

未来通信創造カンパニー

interCOM<sup>®</sup>



# RemoteOperator<sup>®</sup> Helpdesk

## リモートアクセスライセンス ご紹介資料

株式会社インターコム

# 商品の特長

# RemoteOperator Helpdesk とは

RemoteOperator Helpdeskは、  
お客様サポートやテレワークをインターネット上で実現する、  
日本製クラウド型リモートコントロールツールです。



# こんなことでお悩みではありませんか？

## サポート

コールセンター業務を  
効率化したい

社内ヘルプデスクを  
リモートで行いたい

コロナ禍の影響で  
システムサポートの  
問い合わせが増えた

## テレワーク

工数・費用を抑えて  
テレワークをしたい

サーバーメンテナンスがあり  
出社や訪問をしなければ・・・

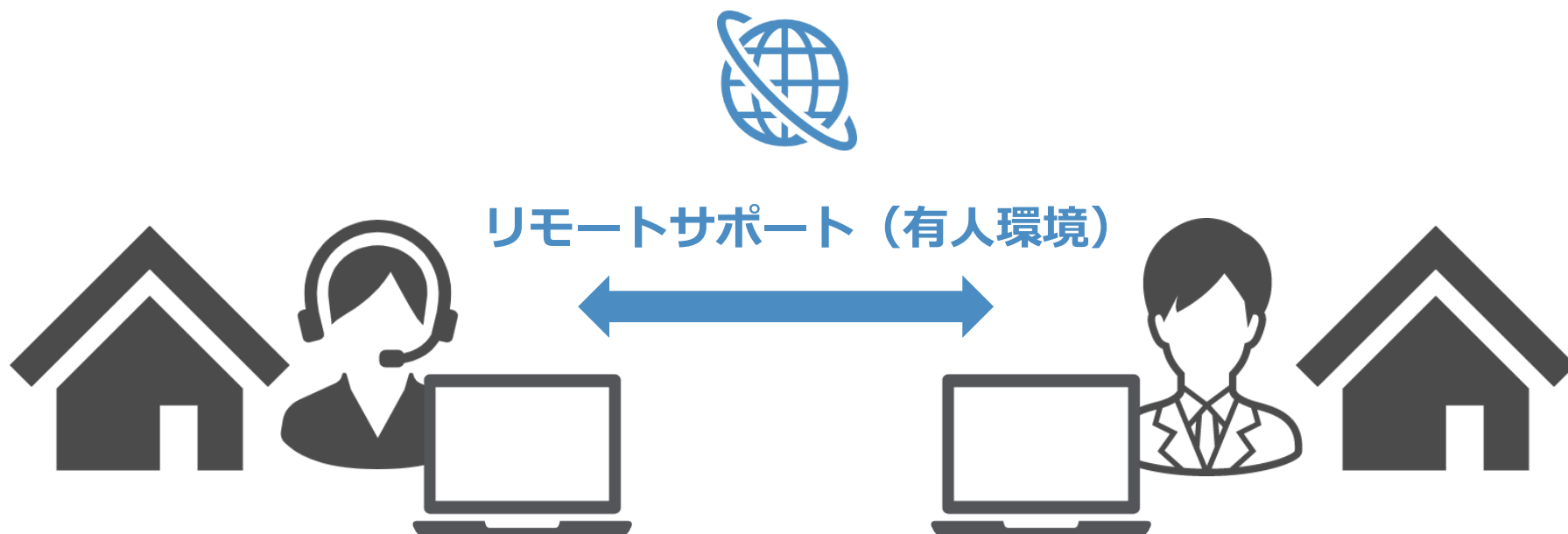
テレワークをしたいが、  
管理面で不安



 **RemoteOperator<sup>®</sup>**  
Helpdesk **がすべて解決いたします！**

# サポートには「サポートライセンス」

**サポートライセンス** は、快適なお客様サポートを実現します。  
お客様はWebからアプリをダウンロードして接続します。



**※本資料では詳細を割愛しております。**

※詳細が気になる方は、ぜひお問い合わせくださいませ。

# テレワークには「リモートアクセスライセンス」

**リモートアクセスライセンス** は、VPN不要でテレワークや無人端末のリモートメンテナンスを実現します。  
充実の管理機能も備えており、離れた環境でも安心です。



# 選べる2種類のライセンスでお悩みを解決

## お客様サポート 社内ヘルプデスク

- ✓ 不特定多数のサポートが可能
- ✓ 接続を受ける側の操作が必要
- ✓ **接続先に人がいることが必要**な設計



サポートライセンス(本資料では詳細割愛)

## テレワーク サーバーメンテナンス

- ✓ アプリを導入した先のみ接続
- ✓ 接続を受ける側の操作は不要
- ✓ **接続先に人がいなくても繋がる**設計



リモートアクセスライセンス(10P~)

