

発行 2017 年 7 月 27 日

お客様各位

コダマコーポレーション株式会社
サポートセンター

リモートサポートサービス ネットワークとセキュリティについて

この資料では、リモートサポートサービスのご利用またはご検討いただく際に、お客様が心配されるネットワークとセキュリティについてご説明します。

1. サービスの概要

リモートサポートサービスは、通常の電話やメールによるサポートに加え、オンラインでリアルタイムにお客様の状況を確認し、お客様の質問時間、弊社での調査・解決時間を短縮し、お客様の TOPsolid のご活用 に大きく貢献します。さらにインターネットを利用した音声通話を行えば通話代もかかりません。

(1) アプリケーションとデスクトップのリモートコントロール

TOPsolid など特定のアプリケーションのみ、またはデスクトップ全体をリモートで参照、操作できます。お客様はサポートエンジニアの画面を、サポートエンジニアはお客様の画面をリアルタイムに参照できます。

(2) 注釈ツール

セッションに参加しているお客様とサポートエンジニアは、画面の一部を強調したり、丸で囲んだり、矢印をつけたりできます。それによって双方の理解が深まり、問題解決までの時間が短縮されます。

(3) 音声通話

ヘッドセットがあれば、専用機器の設置やネットワーク設定を行わずに、サポートセンターと無料で通話でき、通信コストを削減できます。

(4) ファイル転送

パッチやアップデートの適用や、詳細な分析のために、ファイルやフォルダをリモートシステム間で転送できます。

ファイルの送付手段の比較 (ご参考)

	メールに添付	FTP	郵便・宅配便	リモートサポートの ファイル転送
メリット	手軽に送ることができる	大容量でも送ることができる	相手先企業等に届けられ、事故が少ない	HTTPS(128bit 暗号化)通信で傍受の可能性が低い
デメリット	暗号化されない(圧縮時にパスワードを設定することは可)	<ul style="list-style-type: none"> 暗号化されない(接続にユーザー名とパスワードが必要) アカウントの発行が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 費用がかかる 準備と輸送に時間がかかる 	—

2. 利用環境

CAD/CAM/CAE システムをお使いの PC がインターネットを利用できることが必要です。

(1) OS

Windows 10 (32 ビット版、64 ビット版)
Windows 8.1 (32 ビット版、64 ビット版)
Windows 8 (32 ビット版、64 ビット版)
Windows 7 (32 ビット版、64 ビット版)
Windows Vista (32 ビット版、64 ビット版)

(2) インターネットブラウザ

Internet Explorer 7 以降
JavaScript、Cookie および DNS サーバーを利用した外部サーバーの名前解決が有効であること

(3) 使用ポート

HTTP(ポート 80)および HTTPS(ポート 443)を使用します。これらはウェブサイトの閲覧、暗号化通信のために一般的に利用されている環境です。その他に特定のポートを開放する必要はありません。

(4) 伝送速度

下り 512kbps 上り 512kbps 以上が必要です。上下 2Mbps 以上の通信速度を確保できる、安定した通信環境での利用を推奨します。

(5) ヘッドセット

音声通話を行う場合には、市販のヘッドセットが必要です。
ご利用開始時にヘッドセット 1 台をお送りします。
同時に複数の方が発言される場合には、ウェブ会議用マイクスピーカーが必要です。

(6) カメラ

カメラの映像を利用する場合には、市販の USB カメラが必要です。

3. セキュリティに関してよくお寄せいただく質問

(1) ソフトウェアを事前にインストールする必要がありますか？

必要ありません。
サポート開始時に、毎回約 300KB の実行ファイルがダウンロード、インストールされます。面倒なインストール作業は必要ありません。
実行ファイルは、ブラウザの一時ファイル保管フォルダに保存、実行されます。一度使用した実行ファイルは、再利用できません。

(2) ファイアウォールの設定を変更する必要がありますか？

必要ありません。
リモートサポートサービスが使用するポートは、HTTP(ポート 80)と HTTPS(ポート 443)だけです。
これはウェブサイトの閲覧、暗号化通信のために一般的に利用されている環境です。
その他に特定のポートを開放する必要はありません。

