

RICOH

IM C7010/C6010/C5510/C4510

IM C3510/C3010/C2510/C2010

教えてRi子さん

お客様サポート
基本編

お客様サポート

RICOH

お客様のこまったときに
お助けする

実際の操作画面を使った
お客様サポートアプリの使い方
マニュアル決定版

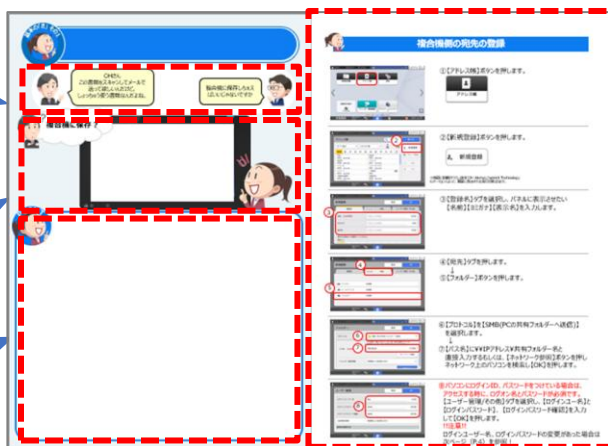
平素よりリコー製品をご愛顧頂き誠にありがとうございます。
 本資料は、リコー製品をご利用いただくにあたり、通常の操作マニュアルでは伝わりづらい機能説明や設定方法をイラストを交えてよりわかりやすくご説明させていただいております。さらにお客様のお仕事にチョットお役立ちできる情報などもご紹介しておりますので、是非ご活用賜りますようお願い致します。

基本的な本資料ページ内容の説明

紹介機能・設定につながる会話のシーン

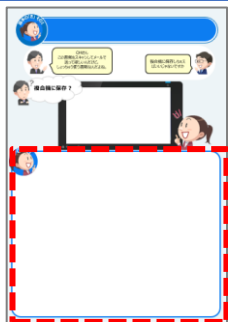
疑問解決機能・設定をRI子さんが紹介

解決機能・設定のポイントを紹介。紹介パターンは下記3パターン

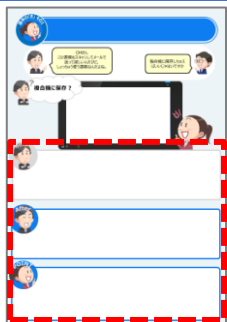


操作画面を交えた設定手順の説明

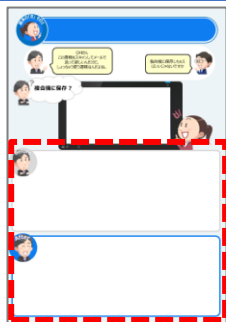
ポイント紹介パターン①



ポイント紹介パターン②



ポイント紹介パターン③



ポイント紹介パターン①

解決機能・設定のポイントを紹介

ポイント紹介パターン②

解決機能・設定のポイントをBefore-Afterで紹介。さらに補足ポイントも。

ポイント紹介パターン③

解決機能・設定のポイントをBefore-Afterで紹介

登場キャラクター紹介



RI子さん(リコさん)

【プロフィール】

リコー日本の営業さん

しっかり者のお姉さんタイプ。複合機のことなら何でもおまかせ！



Cさん(シーさん)

【プロフィール】

RICOH商事(株)のチョットイケオジ総務部長さん

知らないことが素直に言い出せず、よく知ったかぶりをしてしまいがち



OHさん(オーさん)

【プロフィール】

RICOH商事(株)の営業さん

IT知識が豊富で、いつもCさんのサポート役

01	お客様サポートアプリの概要と基本操作	P.3
	お客様サポートアプリとは	P.4
	修理依頼方法について	P.5
02	FAQ/動画コンテンツの活用方法	P.7
	FAQ/動画コンテンツの活用方法について	P.8
	おすすめFAQ/動画ベスト3！（お客様サポートで確認可能！）	P.10
03	おすすめ機能のご紹介	P.11
	修理依頼の確認方法について	P.11
	メールアドレスの登録方法について	P.12
04	耳寄りな情報	P.14
	改めて電源のON、OFFについて	P.14
	複合機をきれいに保つ日頃のお手入れ	P.15

