

プレミアムサポート ユーザガイド

Ver 2.9

初めてご利用される方は「**まず初めに行うこと**」をお読みください。
目次の各項目をクリックすると、該当箇所が表示されます。

目次

- **まず初めに行うこと**
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- **プレミアムサポートのご紹介**
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- **ご利用前に**
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- **ご利用手順**
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能数の確認方法
- **追加購入**
- **お問い合わせ先**

目次

・まず初めに行うこと

- 概要
- 受講者が行うこと
- 本サービスの申込担当者が行うこと

・プレミアムサポートのご紹介

- サービス概要
- セッション形態
- ご利用に関するFAQ

・ご利用前に

- サービス対象範囲
- 利用環境
- セッションポリシーおよび免責事項

・ご利用手順

- セッションの予約
- セッション前の接続テスト（推奨）
- セッションを受ける
- セッション終了後
- 予約のキャンセル・変更
- 残利用可能回数の確認方法

・追加購入

・お問い合わせ先

まず初めに行うこと

概要

受講者と本サービスの申込担当者はまず初めに、利用に必要な情報の授受と内容の確認を行ってください。

受講者

本サービスの申込担当者

どんな方か？

セッションの予約・受講をされる方

本サービスの申込手続きを行った方

アクション
概要

- ① 本サービスの利用に必要な情報3点の受領を確認してください。
 - お客さま情報
 - “予約カレンダー”のURL
 - 本資料
- ② 本資料を読んでください。

- ① 本サービスの利用に必要な情報3点の受領を確認してください。
 - お客さま情報
 - “予約カレンダー”のURL
 - 本資料
- ② 上記3点を受講者に共有してください。
- ③ 本資料を読んでください。

まずは **p.2** を参照ください

まずは **p.3** を参照ください

目次

- ・ まず初めに行うこと
 - 概要
 - **受講者が行うこと**
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- ・ プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ・ ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ・ ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- ・ 追加購入
- ・ お問い合わせ先

まず初めに行うこと

受講者が行うこと

下記2点をご対応ください。

行うこと

タイミング

①本サービスのご利用に必要な情報3点の受領を確認してください。

(1) お客さま情報

- ご利用番号
- 利用開始日
- 利用終了日

(2) セッション予約用サイト（“予約カレンダー”）のURL

(3) 本資料

※上記3点は、本サービスの申込担当者より共有されます。

申込担当者から
情報共有後

②本資料を一読し、本サービスに対する理解を深めてください。

- 本資料には本サービスの概要と利用手順が記載されています。

本サービス
利用開始まで

目次

- ・ まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - **本サービスの申込担当者が行うこと**
- ・ プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ・ ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ・ ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- ・ 追加購入
- ・ お問い合わせ先

まず初めに行うこと

本サービスの申込担当者が行うこと

下記3点をご対応ください。

行うこと

タイミング

①本サービスのご利用に必要な情報3点が、ソフトバンクより共有されていることを確認してください。

- (1) お客さま情報
 - ご利用番号
 - 利用開始日
 - 利用終了日
- (2) セッション予約用サイト（“予約カレンダー”）のURL
- (3) 本資料

※上記3点は、下記のメール件名でソフトバンクより届きます。

メール件名：【ソフトバンク】プレミアムサポートご利用開始のご案内

②受講者へ本サービスのご利用に必要な情報3点を共有してください。

- お客さま情報
- “予約カレンダー”URL
- 本資料

③本資料により本サービスについての理解を深めてください。

- 受講者からの質問時に回答しやすくなります。

ソフトバンクより
情報受領後

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - **サービス概要**
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

プレミアムサポートのご紹介

サービス概要

『プレミアムサポート』は、お客さまのツール利活用における疑問やご相談に対し、専任講師がリモートで画面を見ながらお答えするサポートサービスです。

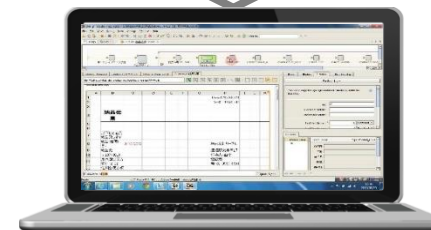
※対象ツール：SynchRoid、Automation Anywhere、Power Apps・Power Automate



画面共有

実装したい機能の
設定手順が分からない

お客さまのPCを見ながら、
操作方法をお教えします



- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

セッション形態

オンライン
レッスン

個別指導

45分/セッション1回

講師による
画面確認

- 電話とインターネットに接続できる環境があれば、どこからでも受講可能

※実施形態：音声通話は電話、画面共有はリモートデスクトップツールを使用

- ソフトバンクの認定講師による個別指導
 - 受講者が抱える固有の疑問にお答えします
 - ご受講は事前に予約いただいた方に限りです

- 1回のセッションは45分間
 - 平日10時～17時15分に開催

- リモートデスクトップツール（※）を用いて、講師が受講者のPC画面を遠隔で確認
 - メールや電話だけでは説明・理解しにくい疑問にもスムーズに対応

※接続時に独自プロトコルを使用（ポート443を使用）

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - **ご利用に関するFAQ**
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用に関するFAQ（1/4）



Q サービスを利用するには？

A サービスのご利用にはご利用番号が必要です。

Q ご利用番号はいつ必要になるの？

A セッションのご予約時に必要です。ご予約時にご利用番号を所定のフォームにご入力いただく必要があります。

※ ご利用番号とは、4桁の数字と6桁の英数字が組み合わさった番号です。

[例] 1234 - AB5678

Q ご利用番号はどうやって入手するの？

A 貴社の本サービス申込担当者よりご入手ください。
本サービスの申し込みをご希望される場合は、ソフトバンクの担当営業までご連絡ください。

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - **ご利用に関するFAQ**
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用に関するFAQ（2/4）



