

マイクロソフト アンサーデスクの体験

2016年7月29日

ホンダ倶楽部インターネットクラブ

加島清美

1. Windows 10のPCのリカバリー後 エクスプローラが使いにくくなりました - 1

このPCは2011年11月にOSはWindows 7で購入しその後Vistaになり、2015年夏にWindows 8.0になり昨年11月にWindows 10になりました。当時は右の絵のようにエクスプローラのピクチャはWindows 10ではOneDrive(クラウド)に一つ、その下のPCの下に一つ合計2個あります。

その後広告のマルウェアが入ってきて、それが削除できなかったのでメーカーのサポートに相談した結果HDDの初期化をしてもらい、予めバックアップしてあった各種ファイルを自分で元に戻しました。

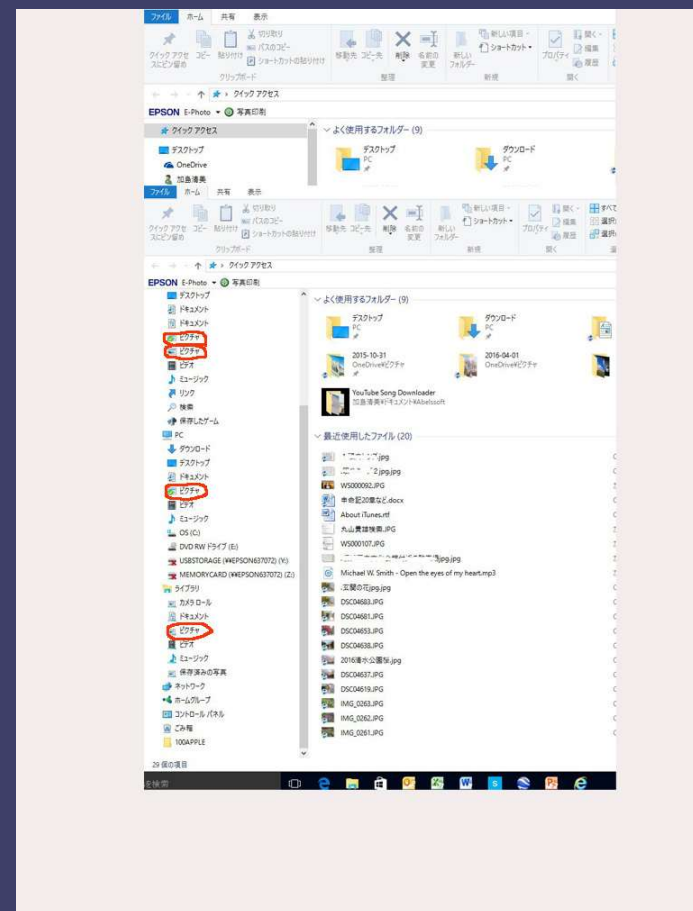


1. Windows 10のPCのリカバリー後 エクスプローラが使いにくくなりました - 2

しかしPCをリカバリー後良くみたら右図

のようにピクチャが4つになって使いにくくなりました。

もし数を減らすためにどれか一つ消した場合には残りの全てのフォルダーの映像も消失することが考えられて自分で改善できなかったなので、どこかテクニカルサポートを頼むことになりました。

