

ケーブルネット鈴鹿 ユーザー様だけの
訪問サポートサービス!!



CNS 安心サポート

ガイドブック

お困りごとがありましたら
ケーブルネット鈴鹿のスタッフに
お任せください!



みなさまのお困りごとから誕生した



CNS 安心サポート



困っているお客様に
もっと安心して
いただかなければ



気軽に相談できる安心サービスを…そんな思いから
CNS安心サポートが誕生しました。

安心の
サポートメニューが充実!

安心の
費用 月額 **600円**
(1回1時間、月1回の訪問)



当社スタッフが親切丁寧にご対応いたします!

※上記、訪問時間及び訪問回数を超過する場合は、別途費用が発生します。
本サービスの最低利用期間は2年です。
本サービスをお申込みの際には、CNS安心サポート利用規約の内容をご確認ください。

●表記の金額は税抜価格です。消費税分は別途精算させていただきます。

- **困ったらまずは、お電話ください。**
- **詳しい内容をご案内いたします。**
- **スマホ・タブレットもサポートします。**

訪問対応時間

月曜日～土曜日(祝日を除く)

9:30～18:00となります。

鈴鹿市全域を
巡回しています!!



スマホ・タブレット



こんなことで困っていませんか？

- ✓音楽・書籍・映画を購入したいけど…
- ✓新しいアプリをインストールしたい… など



そんな方は

スマホ・タブレットサポートメニュー

お困りの内容	ご提供内容	加入者様ご料金	未加入者様ご料金 合計料金(技術料+出張料)
1 音楽・書籍・映画を購入したい	コンテンツダウンロード方法についてサポートします。 ※コンテンツ料金はお客様負担です。	月額料金のみ	6,000円 (3,000円+3,000円) 延長1時間につき3,000円
2 新しいアプリをインストールして設定してほしい	アプリのインストールと設定のサポートをします。 ※アプリ料金はお客様負担です。	月額600円 (1回1時間 月1回の訪問)	6,000円 (3,000円+3,000円) 延長1時間につき3,000円
3 スマホとパソコンでスケジュール・写真等を同期したい	スケジュール・写真共有設定をします。	※上記を超える場合は、別途費用が発生します。	6,000円 (3,000円+3,000円) 延長1時間につき3,000円
4 調子が悪いので初期化して元に戻したい	バックアップ・初期化・復元を行います。	月額料金 + 8,000円	13,000円 (10,000円+3,000円) 延長1時間につき3,000円
5 スマートフォンに記録した写真をテレビで見たい	スマートフォンをテレビに接続し、メディア再生のための設定と基本操作説明を行います。	月額料金のみ	6,000円 (3,000円+3,000円)
6 録画した番組をスマホ・タブレットで視聴したい	スマホ・タブレットへの録画映像視聴アプリをインストールします。	月額600円 (1回1時間 月1回の訪問)	6,000円 (3,000円+3,000円)
7 スマホ・タブレットの無線・Wi-Fi設定	スマホ・タブレットにうちWi-Fiの無線設定を行います。	※上記を超える場合は、別途費用が発生します。	8,000円 (5,000円+3,000円) 設定端末3台まで追加2,000円/台

●作業内容によって別途費用が発生する場合があります。●材料・部材費は別途頂戴します。

3 ●表記の金額は税抜価格です。消費税分は別途精算させていただきます。

パソコン・インターネット



こんなことで困っていませんか？

- A**
- ✓ パソコンのセキュリティが心配…
 - ✓ 迷惑メールをどうにかしたい… など



そんな方は

次ページの **4 8 9** へ

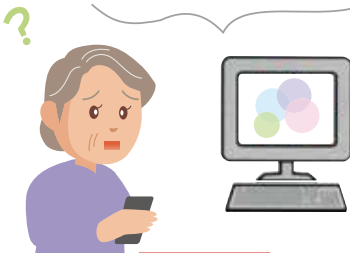
- B**
- ✓ 写真や動画を共有したい…
 - ✓ パソコンの接続や初期設定が分からない… など