Q サービスの利用期限（有効期間）はあるの？

A あります。セッションの予約・受講は有効期間内において可能です。※

Q 有効期間はいつからいつまでなの？

A 有効期間は利用開始日から利用終了日までです。

- 利用開始日：本サービスの申込担当者がご利用開始のご案内を受領した日
- 利用終了日：提供期間の最終月の月末まで

有効期間の詳細は貴社の本サービス申込担当者へご確認ください。

Q 有効期間、残利用可能回数はどこで確認すればよいの？

A ポータルサイト内でご確認いただけます。手順詳細は下記ページにてご確認ください。

- [残利用可能回数の確認方法](#)

※利用開始日よりセッションのご予約が可能です。翌営業日以降のセッションがご予約いただけます。

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - **ご利用に関するFAQ**
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用に関するFAQ（3/4）



本サービスの申込担当者向け

- Q** 1回の購入で何回セッションが受けられるの？
- A** 対象のツールやご契約いただいたコースによって異なります。
- SynchRoid・Automation Anywhere
 - 定額制1ヶ月コース：10回
 - 定額制6ヶ月コース：60回
 - 定額制12ヶ月コース：無制限
 - Power Apps・Power Automate
 - 定額制1ヶ月コース：10回
 - 定額制6ヶ月コース：60回
 - 定額制12ヶ月コース：120回
- Q** 利用可能回数はどのように消費されるの？
- A** 受講者が45分間のセッションを1回受けるごとに、1回消費されます。
- Q** 有効期間はどのように設定されるの？
- A** ご契約時期により異なります。ご契約時にソフトバンクより届いたメールに有効期間は記載されています。

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - **ご利用に関するFAQ**
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用に関するFAQ（4/4）



本サービスの申込担当者向け

- Q** セッションの予約キャンセルで利用可能回数は消費されるの？
- A** 原則消費されません。ただし、次の場合は消費されますので、ご注意ください。
- 予約キャンセル受付期限後（対象セッションの前営業日の17時以降）に予約キャンセル申し込みを行った場合
 - 受講者が予約したセッション時間内にセッションを受けなかった場合
- Q** サービスは誰が利用できるの？
- A** サービスをご契約いただいた企業に所属している社員の方がご利用いただけます。関連会社やグループ会社を含めた他社の社員に、利用権利を譲渡することは認められていません。
- Q** 利用しない回数分の払い戻しはしてもらえるの？
- A** 利用回数が上限に到達せずに期限を過ぎた場合を含め、いかなる場合においても払い戻しはいたしません。

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用前に

サービス対象範囲

ツールごとの対象範囲は下記の通りとします。

	SynchRoid	Automation Anywhere	Power Apps Power Automate
機能 ※1	<ul style="list-style-type: none">• Design Studio• Management Console• RoboServer• Desktop Automation	<ul style="list-style-type: none">• Bot Creator• Control Room• Bot Runner	<ul style="list-style-type: none">• Power Apps : キャンバスアプリ (モデル駆動型アプリは対象外)• Power Automate : デスクトップフロー、クラウドフロー (ビジネスフローは対象外) ※2
フェーズ ※3	<ul style="list-style-type: none">• インストール (サーバ・ネットワーク等のお客さま設備の構築・設定は除く)• ロボット開発• ロボット運用		<ul style="list-style-type: none">• アプリ、フロー作成

※1 ツールを使って接続を試みるアプリケーションやシステムによっては、接続できない場合もございます。あらかじめご了承ください。

※2 Microsoft/Office 365 ライセンスに含まれるPower Apps およびPower Automateの使用権が対象です。

※3 業務診断や手順書作成など開発・運用に係る業務要件の定義は対象外です。

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - **利用環境**
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用前に

利用環境

受講者は快適に受講を実施するために、下記4点をご準備ください。

動作環境

- セッション中に操作確認ができるよう、RPAの動作環境をご用意ください。

静かな場所

- 受講者・講師双方の声が聞き取りやすいよう、静かな場所でご受講ください。
 - 受講者と講師のセッション中の音声通話は電話が主体です。

安定したネットワーク

- ネットワークの帯域が安定した環境でご受講ください。
 - リモートデスクトップ接続を行い、受講者のPC画面を確認しながらセッションを実施します。リモートデスクトップツールが利用できない場合は、お電話のみでの実施とさせていただきます。
 - 開発内容によっては各種Webページや貴社システムにアクセスする場合があります。

ヘッドセット

- セッション中にPC操作等がしやすいよう、ヘッドセットをご用意ください。
 - 通話とPC操作を同時に行う場合があります。

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - **セッションポリシーおよび免責事項**
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用前に

セッションポリシーおよび免責事項

[セッションの実施条件]

セッション予約時に入力いただいた会社名と、セッション実施時にお伝えいただいた会社名が異なる場合、ソフトバンクはセッションを実施いたしません。

[個人情報・機密情報の確認]

ソフトバンクはリモートデスクトップを通じて受講者の個人情報やパスワードなどの機密情報を確認することはいたしません。

[受講者と講師のコミュニケーション]

講師と受講者のコミュニケーションは原則セッション時間内のみとします。

[セッション内で生じた損害に対する責任]

リモートデスクトップの利用により不具合やファイルの消失が発生した場合、ソフトバンクは一切の責任を負いません。

[セッションの実施・運営責任]