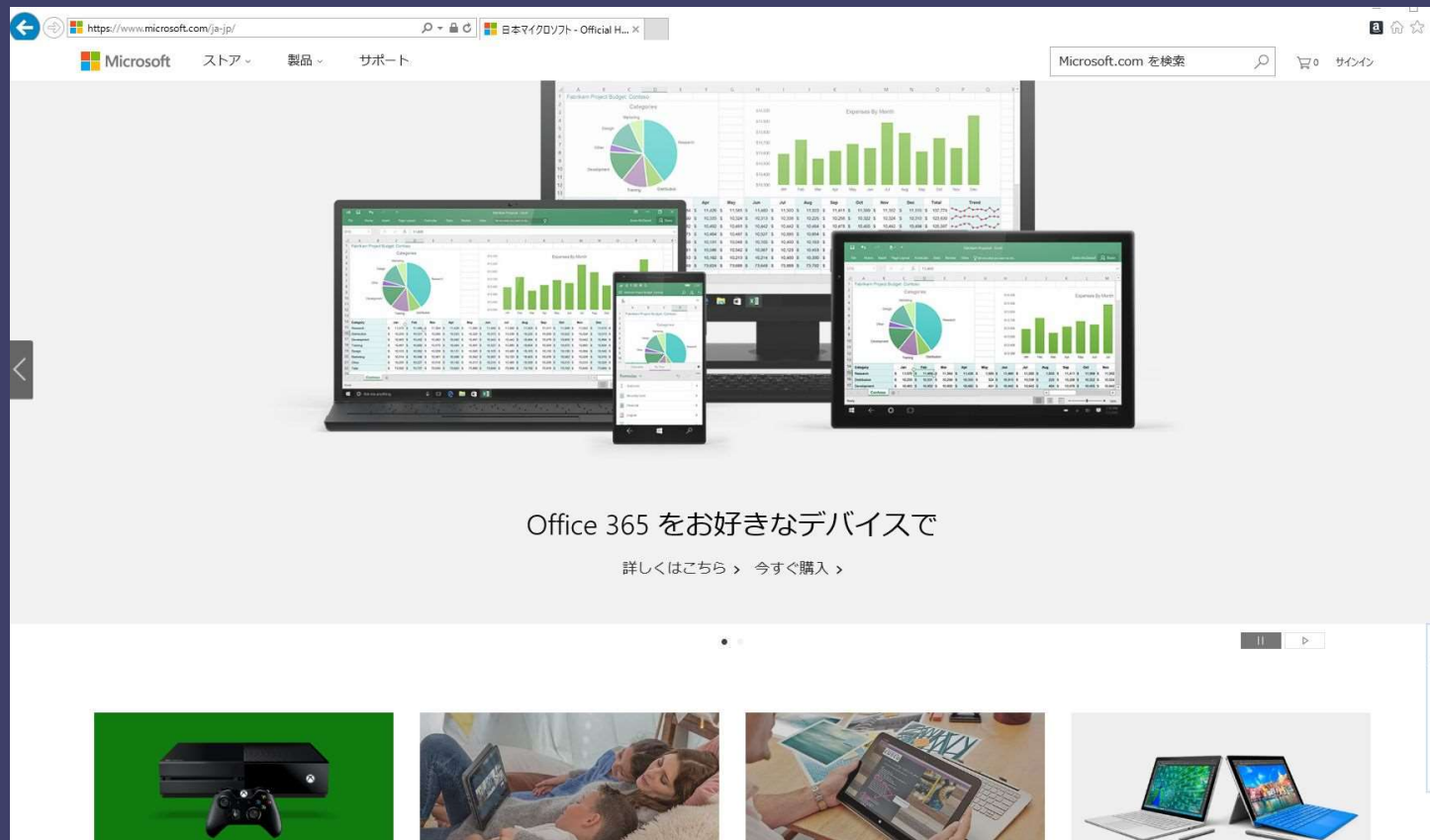


2. PCのテクニカルサポートを探しました

1. PCメーカーのサポートは、購入後6年経過したので有料サポートも加入できませんでした。
2. クラブのPC通の方にお聞きしたが対応策をお聞きできませんでした。
3. 家電店のテクニカルサポートを考えたが止めました。
4. OKWaveに問い合わせを考えたが実機を見てもらえないので止めました。
5. Office2013を買ったときお世話になったマイクロソフトのサポートを思い出しました。Windows10のことはこの発売元が一番良くわかっているに違いないと思いました。

3. マイクロソフトのホームページ

<https://www.microsoft.com/ja-jp/>



4. Just Answer Microsoftサポート

http://www.justanswer.jp/sip/general?r=ppc%7Cov%7C4%7CJustAnswer%20%2D%20Yahoo%20JP%7C2&JPKW=just%20answer&JPDC=p&JPNW=s&pcrid=110870836216&JPAD=txt&JPCD=20160310&JPRC=1&JPOP=Agostina%5FSIPMigration%5FJustAnswer&mkwid=np8Irvjr&pkw=just%20answer&pmt=p

