



## 【プレスリリース】

2022年4月5日

報道関係各位

### ノートパソコン製品において、無償でOS操作のサポートを行う 「リモートサポートサービス」を開始

LGエレクトロニクス・ジャパン株式会社

LG エレクトロニクス・ジャパン株式会社(代表取締役:孫 成周(ソン・ソンジュウ) 本社:東京都中央区)は、本日 2022 年 4 月 5 日(火)より、ノートパソコン製品における「リモートサポートサービス」を開始します。

本サービスは、当社のノートパソコン製品をご利用のお客様に対し、製品の保証期間を問わず、OS に関する各種操作のサポートを遠隔にて行う無償サービスです。

お客様がお困りになっているノートパソコンの症状を遠隔で確認できる専用プログラムのため、お客様ご自身に細かな説明をしていただいたり、難しい操作をしていただく必要がありません。

同じ画面を見ながら操作のご案内をしたり、当社のノートパソコン専用のサポートスタッフがお客様に代わって遠隔で操作を行い、故障診断ならびに付随する操作方法などのお手伝いもさせていただきます。「電話やメールでうまく伝えられない」「操作方法がわからない」「修理に出すべきか判断がしづらい」といったお客様のお悩みを解決し、製品をより長く、安心してお使いいただけます。

当社は製品ご購入後も、継続的に万全なサポートを提供してまいります。

#### - 概要 -

- 開始日: 2022 年 4 月 5 日(火)から
- 対象製品: 日本で発売した Windows10、11 対応の LG エレクトロニクス製ノートパソコン
- 内容: 当社専用サイトにアクセスの上、プログラムをパソコンにダウンロードいただきます。インターネット経由でお客様のパソコン上の画面を当社サポートスタッフに共有し、同じ画面を見ながら操作のご案内、またはサポートスタッフがお客様に代わって遠隔で操作を行い、故障診断ならびに付随する操作方法などのお手伝いもいたします。操作はお客様にご確認いただきながら行いますので、安心してご利用いただけます。

<サポート範囲>搭載 OS(Windows10、11)の故障診断ならびに付随する操作方法

<サポート対象外>

- Microsoft Office などアプリケーションソフトの設置や操作・不具合
- パソコンウィルスの除去
- プリンター、スキャナーなどの外部機器の接続
- その他、当社が「サポートの対象外」と判断した内容など

#### ■ サービスの流れ:

- ①LG エレクトロニクス・ジャパン カスタマーセンター(電話/メール/LINE)にお問合せ下さい。
- ②お客様に「リモートサポートサービス」の利用規約を確認いただけます。
- ③専用サポートスタッフの指示のもと、「リモートサポートサービス」を開始します。

※接続には専用サポートスタッフよりお伝えする接続コードが必要です。

※利用規約に同意されない場合は、本サービスを利用いただけません。

※お客様のご利用環境やノートパソコンの症状によってご利用できない場合があります。

※本サービスは、お客様の問題解決を保証するものではありません。

LG エレクトロニクス・ジャパン株式会社

〒104-8301 東京都中央区京橋 2-1-3 京橋トラストタワー15階

<https://www.lg.com/jp>



### 【LG エレクトロニクス・ジャパン カスタマーセンター】

#### ▼お電話でのお問い合わせ

○固定電話から:フリーダイヤル 0120-813-023  
○携帯電話・PHS から:ナビダイヤル 0570-200-980

※受付時間:9:00~18:00

(年末年始および当社指定日を除く)

※IP 電話など、上記番号をご利用いただけない場合

TEL:03-5675-7323 FAX:03-5675-7335

#### ▼メール／LINE でのお問い合わせは、

ホームページ(<https://www.lg.com/jp/support/chat-email>)を参照ください。

### ■LG エレクトロニクス・ジャパン株式会社概要

社名: LG Electronics Japan 株式会社(LG Electronics Japan Inc.)  
本社: 〒104-8301 東京都中央区京橋 2-1-3 京橋トラストタワー15階  
URL: <https://www.lg.com/jp>  
設立: 1981 年 1 月  
代表者: 代表取締役 孫 成周(ソン・ソンジュウ)  
事業内容: LG エレクトロニクス製品の日本向け輸入販売業。現在は 4 事業を展開  
【ホーム・アプライアンス&エア・ソリューション】  
洗濯機、衣類リフレッシュ機等  
【ホーム・エンターテインメント】  
テレビ、ブルーレイプレイヤー等  
【ビジネス・ソリューションズ】  
モニター、ノートパソコン、ホームプロジェクター、デジタルサイネージ、ソーラー事業等  
【ビークルコンポーネント・ソリューションズ】  
車載用機器等

### ■LG エレクトロニクスについて

LG エレクトロニクスは、家電をはじめとするテクノロジーのグローバルイノベーターとして、世界中に事業拠点を持ち、約 75,000 人以上の従業員を擁しています。

2020 年の世界売上高は約 560 億ドルで、「ホーム・アプライアンス&エア・ソリューション」、「ホーム・エンターテインメント」、「ビークルコンポーネント・ソリューションズ」、「ビジネス・ソリューションズ」の 4 事業を展開。テレビ、生活家電、エアコン、モニター、サービスロボット、車載用機器などを製造する世界有数の総合家電ブランドです。また、IoT 家電として様々な家電同士を連携させることで、Life's Goods な毎日を提案し続けています。詳しくは、[www.lg.com](http://www.lg.com) をご覧ください。

#### 報道関係者様のお問い合わせ先

LG エレクトロニクス・ジャパン株式会社  
広報担当:阿部 Email: [pr.jp@lge.com](mailto:pr.jp@lge.com)