



より良く  
ソフトウェアを  
活用するための  
適切なサポート



TeamViewer 製品は、より効率的で収益性の高いビジネスを支援します。適切なサポート オプションを選択することで、多様な利点を活用して、ビジネスを円滑に進めることができます。TeamViewer 製品のサポートを受ける様々な方法について、詳しくはこちらをご覧ください。

## ライセンス ユーザー向けの 標準カスタマー サポート

当社は、お客様が購入されたサポートオプションに従って、お客様が抱える問題をできるだけ早く解決することを常に目指しています。

しかし、ときには膨大な数のサポート依頼が集中することもあります。そのため、対応時間にばらつきが生じることがあります。サポートパッケージや国によって対応時間が異なる場合もあります。

より迅速なサポートが必要なお客様には、**サービス レベル アグリーメント (SLA)** の利用が最適です。SLAを締結すると専用の TeamViewer 担当窓口が提供され、応答時間が保証されます。



## よくあるタスクは セルフ サービスで手早く

### カスタマー ポータル

リモートアクセス、ビジネス、プレミアム、コーポレートのお客様は、当社の [カスタマー ポータル](#) へアクセスできます。セルフサービスで、容易かつ迅速に、自ら TeamViewer サブスクリプションを管理できます。

- 請求詳細、支払い方法、連絡先の変更
- 請求書の表示、ダウンロード、支払い
- サブスクリプション プランの管理とアップグレード

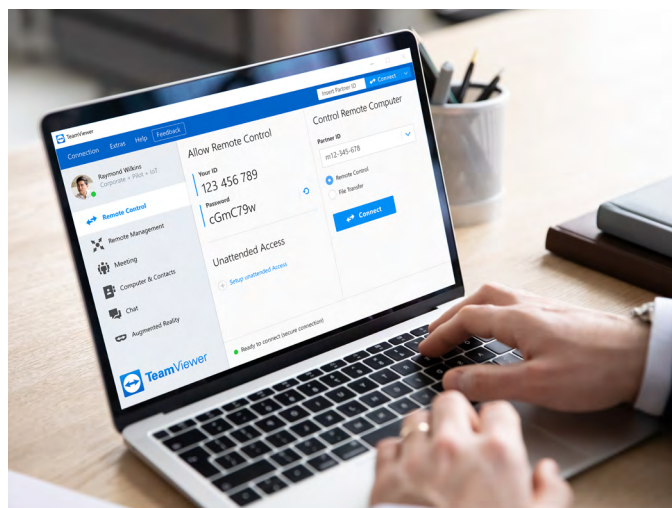
### コミュニティと ナレッジベースの利用

TeamViewer コミュニティ (<https://community.team-viewer.com>) は、他のユーザーとの情報交換や交流に最適の場所です。すでに利用中のお客様だけでなく、TeamViewer に興味のある方も自由にご参加いただけます。

<https://www.teamviewer.com/ja/documents/> からドキュメントやマニュアルをダウンロードし、ソフトウェアの利用方法について詳しく学ぶことも可能です。

### 状態の確認と更新の入手

TeamViewer では、サービスの可用性を積極的に監視しています。もし、多くのユーザーへ影響がある事象が発生した場合は、当社のステータス ページ <https://status.teamviewer.com> から確認することができます。このページを購読すると、最新のメンテナンス スケジュールや予期せぬサービスダウンの時に通知を受け取ることができます。



## お問い合わせください

お客様の問題を迅速に解決するには、正確に状況を把握する必要があります。サポートの依頼にあわせて、基本的な情報を提供いただくことが、解決に役立ちます。(TeamViewer 製品名、アカウント ID、問題についての簡潔な説明、ログファイル、スクリーンショットなど)

エンジニアの解析に必要な、ログファイルその他のシステム情報の提供をお願いすることがあります。ご提供いただいたお客様の情報は、当社のプライバシーポリシー (<https://www.teamviewer.com/ja/trust-center/world-class-privacy/>) に基づいて、機密性を保持いたします。情報を早くご提供いただければ、お客様の問題をより迅速に解決することができます。

当社からのリモートアクセスを必要とする場合があります。その際は先だって電話でご説明をいたします。お客様のシステムへアクセスする際は、必ず事前にアクセスの同意を得てから行いますのでご安心ください。リモートサポートセッションの間は、立ち会っていただく必要があります。

### ライブチャット

急ぎでサポートを必要とする場合、Web サイトのチャットボックスをご利用ください。サポートチームがお客様の質問に回答し、問題解決のお手伝いをします。

### サポートチケット

TeamViewer のライセンスアカウントでサポートチケットを作成 <https://www.teamviewer.com/ja/customer-support/support-enquiry/> することもできます。正確な情報を把握して迅速に回答することができます。依頼をお送りいただいた後、チケット番号を記載した確認のメールをお送りします。



