

マカフィー・チャットサポート操作ガイド

本書は、マカフィー・チャットサポートの使用方法について説明しています。
チャットの操作方法が分からない場合は本書をご利用ください。

1. 動作環境.....	2
2. チャットへのログイン	2
3. チャット画面説明.....	9
▪ メニュー	9
▪ ショートカットメニュー	10
▪ 対話表示エリア	10
▪ 文字入力エリア	10
4. ファイルの転送	11
5. その他の機能.....	13
▪ パソコン環境の送信.....	13
▪ URL の受信	13
▪ 画面の切り替え	13
6. こんな時は?.....	14
▪ 「対応可能な representatives がおりません」と表示される	14
▪ チャットに文字が入力できない	14

1. 動作環境

OS: Microsoft Windows® 2000 Pro SP4 以降、XP SP1 以降

※Windows Vistaをご利用の方は電話または[Webフォーム](#)よりお問い合わせください。

ブラウザ: Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 以降

操作画面は英語となります。日本語環境のチャットは今後リリースを予定しています。何卒ご理解頂くようお願いいたします。

2. チャットへのログイン

チャットサポートを開始するには、チャットのシステムにログインする必要があります。次の手順に従い、ログインを完了してください。

1. <http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/chat.asp> へのアクセス

ブラウザを起動し、以下のサイトにアクセスします。

[URL] <http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/chat.asp>

2. 画面内の  をクリックします。

3. お問い合わせ番号発行用の情報入力

下記のようなお問い合わせ番号発行用のフォームが表示されます。必要事項を記入の上[送信]ボタンをクリックします。

サポート→テクニカルサポート→お問合せフォーム
※お問合せをする前に、是非Q&Aをご参照ください。記載事項には、よくある質問等の掲載をしておりますので早期解決が可能な場合がございます。また、取り扱い説明書等も合わせてご確認くださいませうお願いいたします。

テクニカルサポート Q&A

マカフィー・コンシューマ製品 テクニカルサポート - チャットによる問い合わせ

マカフィー・コンシューマ製品をご購入の方はこちらのページから使用方法や不具合等の技術的な質問をマカフィー・コンシューマ製品 テクニカルサポートセンターに問い合わせることができます。
お問い合わせには、マカフィー・コンシューマ製品のご加入時に登録したメールアドレスが必要です。

以下のフォームから、各項目を入力または選択し、[送信する]ボタンを押してください。チャットサポートに必要な情報がテクニカルサポート宛てに送信されます。

※チャットサポートは9:00から21:00までとなっております。チャットページ移行時ご時間外になった場合は対応できませんのでご注意ください。
ご契約に関する確認や製品の機能以外に関するお問い合わせはマカフィー・カスタマーオペレーションセンターにご連絡ください。
マカフィー・カスタマーサポートセンターはこちら