インターコムのリモートソリューションは、信頼と実績を重ねてこれまでに“10,000社以上に採用”されています。



業種：二輪車などの開発・販売  
用途：販売店サポート



業種：システム開発・販売  
用途：ITの保守サポート全般



業種：医療品卸売業  
用途：診療予約システムサポート



業種：業務ソフトメーカー  
用途：奉行シリーズサポート



業種：業務ソフトメーカー  
用途：業務システムサポート



業種：パソコン周辺機器メーカー  
用途：周辺機器サポート



# RemoteOperator Helpdeskが選ばれる3つの理由

開発からサポートまで一貫したメーカー対応。

リモートソリューションに20年以上携わり続けた実績があります。



## ✓ 安定したサーバー稼働率

- ・サーバー稼働率99.996%の高可用性※
- ・いつでも安心して接続可能

※「RemoteOperator Helpdesk」サーバー稼働率(2020年1年間の実績)です。



## ✓ 安心の日本製サービス

- ・開発～販売～サポートを一貫して自社で実施
- ・ユーザーに寄り添い、商品開発を続ける



## ✓ 金融業界 導入実績No.1

- ・RemoteOperatorシリーズは安心のセキュリティ
- ・プライバシーの高い情報でも安心

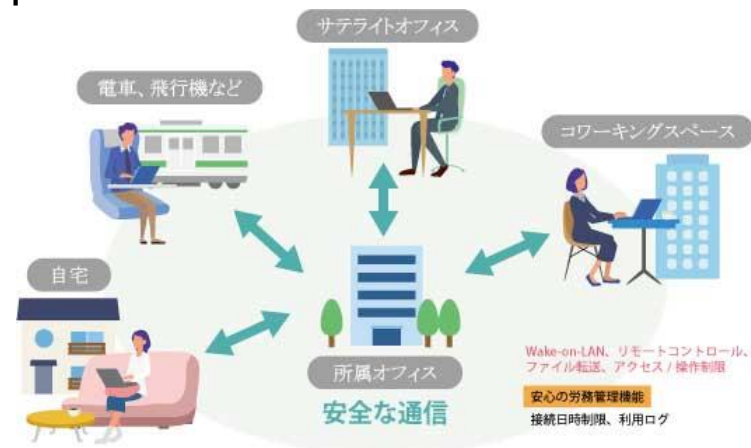
# RemoteOperator<sup>®</sup> Helpdesk

## リモートアクセスライセンス



# 目次：リモートアクセスライセンス

1. テレワークのお悩み、ございませんか？
2. RemoteOperator Helpdeskが解決します。
3. 利用シーンと期待できる効果
4. テレワークを支える3つのポイント
5. ポイント① ～導入が手軽～
6. ポイント② ～充実の管理機能～
7. ポイント③ ～安心のセキュリティ～



# 1. テレワークのお悩み、ございませんか？

近年、急速に普及したテレワーク。  
慣れない環境での業務について、こんなお悩みはないでしょうか。

テレワークしたいけど…



VPN構築にコストがかかりそう  
セキュリティが不安

テレワークしてるけど…



従業員の労務状況まで把握できていない  
会社にあるデータにアクセスできない

## 2. RemoteOperator Helpdeskが解決します。

クラウド型の国産リモートコントロールツール、

 **RemoteOperator<sup>®</sup>**  
Helpdesk

リモートアクセスライセンス

が解決いたします。

テレワーク(在宅勤務)



Wake-on-LAN  
無人端末の終了、再起動  
リモートコントロール  
ファイル転送  
アクセス / 操作制限

VPN 不要、安全な通信

安心の労務管理機能

接続日時制限  
利用ログ

無人環境



### 3. 利用シーンと期待できる効果

画面を直接見ながら操作できるため、普段と変わらない業務が可能。  
また、各種管理・制限機能により、セキュリティも安心。

#### テレワーク



- VPNを用意するのは大変…
- 勤務状況が見えず、管理が心配
- セキュリティが不安



#### 端末メンテナンス



- サーバーメンテナンス業務を自宅からできるようにしたい
- お客様先の端末保守を依頼されたが、ネットワーク構成までは変えられない



- **VPN不要**  
インターネットのみで接続
- 接続状況の確認や接続日時の管理も可能
- 利用者、接続先を詳細に設定でき、**セキュリティも安心**

## 4. テレワークを支える3つのポイント

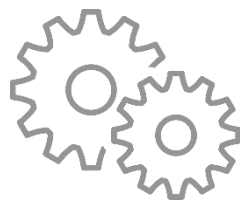
RemoteOperator Helpdeskがもつ3つのポイントにより、  
テレワークを強かにサポートします。

導入が手軽



VPN不要

充実の管理機能



労務管理

安心セキュリティ



国内メーカー

## 5. ポイント① ～導入が手軽～

VPNの導入など、面倒な環境構築は一切不要。  
インターネットのみで簡単にテレワークが実現できます。

~~工数・費用がかかる・・・~~

~~導入後の維持が大変・・・~~

~~利用範囲が限定される・・・~~

インターネットのみでOK!