### 電話

サポート窓口に電話 <https://www.teamviewer.com/support> で問い合わせることもできます。すでにオンラインでサポートチケットを送信済みの場合は、チケット番号も忘れずにお伝えください。すべての関連情報を確認して対応します。



### 多様な言語に対応します

当社の多言語窓口は、25 か国語以上(日本語、英語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、中国語、韓国語など)でのサポートを提供しています。



### サポート対応時間

当社のサポート対応時間は、平日の午前 8 時から午後 6 時までです。12 月 24 日、12 月 31 日は、ライセンスユーザー向けの標準サポートはご利用いただけません。ただし、**サービスレベルアグリーメント (SLA)** をご購入いただいているお客様は、いつでもサポートへのアクセスが可能です。

## サービス レベル アグリーメント (SLA) によるプレミアムサポート

サービス レベル アグリーメント (SLA) (SLA24x5または SLA24x7) をご購入いただいたお客様には、99.9%の可用性と深刻度に基づいた初期応答時間を保証します。また、TeamViewer のサポート窓口への専用の連絡情報 (メールアドレス、電話番号、リクエスト用のユニーク PIN コード) が提供されます。当社のプレミアム SLA サポートは、お客様への個別の対応を行い、複雑な状況に対応して迅速に問題を解決することができます。

プレミアムSLAサポートの詳細については、営業担当もしくは電話窓口へお問合せください。

## プロフェッショナルなサービスとトレーニングの活用

TeamViewer ソフトウェアは非常に柔軟ですぐに利用でき、さまざまな利用シーンに対応することができます。ご利用中のシステムとの統合や機能のカスタマイズをしたい場合は、API の活用などによってTeamViewer 製品をカスタマイズできます。また、TeamViewerは、別途契約に基づいて、リモートまたはオンサイトのトレーニングを多くの国で提供しています。詳しくは <https://www.teamviewer.com/en/product-training/> をご覧ください。

### プレミアム サービス

	標準カスタマー サポート	SLA 24x5	SLA 24x7	
サポート時間	午前8時～午後6時 (12月24日と31日 は非対応)	24x5*	24x7**	
コミュニティとナレッジベース	✓	✓	✓	
電話	ライセンスユーザー向け総合ホットライン (リモートアクセスを除く)	固有の SLA 電話番号 + PIN	固有の SLA 電話番号 + PIN	
チャット / チケット システム	✓	✓	✓	
メール	✓	優先 SLA メール窓口	優先 SLA メール窓口	
SLA 設置用専用窓口	✗	✓	✓	
応答時間	48 ~ 72 時間	深刻度に応じた 初期対応を保証	深刻度に応じた 初期対応を保証	
解決時間*	✗	✓	✓	
深刻度	✗	✓	✓	
アップタイムの保証	✗	✓	✓	
追加の SLA 契約	✗	✓	✓	
違反時の サービス クレジット	✗	✓	✓	
深刻度	非常に高い	高い	中程度	低い
初期応答時間	1 時間	2 営業時間	4 営業時間	8 営業時間

\* 24x5 と解決時間については、ご相談に応じます。

\*\* Frontline では、24x7は深刻度が「とても高い」場合にのみ提供されます。

End User Agreement <https://www.teamviewer.com/eula> およびその他適用されるすべてのサービス レベル アグリーメント (SLA) などの契約書で、お客様をサポートするための具体的な内容をご確認ください。

## TeamViewer について

世界的なテクノロジー企業として、TeamViewer はあらゆるプラットフォームのあらゆるデバイスに、どこからでもアクセス、制御、管理、監視、サポートできる安全なリモート接続プラットフォームを提供しています。

60 万以上のお客様にご利用いただいている TeamViewer は、個人用途・非商用目的であれば無料で使用でき、25 億台以上のデバイスにインストールされています。TeamViewer は、リモート接続、拡張現実、IoT、デジタル・カスタマー・エンゲージメントの分野で継続的に革新を続けています。あらゆる業界の企業がシームレスな接続を通じてビジネスクリティカルなプロセスをデジタルに変革できるよう支援しています。

2005 年に設立され、ドイツのゲッピンゲンに本社を置く TeamViewer は、全世界で約 1,400 名の従業員を擁する株式公開企業です。TeamViewer AG (TMV) はフランクフルト証券取引所に上場している、MDAX の構成銘柄です。

## 問い合わせ先

[www.teamviewer.com/support](http://www.teamviewer.com/support)

TeamViewer  
Germany GmbH  
Bahnhofsplatz 2  
73033 Göppingen  
Germany

+49 (0) 7161 60692 50

TeamViewerジャパン株式会社  
東京都千代田区丸の内1-5-1  
新丸の内ビルディング EGG  
JAPAN 10F

[japansales@teamviewer.com](mailto:japansales@teamviewer.com)  
03 4563 9650

Stay Connected

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)