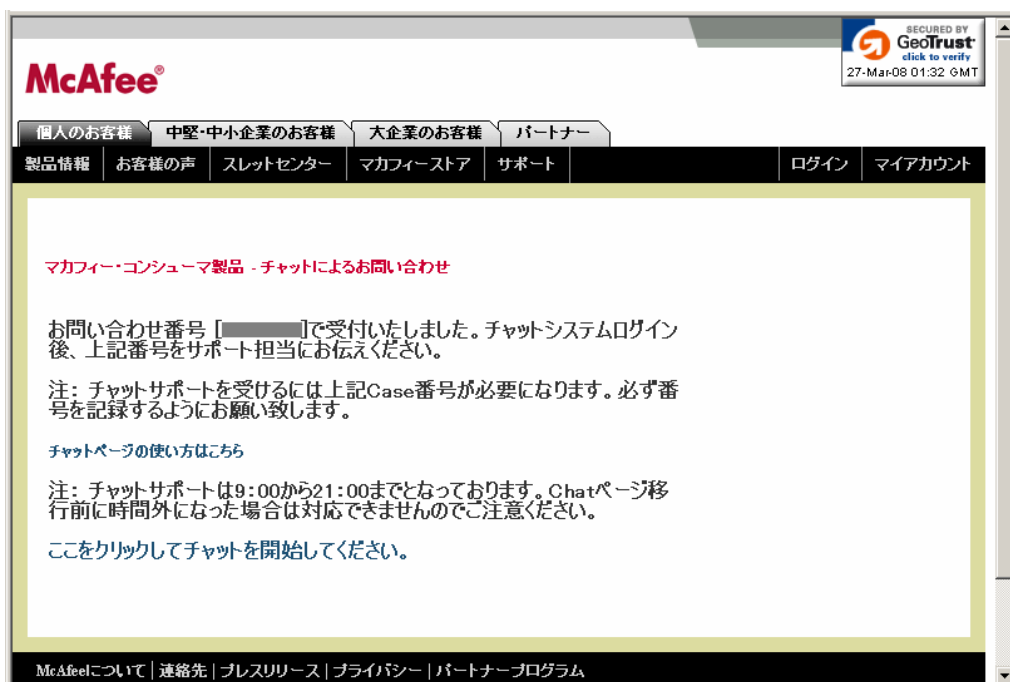
太字は必須入力ですので必ずご記入下さい

今回のお問い合わせに関する情報をご記入下さい

メールアドレス	<input type="text"/>
メールアドレス (もう一度ご入力ください。)	<input type="text"/>
姓	<input type="text"/>

4. お問い合わせ番号の発行

下記のような画面が表示され、お客様用のお問い合わせ番号が発行されます。画面内に表示されている数字を記録しておいてください。サポート時に本番号が必要となります。記録後、「ここをクリックしてチャットを開始してください」のリンクをクリックしてください。



5. お問い合わせ用の項目の入力

下記のようなチャットのログインフォームが表示されます。必要事項を記入の上、[チャットを開始]ボタンをクリックしてください。

McAfee® Global Sites:

個人のお客様 | 中堅・中小企業のお客様 | 企業のお客様 | パートナー

製品情報 | お客様の声 | ウィルス情報 | マカフィーストア | サポート | ログイン | マイアカウント

チャット サポート ログインページ

チャットを開始するには以下の項目全てを入力して、[チャットを開始]ボタンをクリックしてください。

フィールドはすべて入力必須です。

チャット用のお客様情報

姓:

名:

メールアドレス:

メールアドレス(確認のためもう一度ご入力ください。):

問い合わせ内容:

チャットを開始

McAfeeについて | 連絡先 | プレスリリース | 投資家向け情報 | プライバシー | パートナープログラム |

6. 環境による起動の違い

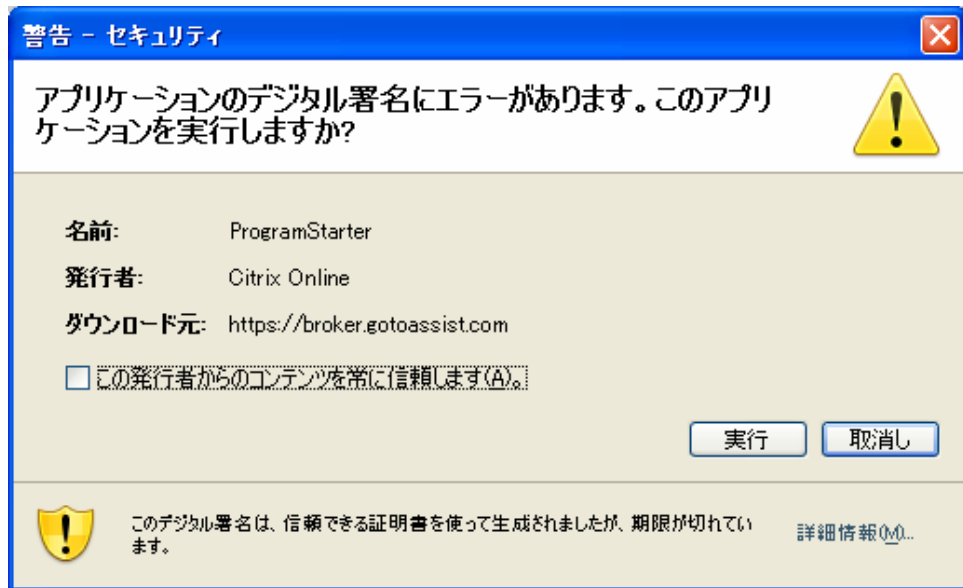
お客様のパソコン環境に JRE(Java Runtime Environment) 1.5 以降がインストールされている場合は Java を利用してソフトウェアが起動します。