そんな方は

次ページの **12 13** へ

- C**
- ✓ インターネット家電の設定をして欲しい… など



そんな方は

次ページの **2** へ

- D**
- ✓ 買ったルーターの設定ができない… など



そんな方は

次ページの **15** へ

▶ その他の事例やサポート内容は **次ページ** をご覧ください!! ▶

さまざまな事例に幅広く対応

お困りの内容	ご提供内容	加入者様ご料金	未加入者様ご料金 合計料金(技術料+出張料)
1 LINE・FaceBook・スカイプ等使い方を知りたい。	アプリの基本的な使用方法などについて説明・サポートを行います。	 月額600円 (1回1時間 月1回の訪問) ※上記を超える場合は、別途費用が発生します。	6,000円 (3,000円+3,000円) 延長1時間につき3,000円
2 インターネット家電の設定をして欲しい。	インターネット家電の設定を行います。 ※家電の設置やケーブル接続などは含みません。		3,000円×台数 +3,000円 (3,000円×台数+3,000円)
3 年賀状や暑中お見舞いなどハガキの作成をしたい。	アプリの基本的な使用方法などについて説明・サポートを行います。		6,000円 (3,000円+3,000円) 延長1時間につき3,000円
4 邪魔なソフトウェアなどの削除をしたい。	不要ツールの削除を行います。		6,000円 (3,000円+3,000円) 延長1時間につき3,000円
5 ホームページの作り方を知りたい。	アプリの基本的な使用方法などについて説明・サポートを行います。		6,000円 (3,000円+3,000円) 延長1時間につき3,000円
6 いざと言うときのためにデータを保バックアップしたい。	パソコンバックアップの方法についてサポートします。	月額料金 + 8,000円	13,000円 (10,000円+3,000円) 延長1時間につき3,000円
7 パソコンの調子が悪いので見てもらいたい。	パソコンの状態をみせていただき、対処方法をサポートします。 ※初期化・リカバリー作業はいたしません。		13,000円 (10,000円+3,000円) 延長1時間につき3,000円
8 ウイルス対策ソフトを入れない。	ウイルス対策ソフトのインストールを行います。	 月額600円 (1回1時間 月1回の訪問) ※上記を超える場合は、別途費用が発生します。	6,000円 (3,000円+3,000円)
9 いたずらメールどうにかしたい。	迷惑メール設定などを行います。		6,000円 (3,000円+3,000円)

し、力強くサポートします!

お困りの内容	ご提供内容	加入者様ご料金	未加入者様ご料金 合計料金(技術料+出張料)
10 追加で購入した 自宅のパソコン等の 複数の通信端末を インターネットに 接続したい。	ルーターおよび接続する通信端末の簡単設定を行います。 ※設置やケーブル接続などは含みません。(固定グローバルIPご利用者、法人の方、特殊設定の方は除きます)	 月額料金のみ 月額600円 (1回1時間 月1回の訪問) ※上記を超える場合は、別途費用が発生します。	8,000円 (5,000円+3,000円) 設定端末3台まで 追加2,000円/台
11 アプリケーションの ダウンロードが できない。	アプリケーションのダウンロードからインストールまでをサポートします。		6,000円 (3,000円+3,000円)
12 パソコンの初期設定 をしてもらいたい。	インターネット接続設定やメールの設定を行います。 ※設置やケーブル接続などは含みません。		13,000円 (10,000円+3,000円)
13 写真やメールの データを移動させたい。	データの移動方法についてサポートします。		8,000円 (5,000円+3,000円)
14 パソコンまわりの 配線をスッキリ したい。	配線整理をします。		 月額料金 +3,000円
15 買ったルーターの 設定ができない。	ルーターおよび接続する通信端末の簡単設定を行います。 ※設置やケーブル接続などは含みません。(固定グローバルIPご利用者、法人の方、特殊設定の方は除きます)	 月額料金のみ 月額600円 (1回1時間 月1回の訪問) ※上記を超える場合は、別途費用が発生します。	8,000円 (5,000円+3,000円) 設定端末3台まで 追加2,000円/台
16 プリンターや スキャナーの 設定ができない。	プリンターやスキャナーの設定を行います。 ※機器の設置やケーブル接続などは含みません。		8,000円 (5,000円+3,000円)
17 メールの設定が できない。	メール初期設定や、迷惑メール設定などを行います。		6,000円 (3,000円+3,000円) 3台まで

●作業内容によって別途費用が発生する場合があります。●材料・部材費は別途頂戴します。

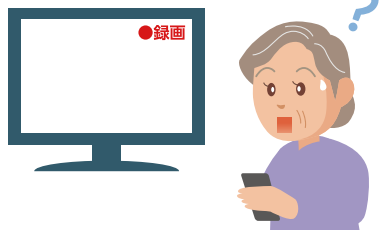
●表記の金額は税抜価格です。消費税分は別途精算させていただきます。

テレビ・電話



こんなことで困っていませんか？

- A** となりの部屋で録画した番組を、自分の部屋で見たい。
… など



そんな方は

次ページの **1** へ

- B** デジタルチューナーを別のテレビに設置したいな… など



そんな方は

次ページの **4** へ

- C** テレビ裏の配線をスッキリして欲しい… など



そんな方は

次ページの **7** へ

- D** 新しい電話器の設置方法が分からない… など



そんな方は

次ページの **8** へ

その他の事例やサポート内容は **次ページ** をご覧ください!!