(3) 通信内容を第三者に傍受される心配はありませんか？

ご心配いりません。
リモートサポートサービスの通信は、独自の暗号化アルゴリズムと圧縮手法で伝送されています。さらに、

その通信には 128 ビットの暗号化が使用されています。

これらの暗号化された通信を復号化するためには、サポートエンジニアがメールまたは電話でお知らせするサポートセッション番号が必要です。

(4) サポートセッション番号が誤って第三者に送られた場合、情報を盗まれることはありませんか？

ご心配いりません。

リモートサポートを受けられるのは、第三者となってしまう、お客様はリモートサポートに参加できないため、情報を盗まれることはありません。

あらためて、別のサポートセッション番号をお知らせします。

(5) 知らない間にサポートセンターから PC に接続されることはありませんか？

ご心配いりません。

サポートエンジニアがサポートセッション番号を発行し、お客様が PC からサポートセッション番号を送信していただかなければ、一切の通信はできません。

(6) リモートサポート中、どのような情報がサポートセンターとの間で送受信されますか？

お客様とサポートエンジニアの間で次の情報が送受信されます。

- サポートエンジニアと共有する画面の表示情報
- リモートで操作する側のマウスやキーボードの操作の情報

ファイル転送機能以外で、ファイルが送受信されることはありません。

送受信される情報は暗号化されているため、第三者に傍受されるご心配はありません。

(7) リモートコントロールの開始や、各機能の利用を承認する機能はありますか？

あります。

リモートサポートで「リモートコントロール」「ファイル転送」などの各機能を利用する際に、事前にお客様側にその機能の利用を承諾するかの質問が画面に表示されます。

承諾していただかなければ接続さえできません。

(8) リモートサポート中、バックグラウンドで操作されることはありますか？

サポートエンジニアが実施するリモートサポートの操作内容は、すべてお客様側の PC に表示されます。telnet やターミナルサービスといった接続と異なり、お客様側の画面に表示されない、バックグラウンドでの操作はありません。

(9) リモートサポート中、サポート担当が操作できる権限はどの範囲ですか？

リモートサポートを受けられる PC にログオンしているユーザーの権限の範囲に限られます。

リモートサポートでは、サポート担当がお客様に代わり、お客様側の PC を操作します。

リモートサポートを受けるには、OS にログオン後、ブラウザからアクセスしていただきますが、操作できる権限の範囲は、リモートサポートを受けられる PC の OS にログオンしているアカウントで許可されている範囲に限定されます。

また、特定のアプリケーションのみに限定したリモートサポートをご利用いただくことで、そのアプリケーションから実施可能な範囲までに、サポート担当者が利用できる機能を限定できます。

(10) 席を離れる場合など、自由に終了できますか？

できます。

サポートの途中で中断したい場合には、お客様のご判断でいつでも切断することができます。

(11) リモートサポートを受けるには、どうすればよいですか？

- ① メールかお電話でサポートセンターまでお問合せください。
- ② サポートセッション番号を電話でお知らせします。
- ③ 弊社ウェブサイトのサポート契約ユーザー様限定ページでお客様の情報とサポートセッション番号を入力し、送信してください。
- ④ サポートエンジニアがコントロールの要求を送信します。
- ⑤ 画面に表示される承諾ボタンをクリックしていただくとリモートサポートが開始されます。

(12) ウェブサイトの閲覧を制限する環境でも利用できますか？

できます。

リモートサポートで利用するドメインおよび、IP の範囲で、ポートの利用を可能にさせていただくことで、他の通信を制限しながら、リモートサポートをご利用いただけます。

設定情報の詳細は、サポートセンターまでお問い合わせください。

4. お問い合わせ先

コダマコーポレーション株式会社 サポートセンター

TEL 045-949-1881

FAX 045-949-1717

メール support@kodamacorp.co.jp

以 上