- [JAVAがインストールされている場合](#)
- [JAVAがインストールされていない場合](#)

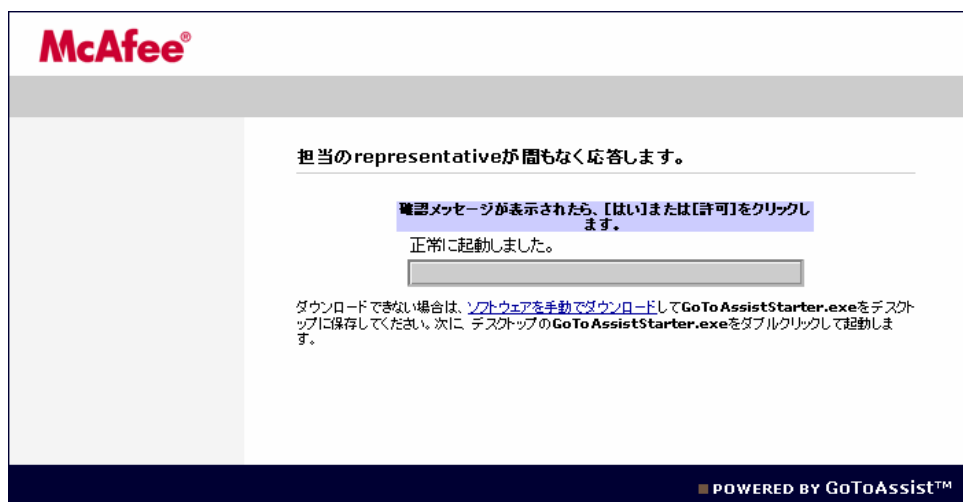
JAVA がインストールされている場合

- I. JAVA がインストールされている場合、下記のような画面が表示される場合があります。[実行] ボタンを押して先に進みます。

※ ご利用の JAVA Runtime Environment のバージョンにより表示される画面が異なる場合があります。



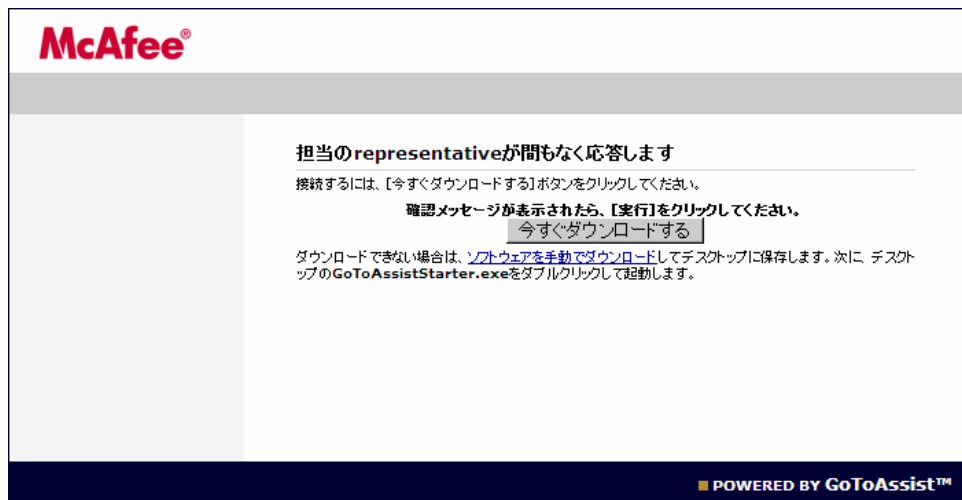
- II. JAVA が起動すると自動的に初期化され、アプリケーションが起動します。全体の手順 7 に進んでください。