ソフトバンクはセッションの実施および運営について最大限の努力をいたしますが、以下の場合においてセッションが実施できない場合があります。

- ① ソフトバンクの都合（講師の体調不良等）により本サービスの提供が困難となった場合
- ② 天災などにより通信環境の維持が困難となった場合
- ③ 通信設備の故障により運営が出来ない場合

[利用可能回数の消費]

本サービスは受講者の問題解決の結果に関わらず原則、利用可能回数1回を消費します。

[通話の録音]

本サービスにおける通話内容は応対品質向上のため録音させていただいています。

※本セッションポリシーおよび免責事項に記載がない事項は、各規約に記載の免責事項に準じます。

- SynchRoid : SynchRoidライセンス販売・オプションサービス利用規約
- Automation Anywhere : Automation Anywhere ライセンス販売・オプションサービス利用規約
- Power Apps・Power Automate : Power Platformオプションサービス利用規約

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

予約手順の概要

セッションの予約は6つのステップで行います。



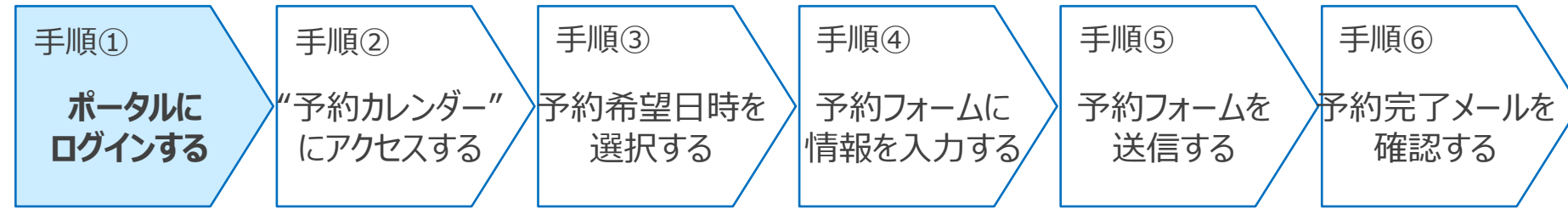
※詳細は次ページ以降に記載

目次

- ・まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- ・プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ・ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ・ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- ・追加購入
- ・お問い合わせ先

ご利用手順

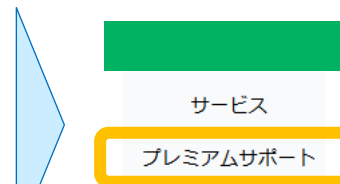
①ポータルにログインする



■ はじめにポータルにログインしてください。

- 事前にログインいただくと、プレミアムサポートのご契約内容（ご利用番号・契約期間・残利用可能回数）が予約フォーム内に自動で反映されます。

TOPページ



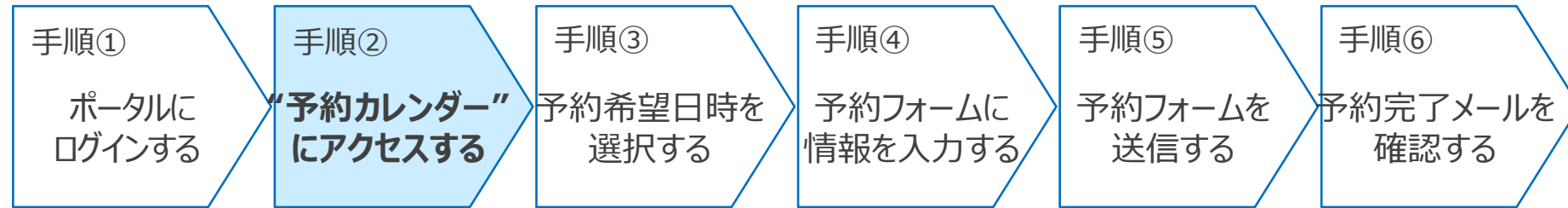
※ ツールによってご提供しているポータルサイトが異なるため、イメージは実際の画面と異なる場合がございます。

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

②「予約カレンダー」にアクセスする



- “予約カレンダー”にアクセスしてください。
前ページに記載の手順、または下記URLよりアクセスいただけます。

- SynchRoid : <https://www.synchroid.jp/rpa/premiumsupport/reservation>
- Automation Anywhere : <https://www.softbank.aa-portal.jp/rpa/premiumsupport/reservation>
- Power Apps・Power Automate : <https://www.softbank.pa-portal.jp/premiumsupport/reservation>

“予約カレンダー”イメージ

プレミアムサポート予約申込

プレミアムサポート予約可能日時は以下の通りです。希望の日時をクリックし予約申込を行ってください。
2セッション（90分）までの連続受講も可能です。希望される方は「[2セッション（90分）の連続受講を希望する場合](#)」をご確認ください。

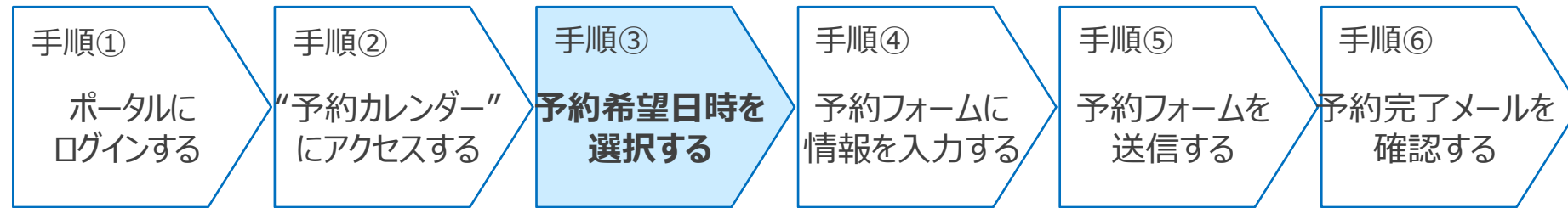
	10/7(月)	10/8(火)	10/9(水)	10/10(木)	10/11(金)
10					
11	10:30~11:15 予約可		11:00~11:45 予約可		10:30~11:15 予約可
12	11:30~12:15 予約可		12:00~12:45 予約可		
13	12:30~13:15 予約可	13:00~13:45 予約可		12:30~13:15 予約可	12:30~13:15 予約可
14			14:00~14:45 予約可		14:00~14:45 予約可
15					