The screenshot shows the Just Answer Microsoft Support website. At the top, there's a navigation bar with categories like 'マイクロソフト', 'ウィンドウズ', 'アウトLOOK', 'オフィス', 'Xbox', and 'Microsoft 製品 全般'. The main content area features a search bar with the text '何かお困りですか? 現役の ITエンジニアがお答えします。' and a large text input field. To the right, there's a grid of 12 profile pictures of IT engineers. Below the search bar, it says '17名のITエンジニアが質問受付' and '続行 >'. There are three promotional boxes: '現役のITエンジニアが回答' (On-site active IT engineers answer), '知識と経験に基づく解決策' (Solutions based on knowledge and experience), and '早朝・深夜でも相談可能' (Available for consultation early morning and late at night). At the bottom, there are sections for 'JustAnswer がメディアで紹介されました' (Featured in media), 'ユーザーの声:' (User voices), and '専門家の紹介:' (Expert introductions), with a profile for 'Nobody_1963' (System Engineer, 179 satisfied users).

こんな質問の画面もありましたが
当方の異常な状態の記述方法が
難しかったので使った事はありません。

5. Answer Desk - 1

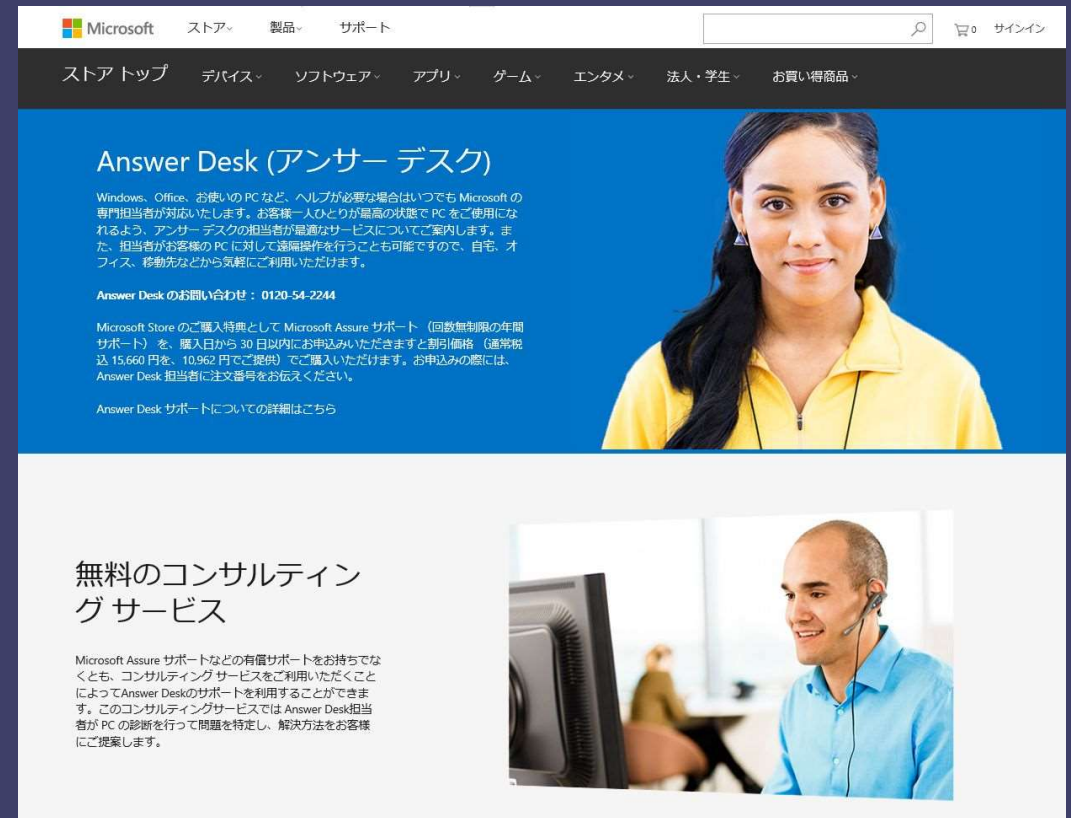
<https://www.microsoft.com/ja-jp/services/apersonal.aspx>