## 5. ポイント① ～導入が手軽～

2ステップで準備完了。

簡単かつ、セキュアに利用範囲の管理が可能です。

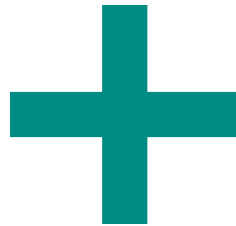
1

### 仮登録

アプリをインストールし  
アクセスしたいPCを仮登録



従業員



2

### 承認

管理画面で  
登録待ちのPCを承認



情シス

## 5. ポイント① ～導入が手軽～

接続時の操作も簡単。接続の都度、設定をする必要はありません。

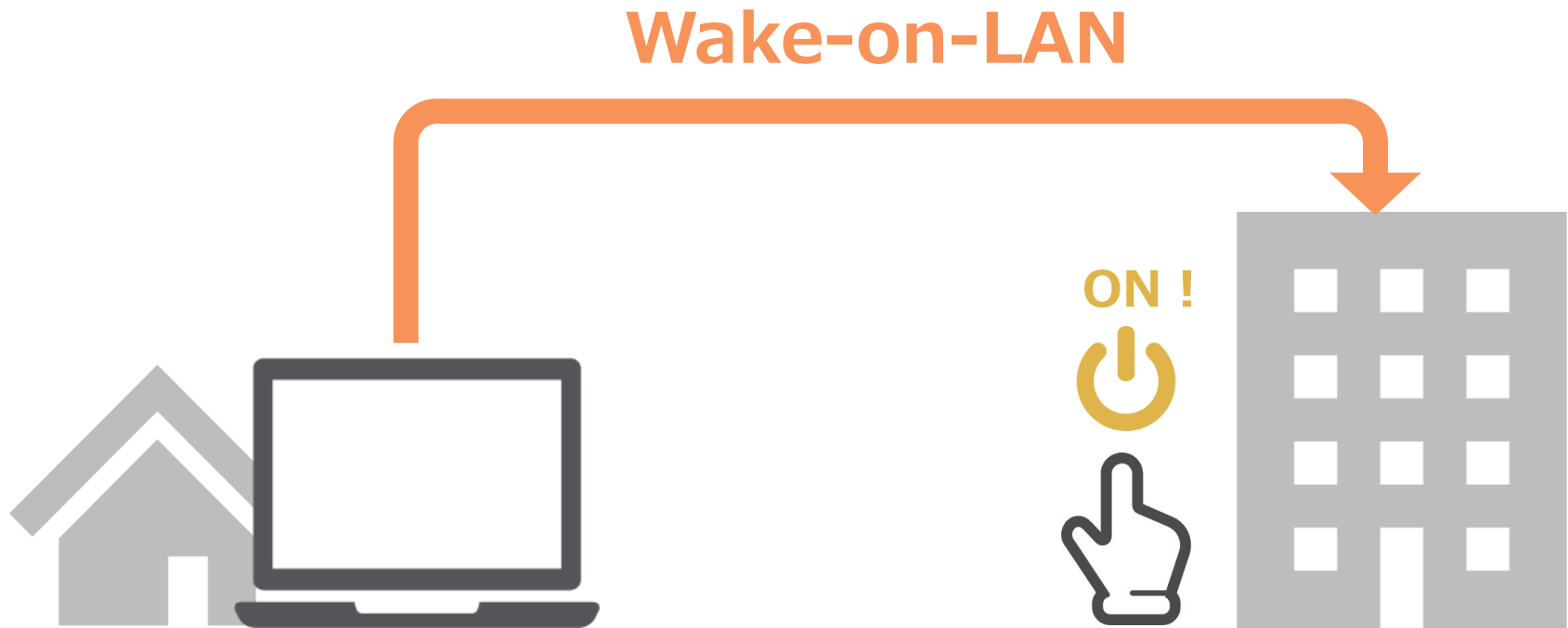
① 接続したい端末を選択

The screenshot displays the RemoteOperator Helpdesk interface. On the left, a table lists terminals with columns for 'ルーム' (Room), '接続先' (Destination), and '開始時間' (Start Time). The terminal 'DESKTOP-HFN5QMR' is highlighted in blue. An orange callout box points to this terminal with the text '① 接続したい端末を選択'. On the right, the '端末一覧(L):' (Terminal List) section shows the selected terminal '5 DESKTOP-HFN5QMR オンライン' highlighted in blue. Below this, the '端末詳細(D):' (Terminal Details) section shows information for the selected terminal, including 'プロパティ' (Properties), '端末 ID' (Terminal ID), '端末名' (Terminal Name), '説明' (Description), '登録種別' (Registration Type), '接続ステータス' (Connection Status), 'グローバルIPアドレス' (Global IP Address), 'マシン名' (Machine Name), '最終接続日時' (Last Connection Date/Time), and 'OS種別' (OS Type). An orange callout box points to the '接続(C)' (Connect) button at the bottom of the interface with the text '② 「接続」をクリック'. The '接続(C)' button is highlighted with a red box.