目次

- ・まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- ・プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ・ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ・ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- ・追加購入
- ・お問い合わせ先

ご利用手順

③ 予約希望日時を選択する



■ 「予約可」のスケジュールの中から、予約を希望する日時を選択してください。

- 予約の受付期限は、該当セッションの前営業日17時までとなります。予約の受付期限を過ぎてからの予約は無効です。
- セッションの複数予約は、利用可能回数の残数の範囲内で行うことができます。
- 翌月分の予約可能なセッションスケジュールは毎月15日に公開されます。15日が土・休日の場合、翌営業日に公開されます。
- 予約のキャンセル待ちはお受けできません。
- 担当講師の指名および専属講師の指定は、いずれもお受けできません。

“予約カレンダー”イメージ

プレミアムサポート予約申込

プレミアムサポート予約可能日時は以下の通りです。希望の日時をクリックし予約申込を行ってください。
2セッション（90分）までの連続受講も可能です。希望される方は「2セッション（90分）の連続受講を希望する場合」をご確認ください。

< > 今日 20XX年10月7 - 11日

	10/7(月)	10/8(火)	10/9(水)	10/10(木)	10/11(金)
10					
11	10:30~11:15 予約可				10:30~11:15
12	11:30~12:15 予約可		11:00~11:45 予約可		
13	12:30~13:15 予約可	13:00~13:45 予約可	12:00~12:45 予約可		~13:15
14			14:00~14:45 予約可		14:00~14:45 予約可
15					

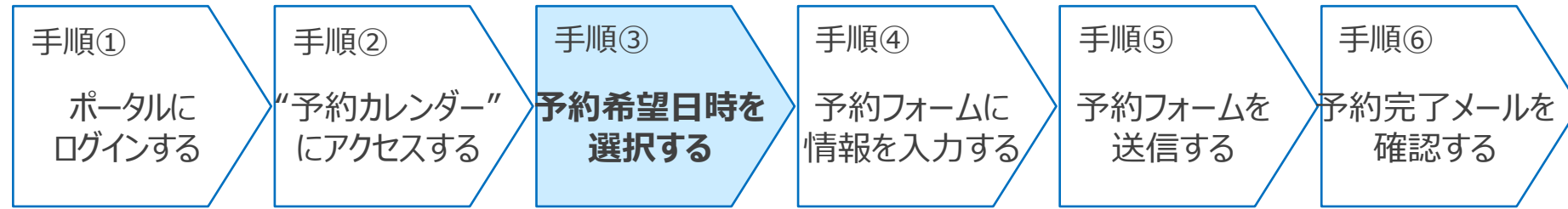
希望する日時をクリックする

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

③ 予約希望日時を選択する（連続予約について）



■ 最大2セッションまで連続予約可能です。

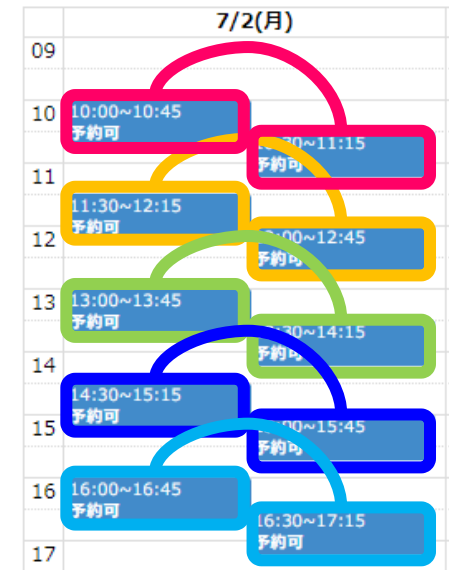
- あらかじめ2セッション分、連続して予約していただくことで最大90分のセッションが可能です。
- ただし、セッション時間が重なっている予約枠を連続して予約することはできませんのでご了承ください。

 連続予約可能なパターン



セッション時間が重なっていないので予約可能

 連続予約不可のパターン



セッション時間が重なっているので予約不可

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

④ 予約フォームに情報を入力する



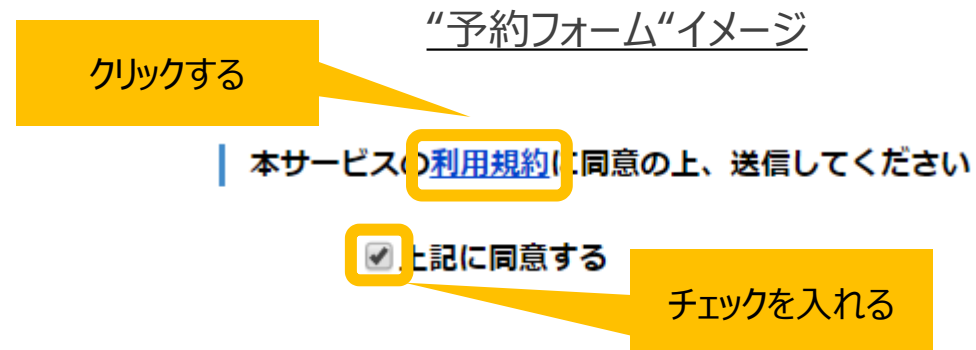
■ 予約フォームに予約情報を入力します。

[入力項目]