マイクロソフトには問い合わせの窓口があります。商品問い合わせに答えたり商品購入後1か年は無料でテクニカルサポート(遠隔操作あり)をしてくれます

0120 - 54 - 2244

しかし保証期間以後のサポートは有料で契約すると別の番号の窓口が受けつけてからWindows関係やOffice関係の技術者に引き継がれ遠隔サポートを徹底的に実施してくれます

0120 - 00 - 2745



The screenshot shows the Microsoft Answer Desk website. At the top, there is a navigation bar with the Microsoft logo and links for 'ストア' (Store), '製品' (Products), and 'サポート' (Support). Below this is a search bar and a 'サインイン' (Sign In) button. The main content area features a large blue banner with a woman in a yellow shirt. The text on the banner reads 'Answer Desk (アンサー デスク)' and provides information about the service, including contact details and a phone number. Below the banner, there is a section titled '無料のコンサルティング サービス' (Free Consulting Service) with a photo of a man in a blue shirt wearing a headset, and text describing the service.

Microsoft ストア 製品 サポート

ストア トップ デバイス ソフトウェア アプリ ゲーム エンタメ 法人・学生 お買い物商品

Answer Desk (アンサー デスク)

Windows、Office、お使いの PC など、ヘルプが必要な場合はいつでも Microsoft の専門担当者が対応いたします。お客様一人ひとりが最高の状態で PC をご使用になれるよう、アンサー デスクの担当者が最適なサービスについてご案内します。また、担当者がお客様の PC に対して遠隔操作を行うことも可能ですので、自宅、オフィス、移動先などから気軽にご利用いただけます。

Answer Desk のお問い合わせ：0120-54-2244

Microsoft Store のご購入特典として Microsoft Assure サポート（回数無制限の年間サポート）を、購入日から 30 日以内にお申込みいただけますと割引価格（通常税込 15,660 円を、10,962 円でご提供）でご購入いただけます。お申込みの際には、Answer Desk 担当者に注文番号をお伝えください。

Answer Desk サポートについての詳細はこちら

無料のコンサルティング サービス

Microsoft Assure サポートなどの有償サポートをお持ちでなくとも、コンサルティング サービスをご利用いただくことにより Answer Desk のサポートを利用することができます。このコンサルティング サービスでは Answer Desk 担当者が PC の診断を行って問題を特定し、解決方法をお客様にご提案します。

6. 有償サポートサービス

<https://www.microsoft.com/ja-jp/services/apersonal.aspx>

サービス概要

お客様のベネフィット

- マイクロソフト製品を熟知したエキスパート エンジニアが対応させていただきます。
- 遠隔操作でのサポートを併用しますので、正確、迅速で、目つ安心です。
- 遠隔操作でのサポートでは、インターネット回線を通じて、お客様のパソコン画面をマイクロソフト製品に熟知したエキスパート エンジニアのパソコンに表示し、画面を確認しながらサポートいたします。そのため、電話だけでは伝わりにくいご相談内容についても、より正確に、迅速にサポートさせていただくことができます。また、遠隔操作は、お客様のご了承を得て、都度発行される専用の接続 ID を利用して行いますので、安心してサポートを受けていただけます。

さらに年間サポートにご契約いただければ？

- 1 年間は回数無制限で何度でもサポートさせていただくので、困った時にいつでも気軽に相談できます。
- サポート ライフサイクル期間内の Office 製品や Windows 製品などのすべてのコンシューマー ユーザー向け製品のサポートが受けられます。
- PC のパフォーマンスを常に快適な状態に保つことができます。
- 書類や案内状の作成などもマンツーマンでサポートさせていただくので、お客様自身の PC スキル向上に活用できます。
- 1 か月あたり約 1,200 円のコストなので、他のサポート サービスを単体購入いただくよりお得です。