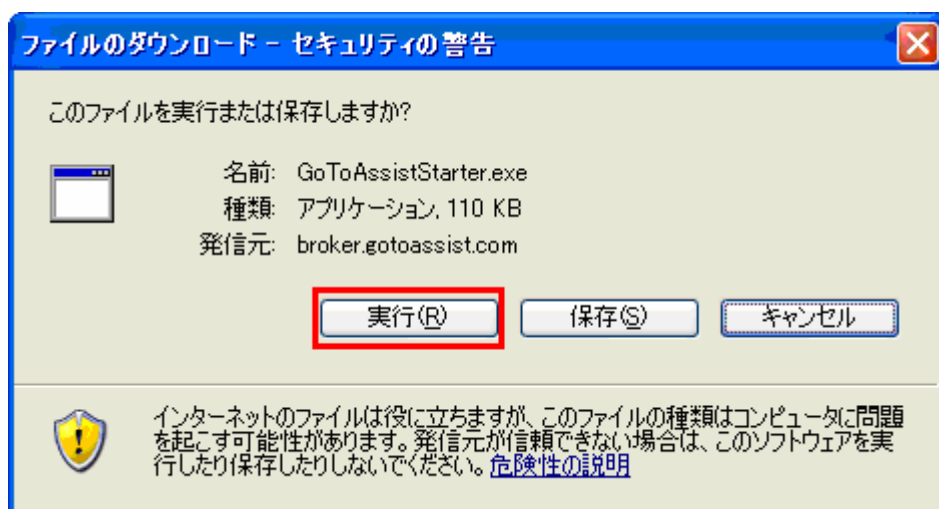
- III. JAVA の起動が行えなかった場合は「JAVA がインストールされていない場合」の手順に進んでください。

JAVA がインストールされていない場合

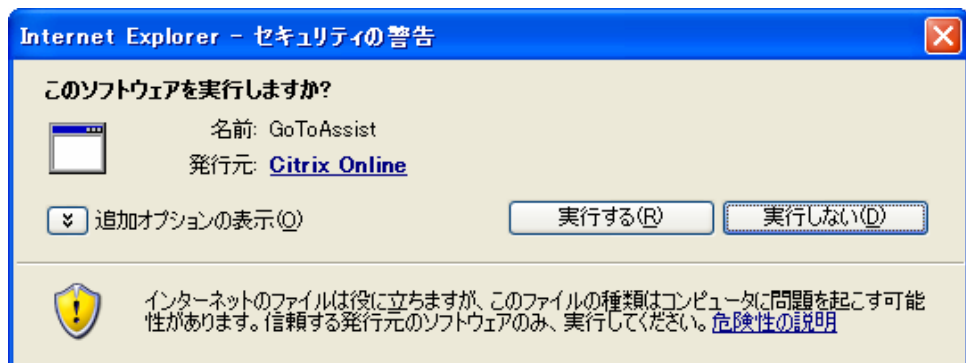
- I. JAVA がインストールされていない場合、下記のような画面が表示されます。



- II. チャットを開始するには[今すぐダウンロードする]ボタンをクリックします。
- III. セキュリティの警告画面が表示されます。[実行]ボタンをクリックして先に進みます。
※ファイルを保存しても次回チャットを再度行う場合は手順 1 から行う必要があります。[保存] ボタンをクリックせずに [実行] をクリックしてください。