- | | | |
|-------------|-----------|---------------------|
| - ご利用番号 | - 姓・名 | - ライセンス or 製品の種類 |
| - 貴社名 | - 姓・名（カナ） | - ライセンス or 製品のバージョン |
| - 部署名（任意入力） | - お電話番号 | - ご相談内容 |
| - 役職（任意入力） | - メールアドレス | - 添付ファイル |

※ 対象ツールによって、予約フォームの設問が異なる場合がございます。

■ 予約フォームの入力完了後、「利用規約」をクリックしてお読みください。 読み終えたら「上記に同意する」チェックボックスにチェックを入れてください。

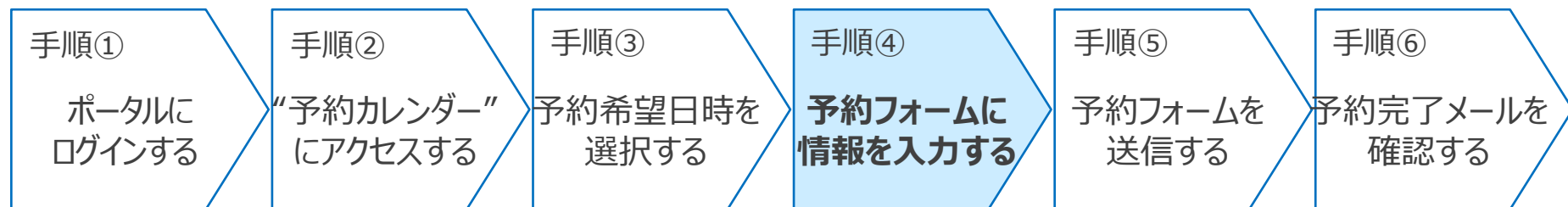


目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

④ 予約フォームに情報を入力する（セッション予約時のお願い）



■ “ご相談内容”欄には、セッションでご相談したい要件や課題をなるべく具体的に ご入力ください。

- 例）
- ・「Webページのリンクをクリック」アクションで画面を取得したい
 - ・レコーダにて要素を指定する際の赤い枠が出ないので要素を指定できない

ご相談内容 **必須**

■ キャプチャ画像を事前に共有いただくと、セッションをよりスムーズに行うことができます。 “添付ファイル”欄にて画像やファイルの添付が可能です。

- 例）
- ・エラーが発生している場合、発生しているエラーの文面がわかるキャプチャ画像
 - ・アクションリスト全体がわかるキャプチャ画像

添付ファイル

※添付済みのファイルを変更する場合は、ごみ箱ボタン押下後再添付してください。

ファイルを選択 選択されていません

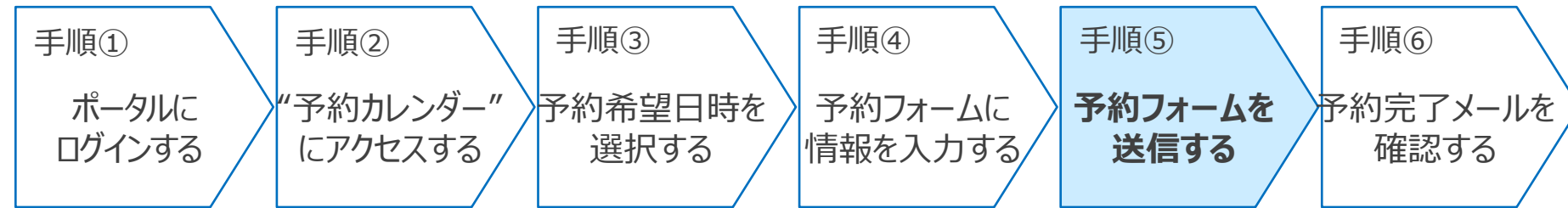


目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

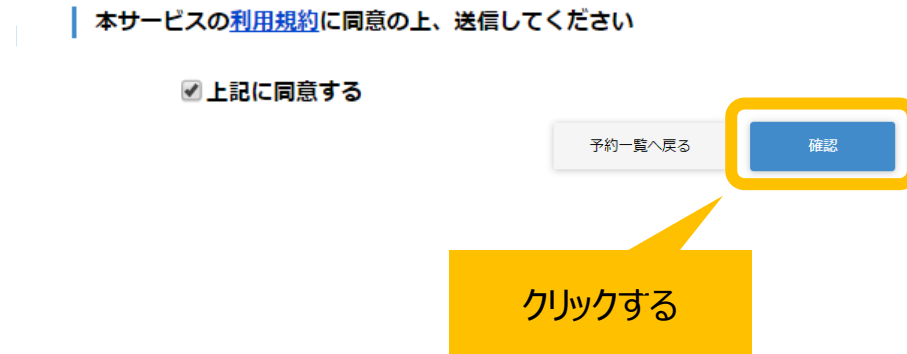
⑤ 予約フォームを送信する



■ 入力内容を確認の上、「送信」ボタンを押してください。

予約フォームの「送信」押下後に、予約内容をお知らせする自動送信メールが届きますが、同メールの受領時点では予約完了ではありません。

“予約フォーム”イメージ



予約送信後画面イメージ

プレミアムサポート予約申込
プレミアムサポートの予約申込ありがとうございます。

まだ予約は完了していません。

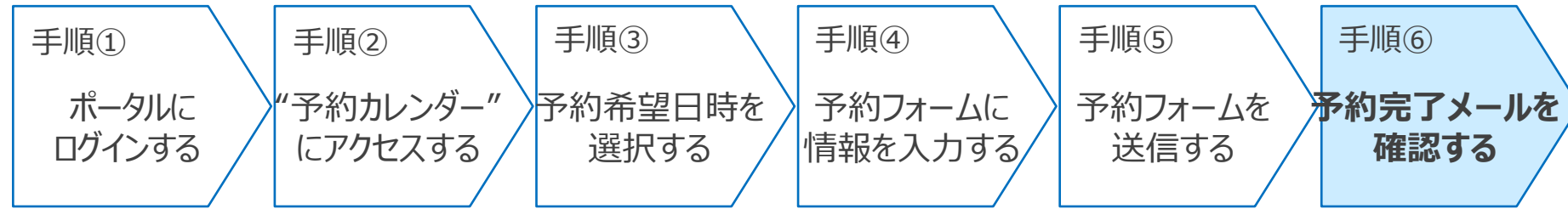
後ほど、弊社オペレータよりメールにてご連絡をいたしますので、
いましばらくお待ちください。

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

⑥ 予約完了メールを確認する



■ 予約フォーム送信後、一両日中にソフトバンクから予約完了メールが届きます。

- セッションの予約は、予約完了メールの受領をもって、完了となります。
- 予約完了メールが届いているかどうか、必ずご確認をお願いいたします。

送信元：プレミアムサポート事務局

※ご利用いただいているポータルサイトごとにアドレスが異なります。

- Power Platformポータル：noreply-sb-PowerPlatform@deskwork-support.jp
- SynchRoidポータル：MB-SynchroidHD-noreply@g.softbank.co.jp
- Automation Anywhereポータル：MB-AA-HD-noreply@g.softbank.co.jp

予約完了Automation Anywhereメールにはセッション当日に必要な情報が記載されています。大切に保管してください。

- 予約完了メールには、下記の内容が記載されています。
