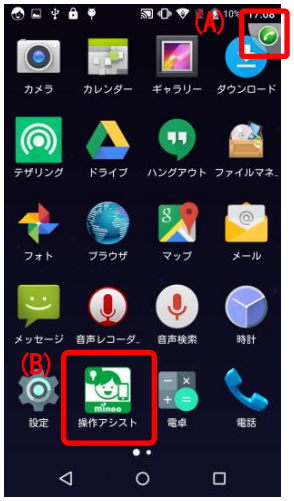


2 サポートを再開する場合は[再開]をタップします。

サポートを終了する

サポートを終了する

1 (A)または(B)をタップします。

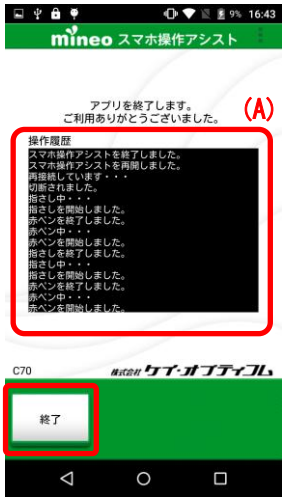


2 [終了]をタップします。

3 [はい]をタップします。

サポートを終了する (つづき)

4 [終了]をタップします。
(A)に操作履歴が表示されます。



サポート前に情報画面を表示する

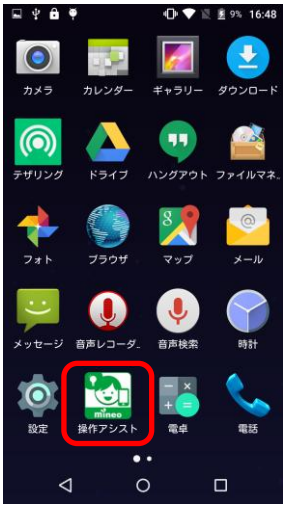
専用アプリの情報を確認する

情報画面では、使用許諾契約書、オープンソースライセンス、バージョン情報を確認できます。

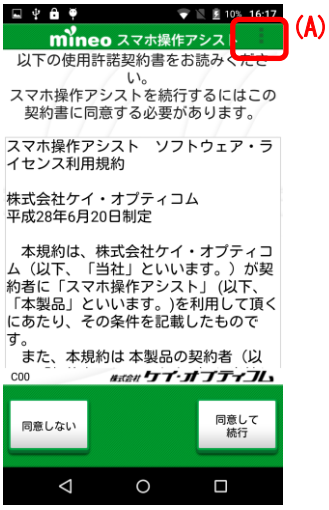
・サポートを受けていない状態に情報画面を表示する

1 [ランチャーアイコン]をタップします。

2 [操作アシスト]をタップします。

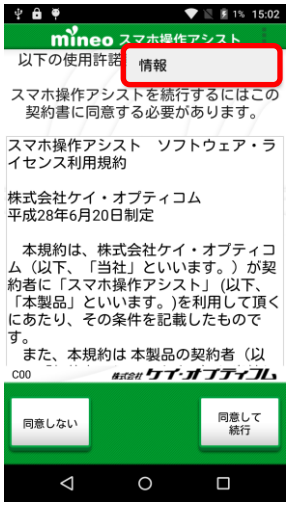


3 メニューアイコン(A)をタップします。



サポート前に情報画面を表示する(つづき)

4 [情報]をタップします。

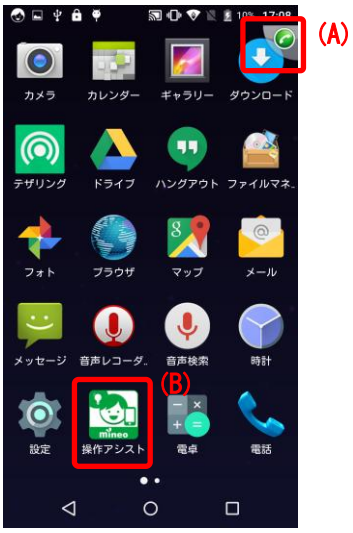


5 情報画面が表示されました。

サポート中に情報画面を表示する

・サポート中に情報画面を表示する

1 (A)または(B)をタップします。



2 メニューアイコン(A)をタップします。

3 [情報]をタップします。

サポート中に情報画面を表示する(つづき)

4 情報画面が表示されました。

・情報画面の説明

情報画面の表示方法は「サポート前に情報画面を表示する」18 ページ、「サポート中に情報画面を表示する」20 ページを参照してください。

メニュー	説明
使用許諾契約書	使用許諾契約書が表示されます。
オープンソースライセンス	オープンソースライセンスが表示されます。
バージョン情報	専用アプリのバージョン情報が表示されます。