ルーム	接続先	開始時間
50	Windows [CSG20190320]	17:42:29
49	Windows [CSG20190320]	16:39:19
48	Windows [DESKTOP-7TEAT...]	16:39:05
47	Windows [DESKTOP-HFN5...]	16:38:35
46	Windows [CSG20190320]	16:36:43
45	Windows [DESKTOP-7TEAT...]	16:31:48
43	Windows [DESKTOP-7TEAT...]	16:29:33
42	Windows [CSG20190320]	2021/04/06 18:01:31
41	Windows [CSG20190320]	2021/04/06 18:00:47
39	Windows [CSG20190320]	2021/04/01 13:24:27
38	Windows [CSG20190320]	2021/03/31 12:02:36
37	Windows [CSG20190320]	2021/03/31 10:53:31
36	Windows [CSG20190320]	2021/03/30 16:21:14
35	Windows [DESKTOP-7TEAT...]	2021/03/30 15:46:34
33	Windows [DESKTOP-7TEAT...]	2021/03/30 14:04:29
32	Windows [DESKTOP-HFN5...]	2021/03/30 14:04:05
31	Windows [DESKTOP-7TEAT...]	2021/03/25 19:17:13
30	Windows [CSG20190320]	2021/03/25 15:05:53
29	Windows [CSG20190320]	2021/03/23 13:31:51
28	Windows [DESKTOP-7TEAT...]	2021/03/16 20:43:38
24	Windows [DESKTOP-7TEAT...]	2021/02/26 14:32:39
23	Windows [DESKTOP-7TEAT...]	2021/02/26 14:26:19
22	Windows [DESKTOP-7TEAT...]	2021/02/26 14:19:54
21	Windows [DESKTOP-7TEAT...]	2021/02/26 14:15:56
19	Windows [ ]	2020/07/10 19:34:45
18	Windows [ ]	2020/07/06 18:02:48
17	Windows [ ]	2020/07/06 18:02:01
16	Windows [ ]	2020/07/06 18:01:09
12	Windows [ ]	2020/07/03 14:23:03