 - セッション日時
 - 貴社名
 - 予約者名
 - 予約番号
 - セッション用電話番号

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

接続テストの概要

スムーズなセッション受講のために、セッション前にリモートデスクトップツールの接続テストを行ってください（推奨）。

※「RemoteOperator Helpdesk」を使いリモートサポートを実施いたします。

RemoteOperator Helpdeskは、株式会社インターコムクラウド型リモートサポートツールです。

目的

- セッション中にリモート接続を行う場合に備え、事前にリモート接続ができるかどうかを試しておく
※お客様のネットワーク設定によっては、接続できない場合があります。

所要時間

- 5分(目安)

実施 タイミング

- セッションの前営業日まで

推奨 ブラウザ

- Microsoft Edge (最新版)
- Google Chrome (最新版)
- Firefox (最新版)

実施手順

1. リモートサポートサイトへアクセスする
2. ツール実行プログラムをダウンロードし、起動する
3. 「接続開始」の画面表示を確認する

詳細は
次ページ以降
に記載

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - **セッション前の接続テスト（推奨）**
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

① リモートサポートサイトへアクセスする

手順①

リモートサポートサイトへアクセスします。

リモートサポートサイト：

<https://softbank.rohd.jp/>

リモートサポートサイトイメージ



リモート接続で
お客様の画面を確認しながら
問題を解決します

プレミアムサポート_リモート接続の準備

リモート接続を開始するには、エージェントプログラムをダウンロードする必要があります。

(1) 下記の[リモート接続開始]ボタンをクリックして、ダウンロードを開始します。

(2) [実行]ボタンもしくは[保存]ボタンをクリックします。

(3) [保存]ボタンをクリックした場合は、保存したファイルを開いてください。

「RemoteOperator使用許諾」に同意されましたら、以下のリモート接続開始ボタンを押してください。

リモート接続開始

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - **セッション前の接続テスト（推奨）**
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

②リモートデスクトップツール実行ファイルをダウンロードし、起動する

手順②

「リモート接続開始」をクリックし、リモートデスクトップツール実行プログラムをダウンロードします。ダウンロード後、プログラムを起動します。

リモートサポートサイトイメージ



リモート接続で
お客様の画面を確認しながら
問題を解決します

プレミアムサポート_リモート接続の準備

リモート接続を開始するには、エージェントプログラムをダウンロードする必要があります。
(1) 下記の[リモート接続開始]ボタンをクリックして、ダウンロードを開始します。
(2) [実行]ボタンもしくは[保存]ボタンをクリックします。
(3) [保存]ボタンをクリックした場合は、保存したファイルを開いてください。

「RemoteOperator使用許諾」に同意されましたら、以下のリモート接続開始ボタンを押してください。

リモート接続開始

クリックしてダウンロード後、
プログラムを起動する

目次

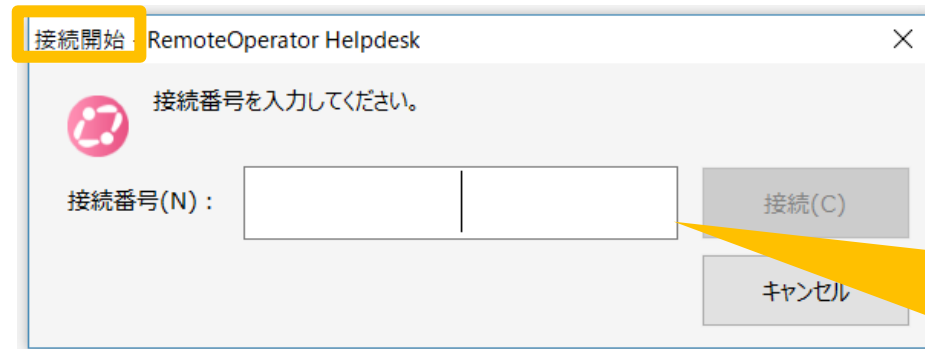
- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