- IV. 再度セキュリティの警告画面が表示されます。[実行する] ボタンをクリックします。手順 7 に進みチャットを開始してください。



7. チャット接続

ログインに完了すると、次の画面が表示されます。

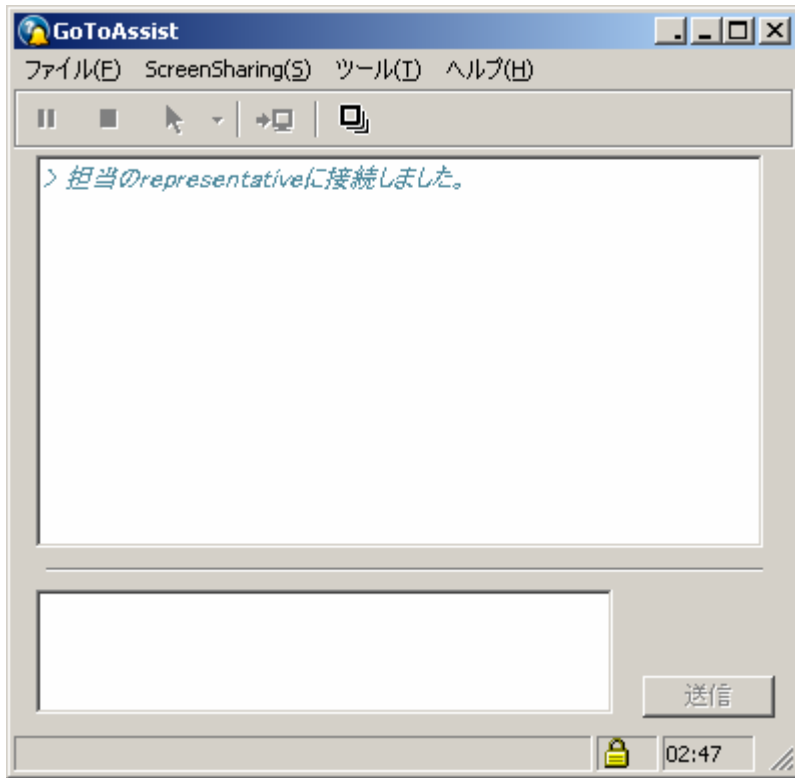


サポート担当者が接続するまでこのままの状態ですしばらくお待ちください。

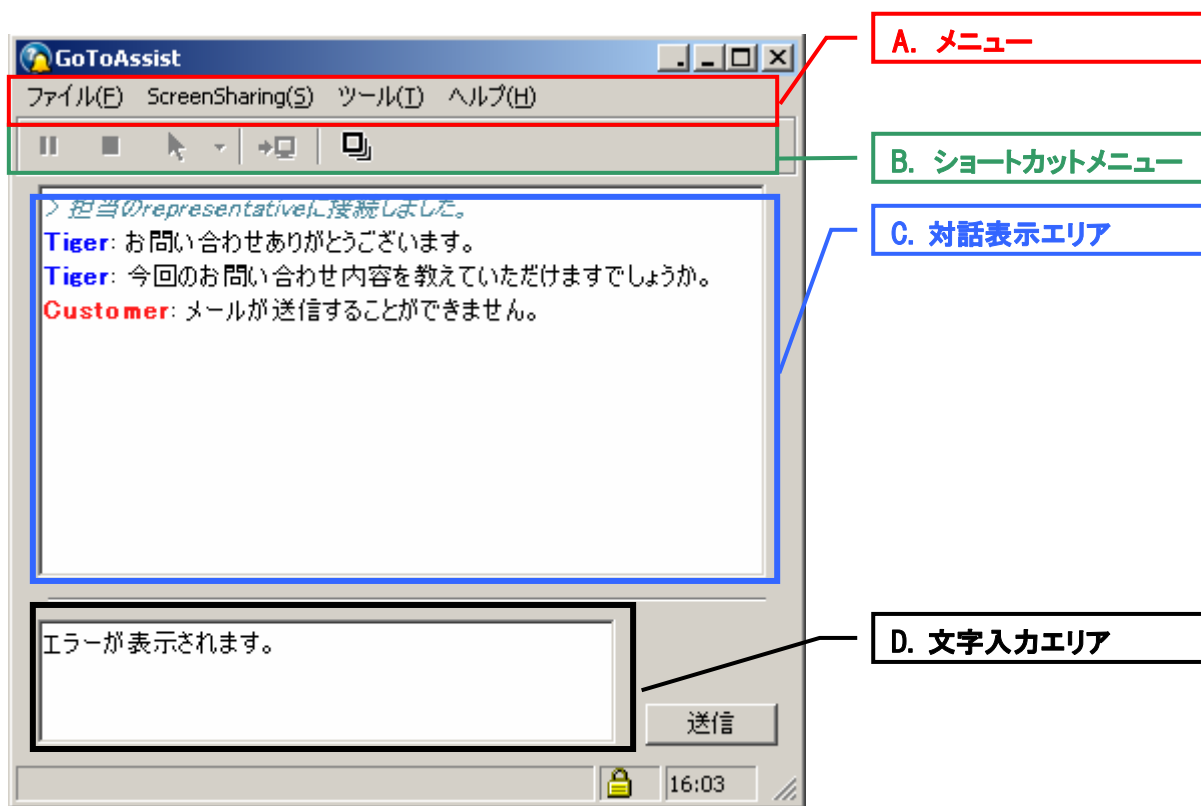
担当者が接続する前に、チャットを終了する場合は[セッションのキャンセル]をクリックします。