サポート対象製品

マイクロソフトの Windows 製品、Office 製品、無償ダウンロード製品などを有償でサポートしています。サポート対象製品は、「お問い合わせ - 製品の選択」にてご希望の製品を選択の上、ご確認ください。

サポート営業時間

平日 9:00 - 18:00、土曜日/日曜日 10:00 - 18:00 の間で受付します (祝日、弊社指定休業日の受付は行っておりません)。
*お問い合わせ方法は、「電話」で承ります。

サポート サービスの種類と 価格

	価格
Assure サポート (年間サポート)	15,660 円 (税込) ※プレミアム ソフトウェア サポート (1 回) よりお得な料金設定
プレミアム ソフトウェア サポート (1 回)	10,260 円 (税込)
ウイルス対策/駆除 サポート (1 回)	10,260 円 (税込)
PC パフォーマンスのメンテナンス サポート (1 回)	10,260 円 (税込)
*Assure サポートへのアップグレード (年間サポート)	5,400 円 (税込)

消費税に関する注意事項:
上記マイクロソフト サービスをご購入の場合、別途消費税がかかります。
Answer Desk サポートについては、消費税法基本通達 9-1-11 等に基づき、原則として請求日の消費税率が適用されます。

左の図のように数種類の有償サポートがあつて私はAssureサポート 15,600円 (1年間)の契約をしました

これには

- プレミアムサポート
- ウィルス対策/駆除サポート
- PCパフォーマンスサポート

が含まれます。また今Office365Soloの契約をするとこれは最新のOffice2016がPC2台に使用でき3000円のペイバックがあるということでした

7. マイクロソフト・アカウント作成

<https://www.microsoft.com/ja-jp/msaccount/signup/default.aspx>

Microsoft
アカウントの作成

お好きなメールアドレスは Microsoft アカウントのユーザー名として利用できます。Outlook.com、Yahoo!、Gmail 以外のアドレスも使えます。Windows PC、Windows タブレット、Windows Phone、Xbox Live、Outlook.com、SkyDrive にサインインし、まだこのアカウントを使っていなくても大丈夫です。

姓 (姓) 名 (姓)

ユーザー名

新しいメールアドレスを作成する

パスワードの作成

8 文字以上、大文字と小文字の区別が必要です

パスワードの再入力

国/地域

1. [名前]を記入します。

2. [ユーザー名]を入力します。
青文字で書かれている「新しいメールアドレスを作成する」をクリックします。

名前 田中 太郎

ユーザー名

somebody@example.com

新しいメールアドレスを作成する

パスワードの作成

◎ より前の部分を入力し、ドメイン名を「outlook.jp」、「outlook.com」、「hotmail.co.jp」および「live.jp」のいずれかを選択します。

※ 「入力した文字列 ◎ 選択したドメイン名」が、Microsoft アカウントとなります。

名前 田中 太郎

ユーザー名

◎ outlook.jp
outlook.com
hotmail.co.jp
live.jp

Microsoft アカウントを作ると、新しいメールの受信トレイが提供され、すべての Microsoft サービスにサインインできるようになります。

【パスワードの作成】では、新しい Microsoft アカウントでサインインするときに使用するパスワードを入力します。【パスワードの作成】に、8 文字以上の大文字、小文字、数字、記号のうち 2 種類以上を組み合わせたものを入力します。確認のため、【パスワードの再入力】にも、同じパスワードを入力します。