③「接続開始」の画面表示を確認する

手順③

「接続開始」画面が表示されましたら、ブラウザの「×」ボタンで画面を閉じて、接続テストを終えてください。



実際にセッションを行う際は、講師より接続番号をご案内いたします。

※「接続開始」画面が表示された場合でも、お客様の環境やセキュリティポリシーによってリモートデスクトップツール（*）がご利用できない場合がございます。その場合、セッションはお電話のみでの実施とさせていただきます。あらかじめご了承ください。

* 接続時に独自プロトコルを使用（ポート443を使用）

※「接続開始」画面が表示されない場合、セッション中にリモートデスクトップツールがご利用できないことを意味します。その場合、セッションはお電話のみでの実施とさせていただきます。あらかじめご了承ください。

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

セッションを受ける

セッション当日、ご予約の時間になりましたら以下ステップでセッションをご受講ください。

電話をする

- 予約時間になりましたら、セッション専用ダイヤルまでお電話ください。

[セッション専用ダイヤル]

 **0800-111-5425**（通話料無料）

- ※ セッション専用ダイヤルは、予約完了メールにも記載されています。
- ※ 下記の電話回線は、セッション専用ダイヤルに繋がりません。ご注意ください。
 - 050から始まるIP電話
 - 日本国外からの国際電話

- セッションの予定開始時間に遅れないようご注意ください。

- セッションの終了時間は、予約時間に電話したか否かに関わらず、セッションの予定開始時間の45分後になります。

- ご本人確認のため、会社名・予約者名・予約番号をお伝えください。

- ご本人確認後、セッション時間となりましたらオペレータから講師へお繋ぎします。

※ 予約番号は、予約完了メールに記載しています。

予約情報を伝える

セッションスタート

- 解決したい疑問を講師にお話してください。セッションがスタートします。
- セッション時間中に通話が途切れた場合には、再度架電をお願いいたします。

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - **セッション終了後**
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

セッション終了後

受講者には、セッション終了後に受講完了メールが届きます。
受講完了メールに記載されたURLへアクセスし、アンケートにご回答ください。



アンケート項目イメージ

- プレミアムサポートはお客さまのご期待に沿えるものでしたか？（選択式）
- お客さまのご相談内容に対して、講師は的確にお答えできていましたか？（選択式）
- お客さまのご相談内容に対して、講師の説明は分かりやすかったですか？（選択式）

・
・
・

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - **予約のキャンセル・変更**
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

予約のキャンセル・変更

予約のキャンセルは期限までにお手続きください。
なお、予約日時の変更手続きは受け付けていませんのでご了承ください。

該当セッションの**前営業日17時まで**

予約キャンセル 手順

■ 下記の手順でキャンセル手続きを行ってください。

1. 予約完了メール内を開く
2. メール本文内のキャンセル用URLより、予約キャンセル画面へアクセスする
3. 予約情報を確認の上、予約キャンセルを実施する

詳細は
次ページ以降
に記載

予約キャンセル 期限

■ お手続きは、予約キャンセル対象のセッションの前営業日17時までにお済ませください。

予約変更時は、まず予約キャンセルを行ってください。
その後、“予約カレンダー”よりセッションの再予約をお願いいたします。

目次

- ・まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- ・プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ・ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ・ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - **予約のキャンセル・変更**
 - 残利用可能回数の確認方法
- ・追加購入
- ・お問い合わせ先

① 予約完了メール内のキャンセル用URLより、予約キャンセル画面へアクセスする

手順①

キャンセルしたいセッションの予約完了メールを開きます。

送信元	プレミアムサポート事務局
件名	【ソフトバンク】プレミアムサポート予約完了のご連絡
本文	<p>(前略) この度はプレミアムサポートをお申し込みいただきありがとうございます。 以下内容で予約が確定いたしました。 (中略)</p> <p>【ご予約確定内容】</p> <p>セッション日時 : 2022/9/30 15:00 ~ 15:45</p> <p>真任名 : ○○株式会社 ご予約者名 : ○○ ○○ 様 予約番号 : ABCD-123456 セッション用電話番号 : 0800-111-5425 (通話料無料) 予約時間になりましたら、0800-111-5425までお電話ください。</p> <p>----- (中略)</p> <p>【受講に当たり特にご注意いただきたい事】</p> <p>----- (中略)</p> <p>・やむを得ず予約をキャンセルする場合は、以下のURLよりキャンセルをお願いいたします。 https://XX</p> <p>・予約キャンセル期限は、セッション実施の前日午後17:00までとなります。 キャンセル期限を超過した場合、予約キャンセルは受け付けられません。 (後略)</p> <p>-----</p>

予約日時を確認

キャンセル画面のリンクを押下する

※予約送信後の自動送信メール、予約日事前通知メールにも同じURLが記載されています。

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - **予約のキャンセル・変更**
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

② 予約情報を確認の上、予約キャンセルを実施する

手順②

表示された予約情報を確認の上、「予約キャンセル」ボタンを押してください。
確認画面で「はい」を押下するとキャンセルが完了し、予約キャンセル受付メールが届きます。

予約キャンセル画面イメージ



目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法**
- 追加購入
- お問い合わせ先

ご利用手順

残利用可能回数の確認方法

残利用可能回数はポータルにログイン後、お客さま情報照会画面から確認できます。

①ポータルサイトのTOPページよりログイン



アカウント

パスワード

[アカウントをお忘れの方はこちら](#)
[パスワードをお忘れの方はこちら](#)
[アカウント設定メール再送の場合はこちら](#)