8. チャット接続完了

チャットの接続が完了すると次の画面が表示されます。チャットの準備ができました。次ページ以降のチャットの操作を参考にして、担当者とのやり取りを行ってください。



3. チャット画面説明



チャット画面

A. メニュー

チャットの終了やその他の機能が表示されます。

ファイル(E) ScreenSharing(S) ツール(T) ヘルプ(H)

- ファイル メニュー
 - ◆ チャットログの保存
やり取りした内容を保存する場合に使用します。クリック後保存先が表示されます。任意のファイル名、フォルダを指定して保存してください。
 - ◆ 終了
チャットを終了する場合に使用します。
- ScreenSharing メニュー
本機能は使用いたしません。
- ツール メニュー
 - ◆ 転送状況の表示
ファイルのやり取りの履歴を表示する場合に使用します。
 - ◆ 診断情報

本機能は使用いたしません。

- ◆ 診断情報を収集する前に確認
サポート担当がお客様の環境情報を収集するときに許可する、しないを選択する場合はチェックをオンにします。
- ◆ ファイルを受け付ける前に確認
サポート担当がファイルを転送するときに許可する、しないを選択する場合は、チェックをオンにします。
- ◆ 非表示
チャット画面をショートカットメニューのみにするときに使用します。
- ◆ フォントサイズ
チャットの入力、出力文字のサイズを変更したい場合に使用します。

B. ショートカットメニュー

ショートカットで起動できる機能が表示されます。



- 非表示 

チャット画面をショートカットメニューのみにするときに使用します。

C. 対話表示エリア

お客様とサポート担当者とのやり取りが表示されます。

D. 文字入力エリア

お客様が送信したい文字を入力します。

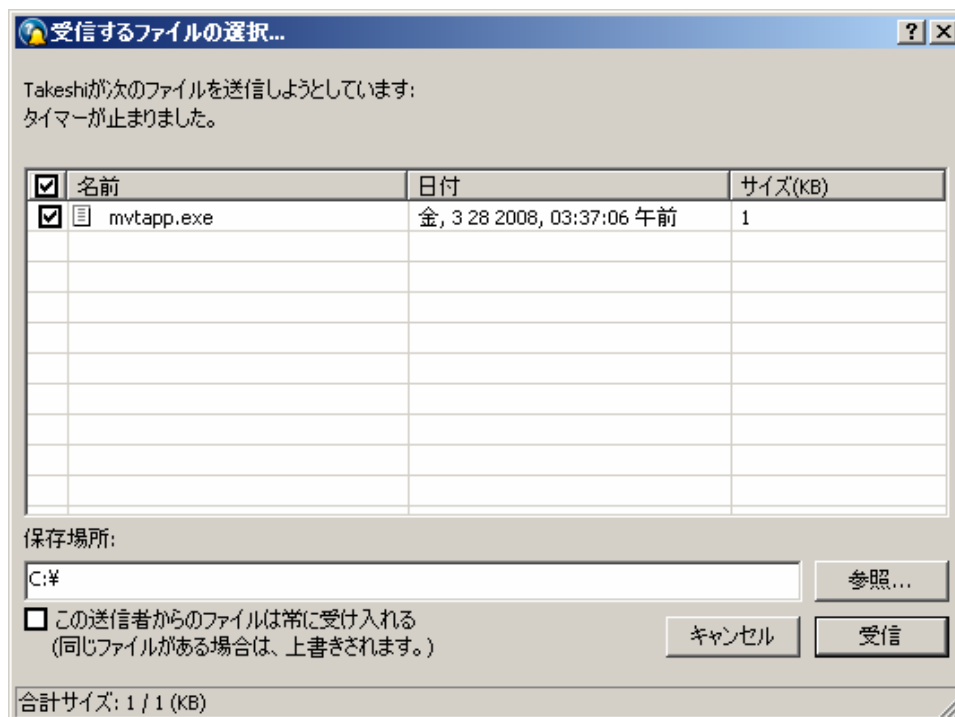
文字を入力後、[送信]ボタンをクリックするか<Enter>キーを押すと文字が送信されま
す。