テレビ・電話サポートメニュー

お困りの内容		ご提供内容	加入者様ご料金	未加入者様ご料金 合計料金(技術料+出張料)
テレビ	1 となりの部屋で録画した番組を、自分の部屋で見たい。	テレビやビデオのホームネットワークの設定を行います。	 月額600円 (1回1時間 月1回の訪問) ※上記を超える場合は、別途費用が発生します。	6,000円 (3,000円+3,000円)
	2 スマートフォンに記録した写真をテレビで見たい。	スマートフォンをテレビに接続し、メディア再生の為の設定と基本操作説明を行います。		6,000円 (3,000円+3,000円)
	3 テレビやレコーダーの設定をしてほしい。	チャンネル設定、録画設定、受信レベル点検(パラボラアンテナ除く)を行います。		6,000円 (3,000円+3,000円)
	4 デジタルチューナーを別のテレビに設置したい。	宅内移設、再設置を行います。		5,000円 (2,000円+3,000円)
	5 テレビを違う部屋に移動したい。	2人以上で運ぶ大型テレビの場合は、移設作業は行えません。移設後の配線整備のみ実施します。		月額料金 + 3,000円 (3,000円+3,000円)
	6 不要になった古いビデオデッキを外して欲しい。	機器を取り外します。 ※機器の引き取りは行いません。		月額料金 + 1,000円 (3,000円+3,000円)
	7 テレビの裏の配線をスッキリして欲しい。	配線整備を行います。		月額料金 + 3,000円 (3,000円+3,000円)
電話	8 新しい電話器の設置方法が分からない。	新たに購入された電話器の設置や設定のサポートを行います。	 月額600円 (1回1時間 月1回の訪問) ※上記を超える場合は、別途費用が発生します。	6,000円 (3,000円+3,000円)

●作業内容によって別途費用が発生する場合があります。●材料・部材費は別途頂戴します。
●表記の金額は税抜価格です。消費税分は別途精算させていただきます。



無料サポート

CNS加入者限定



CNSでは、ご加入者様への感謝の気持ちを込めまして、他社にはできない無料サポートも行っております。テレビ、インターネット、電話でお困り事がありましたら、まずはご相談ください！

インターネットが
つながらない

テレビが映らない！

電話が繋がらない！



誰に聞いたらいいかわからない…。
どうしたらいいかわからない…。
こんな時にご相談ください！



CNS加入者様限定!!

無料サポートメニューはこちら ➡

※ご相談内容により別途費用がかかる場合がございます。

お困りの内容		ご提供内容
1	テレビ・インターネット・電話のことだけど、誰に聞いたら良いかわからない、どうしたら良いかわからない。	まずはお電話ください。 状況をうまく説明ができない場合でもお電話ください。 お電話でのサポートをいたします。 内容により訪問対応させていただきます。CNSの判断による訪問は無料です。
2	テレビの映りが悪い。	訪問してテレビの受信レベル測定や機器の状態確認を行い、解決方法をご提案します。 お客様設備に原因がある場合は、有料の対処方法をご案内することもあります。
3	家の中のネットワークについて相談したい。	お客様のご利用状況やご要望をお聞かせいただき、ご提案いたします。内容により訪問対応させていただきます。おうちWi-Fiの電波が届く範囲の調査も行えます。
4	今使っている無線ルーターの電波状況を知りたい。	
5	CNSのインターネットが接続できない。	お電話で解決できない場合、訪問させていただき、原因調査をさせていただきます。 弊社設備に原因がある場合、復旧に関して無償対応します。自然復旧など原因調査の過程で問題解決した場合も無償です。 お客様設備に原因がある場合は、有料の対処方法をご案内することもあります。(原因調査の訪問自体は無料です。)
6	テレビが映らない。	
7	デジタルチューナーの動作がおかしい。	
8	ケーブルプラス電話が繋がらない。	
9	CNSのインターネットの速度が遅い。	訪問して状況を確認させていただき、解決方法をご提案します。

※ご相談内容により別途費用がかかる場合がございます。

便利な機能満載!

好評受付中

ハードディスク付デジタルチューナー

楽録



ポイント

1

2番組 同時録画!

ポイント

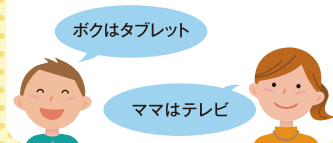
2

外出先から リモート 録画予約^{※1}

ポイント

3

テレビのない 部屋でも 観られる!^{※2}



※1 対応機種は楽録(TZ-HDW610PW、TZ-HDT620PW)となります。リモート予約機能を使うためには条件がございます。詳しくはホームページをご覧ください。
※2 対応機種は楽録(TZ-HDT620PW)です。 ※レギュラー・ライトBSワア のいずれかのご契約が必要です。また、別途「楽録」月額利用料金が必要となります。
※「楽録」の最低利用期間は1年となります。1年未満の途中解約の場合、未利用月数×900円(税抜)の違約金が発生します。
※楽録でご視聴いただくために、ご自宅のテレビ配線設備の改修が必要な場合は、別途工事費用が必要となります。

楽録のサポートもお任せください。

困ったら、まずはお電話下さい。

株式会社ケーブルネット鈴鹿

0120-173734



CNS

ホームページ: <http://www.cns-tv.co.jp>



グループ

受付時間: 月~土 9:00~18:00 (祝日を除く)



21000993 (05)

安全安心

0276-25-1007

TVのインターネット接続についてもご相談にのります。