## 5. ポイント① ～導入が手軽～

Wake-on-LAN機能による、端末の遠隔起動にも対応。  
端末起動からシャットダウンまで、すべて遠隔地から行えます。

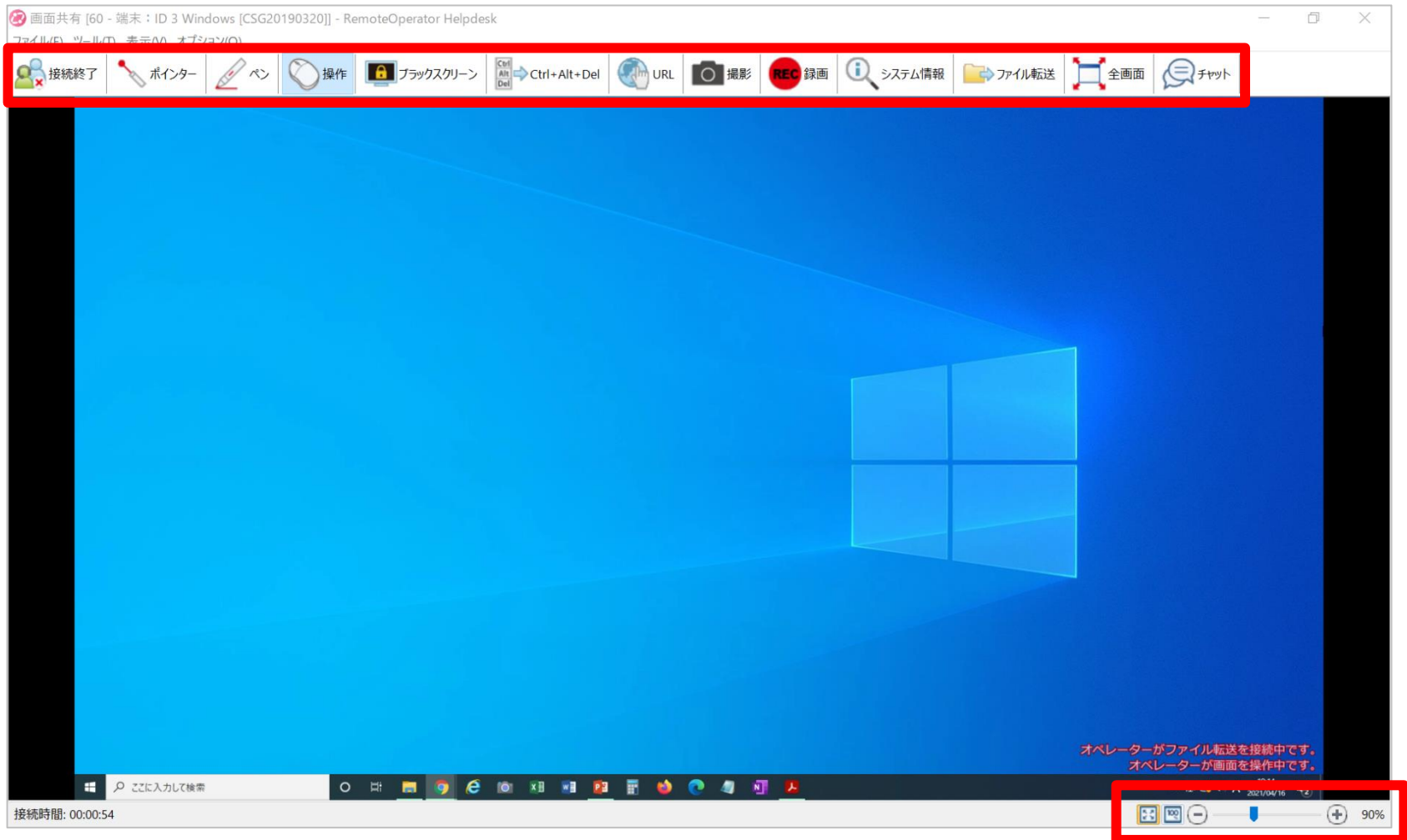


※接続先のPCがWake-On-LANに対応している必要があります。

※Wake-On-LAN機能の利用には、2つ以上のリモートアクセスライセンスが必要です。

## 5. ポイント① ～導入が手軽～

接続後の画面は、直感的に利用できるシンプル仕様。  
ユーザーへの教育も簡単です。



## 5. ポイント① ～導入が手軽～

管理機能はWebページ「管理ツール」に集約。  
Webブラウザからアクセスして、一括設定が可能です。

The image shows a screenshot of the RemoteOperator management interface. A red box highlights the left sidebar menu, which contains various management options. A red dashed arrow points from this menu to a larger red box on the right that lists these options. Callout boxes with orange backgrounds and white text point to specific items in the menu.

- アカウント情報の登録 (Account Information Registration)
- 接続先端末の管理 (Management of Connected Endpoints)
- 利用やセキュリティに関わる全体設定 (Overall Settings Related to Usage and Security)
- アプリケーションのダウンロード (Application Download)
- 弊社ユーザー限定のサポートページ (Support Page Limited to Our Users)

RemoteOperator Helpdesk

## 6. ポイント② ～充実の管理機能～

多種多様な管理機能を搭載。  
運用に合わせて細かく設定できます。

管理項目	内容
利用状況	現在のユーザーの接続状況、管理ツールの利用状況を確認できます。
リモートモニタリング	ユーザーの接続画面をモニタリングできます。※オプション
リモートセッション履歴	ユーザーの接続履歴を確認できます。
管理ツール操作履歴	ユーザーの管理ツール利用履歴を確認できます。
ユーザー管理	ユーザーの登録、管理ができます。
グループ管理	ユーザーをグループ分けできます。
権限管理	ユーザーごとの利用機能を制限できます。
分類リスト	対応メモ提出時の分類を設けることができます。
端末	端末ごとに制限が可能です。
統計	使用回数や同時接続数の統計を確認できます。
全体設定	プログラムの動作やセキュリティに関わる全体的な挙動を設定できます。
ダウンロード	プログラムのダウンロードを行えます。