パスワードの作成

●●●●●●●●

8 文字以上、大文字と小文字の区別が必要です

パスワードの再入力

●●●●●●●●

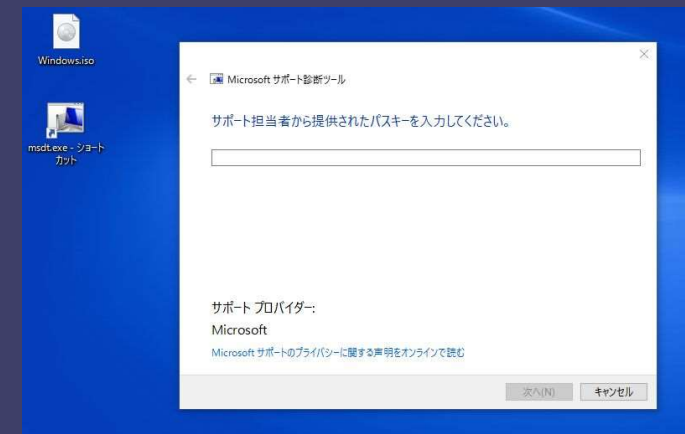
パスワードは 8 文字以上にする必要があります。大文字、小文字、数字、記号のうち 2 種類以上を含んでいる必要があります。

3. [国/地域] [郵便番号] [生年月日] [性別]を記入します。

ご自分のマイクロソフトアカウントは各種問い合わせをする時相手が本人確認のために必要です
電話口でここで決めたご自身のメールアドレスを口頭で伝えたと相手は本人確認が出来ましたといえます

8. Assureサポートを受ける手順 - 1

1. 0120-00-2745 に電話します
2. 相手が本人確認をする 氏名 メールアドレスを告げます
3. 困りごとを具体的に告げます
4. 相手は私のマイクロソフトアカウント (私のメールアドレス) を聞き受付9桁の数字を言うのでメモします 今後同じ用件で質問するとき、その番号を伝えます
5. さらに今メールを送ったのでその番号を知りたいというのでメールを開き出て来る番号を伝えると受け付けが終わり私の問題関係の専門技術者に電話がボタンタッチされます
6. その相手はリモートサポートを提案し、そのためのショートカットを私のデスクトップに作る操作を教えてください
7. 私がインターネット画面にそのURLを書いて進めると私のデスクトップにmsdt.exeのショートカットが出来ます



8. Assureサポートを受ける手順 - 2

7. 私がそのショートカットをクリックして現れる画面に、相手が伝える10ケタの数字を記入して進め、さらに出て来る画面に相手が電話で伝える6桁の数字を入れて進めると私のモニター画面が相手に見えるようになります
8. 先ず私が経験した異常画面が出る操作をして見せて、サポートの方に事実を見ていただきます。
9. その後サポートの方が私のPCの各部を操作して調べてから対応策を実行してくれました
10. 異状が無くなり私の希望のように操作できるようになったら、サポートの方は私のPCのデスクトップに次ページのような「マイクロソフトサポートへのお問い合わせ.txt」というショートカットを作り、それを開いて当日サポート内容を書き留めてサポートの記録を作ります。

9. マイクロソフトサポートへのお問い合わせ.txtメモ帳

下記が私のサポートの記録です

マイクロソフトサポートへのお問い合わせ.txt - メモ帳

ファイル(F) 編集(E) 書式(O) 表示(V) ヘルプ(H)

=====
・Microsoft アンサーデスク
0120-00-2745

※お問い合わせの製品によっては最初にお繋ぎした窓口より適切な窓口へお繋ぎする場合がございます。
・営業時間

平日 9:00~18:00
土曜 10:00~18:00
日曜10:00~18:00
※祝日はお休みをいただいております。

・お客様のMicrosoft アカウント
k.kashima@pc4.so-net.ne.jp

・サポート期限
2016/04/18~2017/04/18

受付番号:
・2016/4/18 1335897440 Outlook ショートカットのピン止め
・2016/4/18 1335904086
・2016/04/21 1336054954 メールリンクが開けない / フォトアプリが起動しない 担当: 工藤
・2016/05/06 1338288465 アドレス帳のデータ移行
・2016/05/26 1340931221 IEで特定のWebページ(キヨリ測)の表示ができない

=====
注文番号: 30934321400

お問い合わせの際、Microsoft アカウントを使ってご本人様の確認手続きをさせていただきます。
<http://aka.ms/vme>
上記URLから上記Microsoft アカウントでサインインいただき、ご本人様確認用のコードを発行した上でお問い合わせをお願いいたします。