4. ファイルの転送

チャット機能からファイルのやり取りをお客様とサポート担当で行うことができます。

- **ファイルの受信**

サポート担当からファイルの送信を行うと以下の画面が表示されます。



ファイルを受信する場合は、[参照]ボタンより保存するフォルダを指定して[受信]ボタンをクリックします。

保存するフォルダは[保存場所]欄に表示されます。


ファイル受信を拒否する場合は、[キャンセル]ボタンをクリックします。

※ キャンセルした場合は、ファイルは保存されません。サポート担当の指示に添えない場合があります。

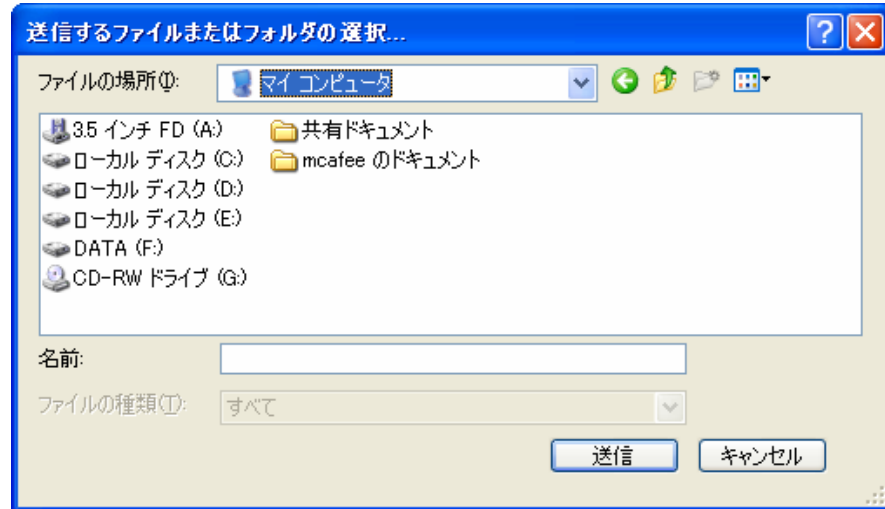
- **ファイルの送信**

サポート担当が調査目的でお客様よりファイルの送信を要求する場合があります。

ファイルの送信を行うには、次の手順を行います。

1. ショートカットメニューから  をクリックまたはツール メニューから[ファイルの送信]をクリック後、送付するお客様を選択します。
2. 下記の画面が表示されます。[ファイルの場所]から送信するファイルが保存されているフォルダを選択し、その下のエリアから送信するファイルを選択して、