## 6. ポイント② ～充実の管理機能～

勤務状況の見えにくいテレワーク環境でも、  
様々な管理機能で労務管理を実現します。

例) テレワークによる残業の常態化が心配・・・

接続時間制限登録/編集

端末グループ: Everyone

有効設定: ON OFF +更新

接続時間制限

方法: 毎週

曜日	時間	操作
日	-	編集
月	08:30~19:30	編集
火	08:30~19:30	編集
水	08:30~17:30	編集

接続できる曜日・時間を設定

毎週・指定日時から選択

「接続時間制限登録」で長時間労働・時間外労働を抑制！

## 7. ポイント③ ～安心のセキュリティ～

「ブラックスクリーン」や「自動OSロック」など、セキュアに業務を行うアシスト機能を搭載。在宅・出社が入り混じる環境でも安心です。



ブラックスクリーン機能

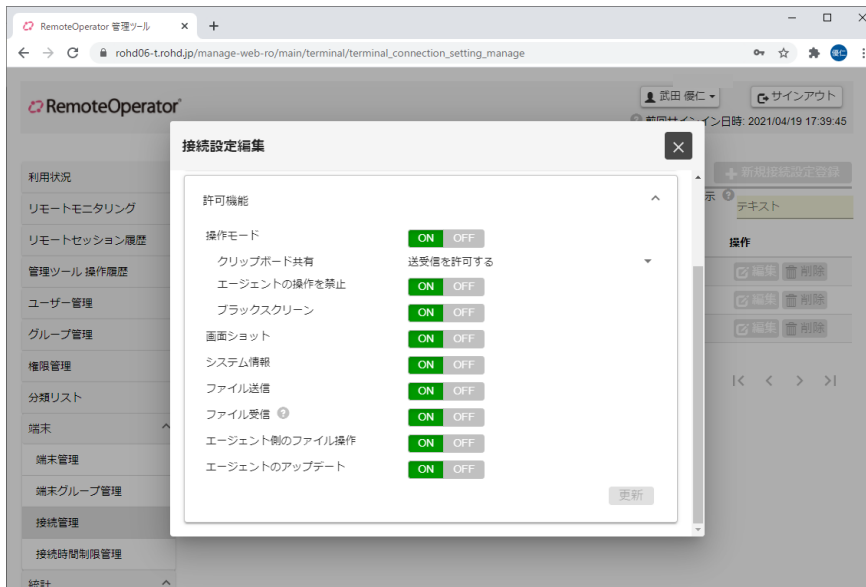


切断時の  
自動OSロック

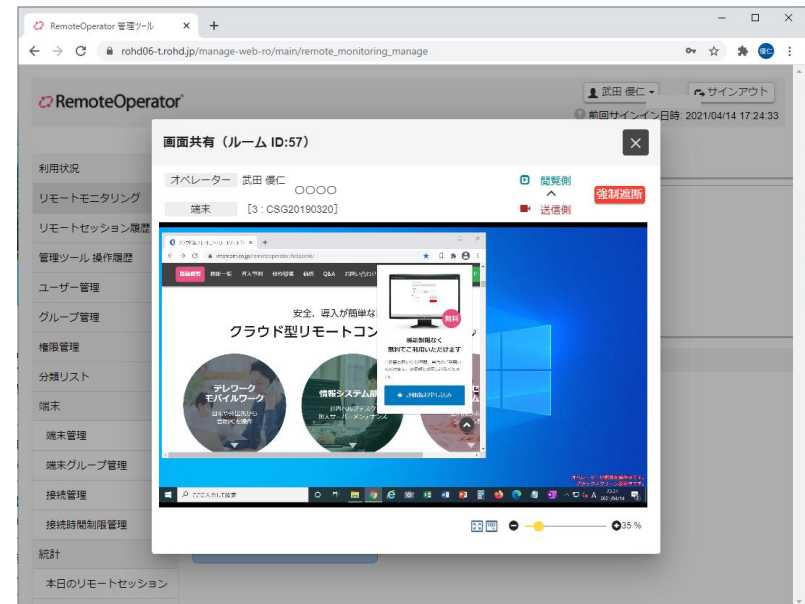


## 7. ポイント③ ～安心のセキュリティ～

「許可機能設定」や「リモートモニタリング」により、不正な利用を防止・抑制、よりセキュアなテレワークを実現します。



許可機能設定



リモートモニタリング  
※オプション

# 価格/動作環境

## リモートアクセスライセンス

リモートアクセス ライセンス	価格	
	年額	月額
	12,000円 / 1ライセンス	1,000円 / 1ライセンス

## サポートライセンス

サポート ライセンス	ライセンス数	価格	
		年額	月額
	1～9ライセンス	200,000円 / 1ライセンス	18,000円 / 1ライセンス
10～49ライセンス	180,000円 / 1ライセンス		
50ライセンス以上	営業部までお問い合わせください		

## オプション

追加 オペレーター ID	オペレーター ID数	価格	
		年額	月額
	1～99 ID	5,000円 / 1ID	500円 / 1ID
100～499 ID	4,000円 / 1ID		
500 ID以上	営業部までお問い合わせください		