ポータルのアカウントとパスワードを入力しログイン

②利用者向けメニュー画面が表示されるので、メニュー一覧より「お客さま情報照会」を選択



お客さま情報照会

お客さま基本情報

- お名前
- 会社名
- メールアドレス
- アカウント名
- アカウント種別

ソフトバンク株式会社

ライセンスのご契約

- ライセンス1
- ライセンス
- 数値

ご利用番号や残利用可能回数、契約期間が表示される

オプションのご契約

- プレミアムサポート1

ご利用番号	ABCD-123456
残利用可能回数	10
契約期間	2020年11月12日～2999年12月31日

※ツールによってご提供しているポータルサイトが異なるため、イメージは実際の画面と異なる場合がございます。
※利用者向けメニュー画面には、ご契約内容に応じたメニューが表示されます。

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- **追加購入**
- お問い合わせ先

追加購入

受講者

- **本サービスの申込担当者へご相談ください。**

本サービスの 申込担当者

- **ソフトバンクの担当営業までご連絡ください。**

[残利用可能回数の確認方法]

- 残利用可能回数はポータル内でご確認いただけます。
「[残利用可能回数の確認方法](#)」ページをご参照ください。
- 追加購入タイミングの目安としてご活用ください。

目次

- まず初めに行うこと
 - 概要
 - 受講者が行うこと
 - 本サービスの申込担当者が行うこと
- プレミアムサポートのご紹介
 - サービス概要
 - セッション形態
 - ご利用に関するFAQ
- ご利用前に
 - サービス対象範囲
 - 利用環境
 - セッションポリシーおよび免責事項
- ご利用手順
 - セッションの予約
 - セッション前の接続テスト（推奨）
 - セッションを受ける
 - セッション終了後
 - 予約のキャンセル・変更
 - 残利用可能回数の確認方法
- 追加購入
- お問い合わせ先

お問い合わせ先

サービスに関するご不明点などがありましたら、下記までご連絡ください。

プレミアムサポート サービスお問い合わせ先

【ポータルサイトURL】

- SynchRoid : https://www.synchroid.jp/rpa_portal/top
- Automation Anywhereポータル : https://www.softbank.aa-portal.jp/rpa_portal/top
- Power Platformポータル : <https://www.softbank.pa-portal.jp/pp-portal/top>

【お問い合わせ手順】

- ① ページ下部の「お問い合わせ」欄にある「ご契約中のお客さま」をクリックする。
※ あらかじめポータルのアカウントとパスワードをご準備ください。
ご存知ない場合、本サービスの申込担当者へご確認ください。
- ② 必要事項を明記の上、お問い合わせフォームを送信する。

受付時間



平日 9:00～17:30（年末年始・ソフトバンク指定休日を除く）

改訂履歴

バージョン	改訂日	改訂内容
Ver. 1.0	2018/7/2	初版作成
Ver. 1.1	2018/11/6	誤記修正
Ver. 1.2	2019/3/18	ご利用手順について説明の追記、関連フォーム・サイトのリニューアルに伴う修正 P16「セッションの予約」② 予約についての説明を追記 P18「セッションの予約」③ 予約フォームのリニューアルに伴い入力項目を追加 P28「予約のキャンセル・変更」予約キャンセル手順の説明を追記 P29 SynchRoidポータルサイトのTOP画面リニューアルに伴い、画面イメージを修正
Ver. 1.3	2019/4/26	誤記修正
Ver. 1.4	2019/4/26	誤記修正（P3 メール件名変更に伴う誤記修正）
Ver. 1.5	2019/10/1	ご利用手順について説明の追記 P18「セッションの予約」③ 提供条件書の確認手順を追加 その他軽微な修正
Ver. 1.6	2020/4/1	定額制プランの新設に伴う修正
Ver. 1.7	2020/10/9	リモートデスクトップツールの変更に伴う修正 P20~24 接続テストの概要・手順および画面イメージを修正
Ver. 1.8	2020/12/1	定額制12ヶ月コース新設に伴う修正
Ver. 1.9	2021/2/1	チケット制プラン廃止に伴う修正
Ver. 2.0	2022/5/17	予約受付期限の変更に伴う修正
Ver. 2.1	2022/9/29	予約キャンセル方法の変更に伴う修正

改訂履歴

バージョン	改訂日	改訂内容
Ver. 2.2	2023/4/20	<ul style="list-style-type: none">・対象のRPAにPower Automate for desktopを追加・上記に伴い、全RPAのユーザガイドを本ガイドに統合
Ver. 2.3	2023/9/20	P27 Power Automate for desktop版プレミアムサポートの予約キャンセル方法の変更に伴う修正（SynchRoid/AAと統一）
Ver. 2.4	2024/1/24	Power Automate for desktop版プレミアムサポートにおけるポータルサイトのサイト名称変更に伴う表記修正
Ver. 2.5	2024/5/13	<ul style="list-style-type: none">・対象ツールにPower Apps・Power Automateを追加・上記に伴う関連箇所の表記修正
Ver. 2.6	2025/3/20	・SynchRoidポータルのリニューアルに伴う、ご利用手順の一部修正
Ver. 2.7	2025/4/15	・Power Platformポータルのリニューアルに伴う、ご利用手順の一部修正
Ver. 2.8	2025/5/18	・Automation Anywhereポータルのリニューアルに伴う、ご利用手順の一部修正
Ver. 2.9	2026/4/7	・Power Platformポータルのメールアドレス変更に伴いメールアドレス修正

SoftBank
for Biz