キャッシュバックキャンペーンのたどり方
<http://aka.ms/ocbc>

Office 365 Soloインストールの手順
<http://aka.ms/o365fi>

<

10. サポートの事例ー1

エクスプローラのピクチャ4個を正常の2個にする 4月18日

1. 具体的な対策ー新規アカウント作成

初めに私が決めたアカウントがkkashであったが新たにK.Kashimaを作り、その下に全て必要なプログラムを移動させました。しかし何らかの理由で失敗し、さらにkashimaを作ってそこに全てのプログラムを移動させコントロールパネルのピクチャがOneDriveに1個、PCの下に1個合計2個になりました。必要なプログラムの書き込みに時間が掛かりました。所要時間は1回2時間以上で2日間にわたりました。新しいアカウント作成で治った理由の説明はできません。また不要になったアカウントは削除できません

10. サポートの事例ー2

タスクラインにショートカットを作る方法 4月18日

ノートパソコンのタスクラインにあったショートカット8つが消えてしまったのでサポートに新しくショートカットを作る方法を教えて頂きました

1. スタートを左クリックし「すべてのアプリ」をクリックし上に現れる各種ショートカットから必要なものを選び右クリックし上に現れる「スタート画面にピン留めする」にマウスを合わせ、マウスを下に見える「その他」に移動し
2. 右側に見える「タスクバーにピン留めする」をクリックすると、タスクラインにそのショートカットが出来ます

注：何故それまであったショートカットが突然消えたか理由はわかりません

10. サポートの事例ー3

メールやfacebookに添付した動画が動きません 4月21日

治りましたが治した方法は分かりませんが、最後にWindows10を再ダウンロードしてInternet Explorerも入れ直したので動画が見られるようになったのだと思います

10. サポートの事例ー4

アドレス帳データの移行 5月6日

前回HDDの初期化を行ったとき、そこにあったアドレス帳(連絡先)が消えました

1. ノートパソコンのアドレス帳をデスクトップにエクスポート
2. それをUSBにコピーし、このPCに挿入しOutlookにインポートしました。

注:この方法は一般的マニュアルに記載されているので省略します

10. サポートの事例ー5

特定のWeb (Mapionキヨリ測) がInternet Explorerで開けなくなりましたがEdgeやGoogle Chromeでは開けました 5月26日

1. 診断結果Windows10のInternet Explorer が壊れていることがわかりました
2. Windows10を、HDDの初期化をしないで新たにインストールしました、サポートの方は遠隔操作でその手配をして電話を切り、後は画面指示にしたがって私が約2時間かかって見守り、完全に治りました
3. 私はPCメーカーがこのPCはWindows 10の適用外のPCだといっていたので「基本的にPCに無理があるならPC買い替えが必要でしょうか」と言ったらサポートの方は「買い替えの必要はありません」と答えていました

尚インストール中に「すべてのファイルは今までの場所にあります」といったメッセージが出て、OS再インストール後に各種データやアプリケーションなどの再インストールやパスワード設定などの必要はありませんでした 終わってからデスクトップを見たらWindows.iso というショートカットができていました OSの新たな再インストール方法が適用されました

11. 総括

1. Microsoftの有償サポートは、対応が親切で粘り強く技術的に確かで長時間にわたって遠隔操作で顧客のPCの現状を調べて確実に解決してくれます
 2. 価格はやや高額かと思いますが当方の悩みが効率的に解決されます
 3. 電話する前に顧客はPC不具合時の何を、どんな操作で、どんな異状やメッセージが出たかメモしておき、リモートサポート開始時にできるだけその操作をして見せてサポート者に実態を理解させる努力が有効で、メモ用紙も用意してサポートの方と信頼関係を持てることが大切だと思います
 4. 対話は電話ですが、対応が長引くときは電話機をデブラフオンにしておくとか、一旦切って相手が治って電話したいときに電話してもらおうようにします。
 5. 始めに電話を掛けた時、問い合わせが多くて待たされるときは、相手は「今何人の方がお待ちです」といって当方に待ち時間を予想させます。
- 各社のリモートサポート中、応対態度、技術ともに最高でした 終わり