リモート モニタリング オプション	価格	
	年額	月額
	200,000円 / 1ライセンス	20,000円 / 1ライセンス

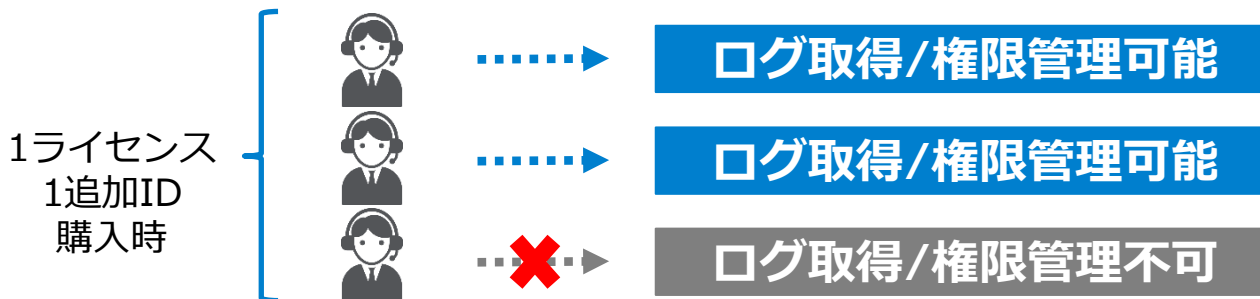
※価格は税抜き・標準価格です。

# ライセンスの考え方

**リモートアクセスライセンス** → **1ライセンス = 1端末接続**  
接続先の端末数によりライセンス数が決まります。

**サポートライセンス** → **1ライセンス = 1同時接続**  
同時に本商品でサポートを行う人数によりライセンス数が決まります。

追加オペレーターID . . . 利用機能制限、ログ/統計を区別するID

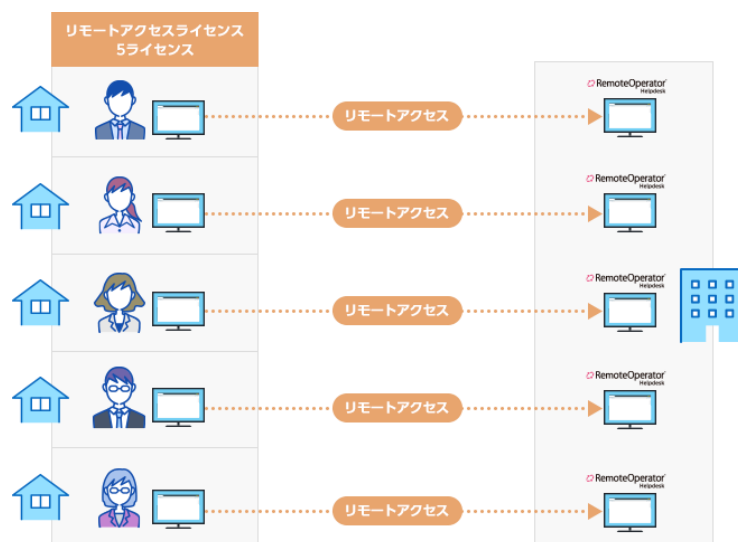


サポート・リモートアクセスライセンスには、1ライセンスにつき1オペレーターIDが付帯します。それを超えるオペレーターIDの管理をしたい場合は、足りないIDの数だけ追加オペレーターIDを契約することで管理が可能です。

# 購入シミュレーション

## テレワーク用（在宅勤務中の社員5名）

契約内容	【リモートアクセスライセンス】5ライセンス
要件	5名が自宅端末で会社端末を操作 →5ライセンス（年契約@12,000円（税抜）×5=60,000円（税抜））



# 機能のご紹介（一部）

利用者だけでなく、管理者にも配慮した設計。  
セキュリティに配慮した、安心のサポート・テレワークを支援。

## 機能

サ = サポートライセンス リ = リモートアクセスライセンス

リモートコントロール	サ	リ
リモートコントロール	●	●
レーザーポインター/デスクトップペン	●	●
画面ショット	●	●
操作内容録画(動画ログ記録)	●	●
ファイル転送	●	●
チャット	●	●
標準ユーザーPCの権限昇格操作	●	●
Ctrl+Alt+Delete キーの送信	●	●
ユーザー切り替え	●	●
サインイン/サインアウト対応	●	●
再起動後の自動再接続	●	●
URL転送	●	●
クリップボード共有	●	●
接続先側PCマウスカーソルの表示	●	●
マルチモニター対応	●	●
システム情報取得	●	●
リモートコントロールなしでの画面閲覧	●	●
対応メモの保存	●	●
エージェントのキーボード・マウスロック	●	●
スクリーンセーバーOFFのオプション追加	●	●

接続	サ	リ
接続方法の選択 (接続番号/アイコン)	●	—
ネットワーク切断時の自動再接続	●	●
マルチセッション	●	●
エスカレーション	●	●
エージェントプログラムを インストールせずに起動	●	—
長時間待機時の警告/切断	●	—
再接続ショートカットの自動作成	●	—
接続終了時に任意URL表示	●	—
ライセンス利用状況の リアルタイム表示	●	—
中継サーバーの事前接続確認	●	—
接続先のコンピューター名表示	●	●
Wake-on-LAN	—	●
リモートOSシャットダウン	—	●
リモートOS再起動	—	●
コンソールからのエージェント プログラムのリモートアップデート	—	●

管理ツール	サ	リ
リモートモニタリング(オプション)	●	●
管理者によるコンソールの強制遮断	●	●
オペレーター(従業員)ごとの 利用機能管理	●	●
グループの作成	●	●
利用状況確認	●	●
接続履歴/統計 (接続時間/利用した機能の確認など)	●	●
管理ツール操作履歴	●	●
履歴・統計CSV出力	●	●
サポート開始ページの作成	●	—
プログラムのインストール設定	●	—
サポート(セッション)分類管理	●	●
コンソールプログラムの 自動アップデート	●	●
エージェントプログラムの 自動アップデート	●	●
利用端末管理	—	●
端末グループの作成	—	●
エージェント端末ごとの利用機能管理	—	●
接続日時設定(毎週、指定日時)	—	●