[送信]ボタンをクリックします。



3. ファイルの転送が完了すると下記のような画面が表示されます。[Close]ボタンをクリックして、画面を閉じます。

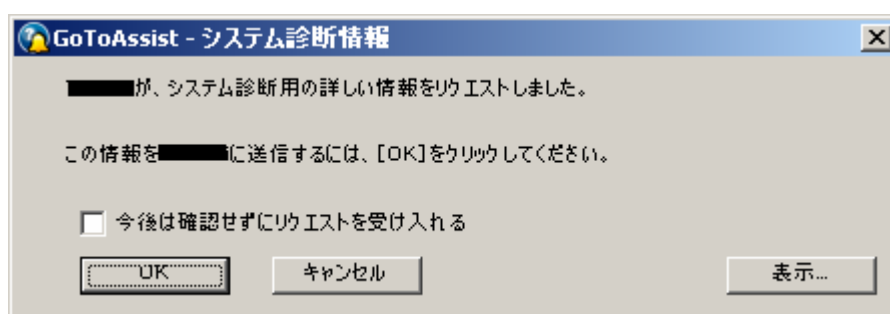


5. その他の機能

- パソコン環境の送信

サポート担当からパソコン環境の取得を行う場合があります。パソコン環境の取得が行われる場合以下の画面が表示されます。

※ 本情報にはご利用のパソコンに関する情報のみ取得されます。パソコンに保存されているドキュメントファイルなどは一切送信されません。



環境情報の送信を許可する場合は、[OK]ボタンをクリックしてください。送信される情報を確認したい場合は[表示]ボタンより確認することができます。

情報を送信したくない場合は、[キャンセル]ボタンをクリックします。

※ 以後、本画面の表示が必要なくサポート担当に情報を送信しても良い場合は[今後確認せずにリクエストを受け入れる]にチェックをいれ、[OK]ボタンをクリックすると以後本画面は表示されなくなります。

- URL の受信


サポート担当から URL を受信する場合があります。サポート担当から URL が送信されると、自動的にブラウザが起動します。指示に従い、起動したブラウザの表示を確認してください。

- 画面の切り替え


画面の切り替えは右上にあるボタンで簡単に行うことができます。



 チャット画面を一旦通知領域に格納したい場合にクリックします。通知領域にある

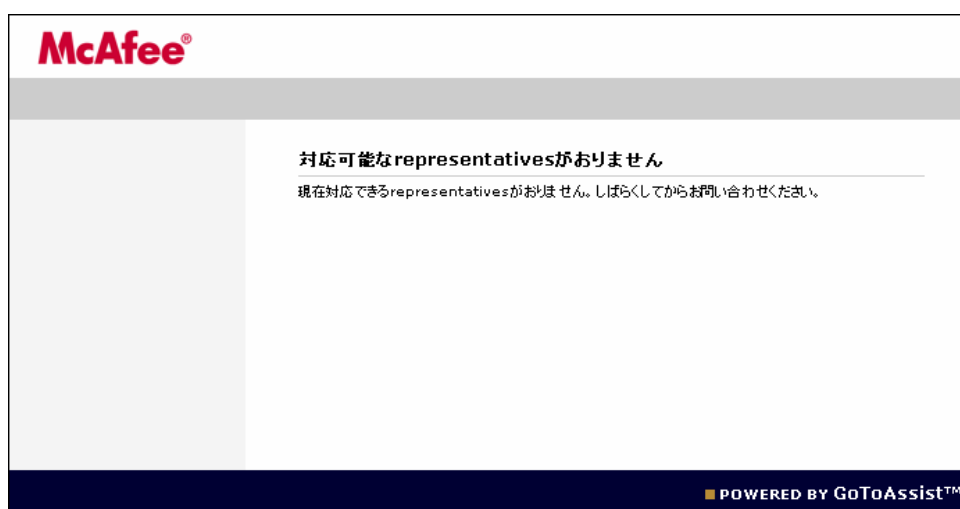
 アイコンをダブルクリックすると画面が再度表示されます。

 画面を最小化する場合にクリックします。

 画面を最大化したい場合にクリックします。

6. こんな時は？

- 「対応可能な representatives がおりません」と表示される



チャットログイン時に上記のメッセージが表示される場合、対応するサポート担当が不在となります。チャットサポートの対応時間は 9:00-21:00 となりますので、対応時間に再度お試しください。

- チャットに文字が入力できない
ご使用の OS をご確認ください。Windows Vista をご利用の場合チャット機能を利用することができません。電話またはメールでのサポートをご利用ください。