セキュリティ	サ	リ
通信の暗号化(SSL)	●	●
コンソールプログラムの IPアドレス制限	●	●
管理ツールアクセスの IPアドレス制限	●	●
エージェントプログラムの 自動削除設定	●	—
画面共有の一時停止	●	●
パスワードポリシーの設定	●	●
ブラックスクリーン	—	●
切断時の画面ロック	—	●
コンソールプログラムの MACアドレス制限	●	●

※「コンソールプログラム」はオペレーター/従業員側、「エージェントプログラム」はお客様/無人端末側のプログラムを指します。  
※iOS、Androidとの接続はサポートライセンスの画面共有のみの対応です。  
※サポートライセンスの場合、エージェントプログラムは必ず自動でアップデートされます。  
※リモートアクセスライセンスを使う場合、リモートコントロールの許可操作は不要です。

・・・ and more !

## 動作環境

※動作環境の詳細はインターコムのWebサイトをご覧ください。

リモートアクセス ライセンス		コンソール	エージェント			
	対応端末	Windows	Windows			
	OS	Windows 10 / 8.1	Windows 10 / 8.1 Windows Server 2019 / 2016 / 2012			

サポート ライセンス		オペレーター側	お客様側			
	対応端末	Windows	Windows	Mac	iPhone / iPad	Android
	OS	Windows 10 / 8.1	Windows 10 / 8.1 Windows Server 2019 / 2016 / 2012	macOS v11 / v10.15 / v10.14 / v10.13 / v10.12	iOS 14.x / 13.x / 12.x / 11.x iPadOS 14.x / 13.x	Android 11 / 10 / 9 / 8.x / 7.x / 6.x
推奨 Webブラウザ	Microsoft Edge Internet Explorer 11 Google Chrome	Microsoft Edge Internet Explorer 11 Firefox Google Chrome	Safari	Safari	Google Chrome	

※オペレーター側の「管理ツール」と、お客様側の「リモート接続開始画面」の利用環境には推奨Webブラウザが必要となります。

# 評価版について

評価版をご用意しております。

弊社営業へお問い合わせいただくか、下記URLからお申し込みください。

## ◆ お申し込みフォームはこちら

### 1. 検索

### 2. URLを入力



## 株式会社 インターコム



### 東京

本社  
〒110-8654 東京都台東区台東 1-3-5 反町ビル  
TEL: 03-3839-6307 FAX: 03-3839-6232

### 名古屋

中部営業所  
〒456-0018 名古屋市熱田区新尾頭 1-6-9 金山大和ビル  
TEL: 052-678-3901 FAX: 052-678-3905

### 大阪

西日本営業所  
〒542-0081 大阪市中央区南船場 2-5-12 クリスタファイブ  
TEL: 06-4705-3060 FAX: 06-4705-3063

### 東北

東北オフィス  
〒980-0013 仙台市青葉区花京院 2-1-61 タカノボル第5ビル  
TEL: 022-208-8979 FAX: 03-3839-6232

### 九州

九州オフィス  
〒812-0011 福岡市博多区博多駅前 3-6-12 オヌキ博多駅前ビル  
TEL: 092-477-2091 FAX: 06-4705-3063

インターコムのマスコット  
チャーリーです。



# 会社概要

会社名	株式会社インターコム (Intercom, Inc.)	
所在地	〒110-8654 東京都台東区台東 1-3-5 反町ビル	
代表	代表取締役会長 CEO 高橋 啓介 代表取締役社長 須藤 美奈子	
設立	1982年(昭和57年)6月8日	
資本金	8,400万円	
事業内容	運用マネジメント、オンライン商談、リモートアクセス、 テレワーク、FAX/EDI など BtoB向けソフトウェアソリューションの 企画・開発・販売およびクラウドサービス提供	
取引銀行	三菱UFJ銀行、みずほ銀行、三井住友銀行	
加入団体	一般社団法人日本コンピュータシステム販売店協会 一般社団法人コンピュータソフトウェア協会 一般社団法人ソフトウェア資産管理評価認定協会 モバイルコンピューティング推進コンソーシアム	
拠点	中部営業所	名古屋市熱田区新尾頭 1-6-9 金山大和ビル
	西日本営業所	大阪市中央区南船場 2-5-12 クリスタファイブ
	東北オフィス	仙台市青葉区花京院 2-1-61 タカノボル第5ビル
	九州オフィス	福岡市博多区博多駅前 3-6-12 オヌキ博多駅前ビル
グループ会社	株式会社インターコム R&D センター (Intercom R&D Center, Inc.)	
その他	S&P グローバル 日本SME格付けで最上位「aaa」を11年連続取得	

20210427