※YouTubeはGoogle LLC.の商標です。

※QRコードは、（株）デンソーウェーブの登録商標です。

※本資料に掲載のその他の会社名および製品名、ロゴマークは各社の商号、商標または登録商標です。

※本資料で使用されている写真やイラストは編集されている場合があります。編集によって本来のイメージと違う場合があります。

※本資料に掲載されている写真やイラストの著作権は、それぞれの著作者に帰属しています。

お客様サポートアプリとは

修理依頼方法が
新しくなったんだね！

お客様サポートアプリ
を利用して複合機から
修理依頼が可能になった
そうですよ！

お客様サポート？

複合機から簡単、便利に修理依頼が
可能になりました！
電話による待ち時間が短縮できます！

修理依頼時は、ホーム画面の **お客様サポート** を選択！



どちらのボタンからも
修理依頼可能です

☺ 上のキーから修理や操作・設定案内の依頼、自己解決ができます。
◆ 時間を選ばず24時間365日、お客様のご都合に合わせて依頼可能
※ 受け付けはコールセンターまたはサービス実施店の営業時間内に対応します
◆ カンタン操作（選択式）で依頼可能（ご利用機種や機種番号の入力は不要です）
◆ 選択された内容に合わせて、お客様にて解決可能なFAQ・動画をご案内します



お客様サポートアプリとは

- ◆複合機から簡単、便利に修理依頼が可能！時間を問わずお客様の都合に合わせて依頼可能！
- ◆お客様解決可能な情報（FAQ/動画）をサポート！
- ◆サプライ注文、廃トナー回収も依頼可能！

搭載されているFAQ/動画は50種類以上！



電話による待ち時間が短縮できますね！



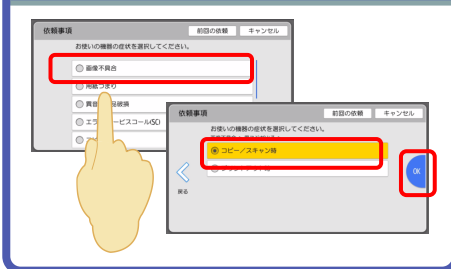
操作は簡単！選択型で依頼可能！

- ◆故障内容を選択型で依頼可能！最短3ステップで依頼可能！機種機番情報が自動で送信されるため、確認や入力不要！

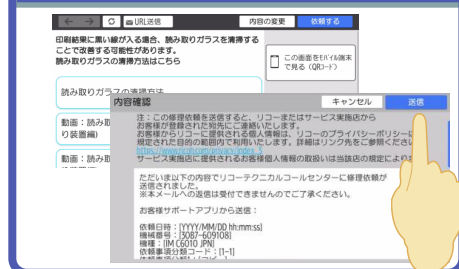
Step1: 依頼事項を選択



Step2: 故障内容を選択



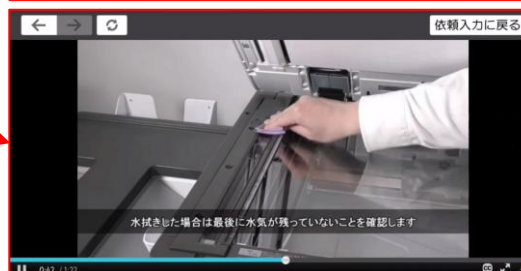
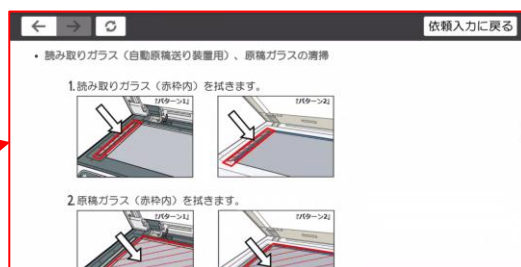
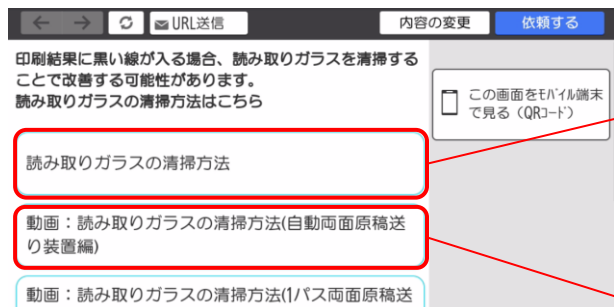
Step3: 内容を確認し送信



- ◆事前に連絡先ご担当者を登録しておく、自動で設定されるため再設定不要！

お客様解決可能な情報をサポート

- ◆お客様にて解決可能な症状を選択した場合には、FAQや動画によるサポートでお客様の自己解決をお手伝い！



自分で解決できる方法があるなんて知らなかったです！

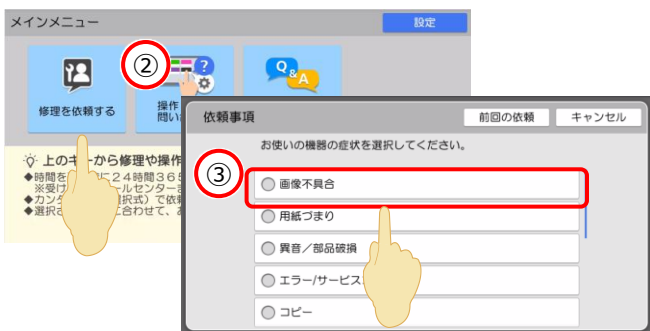




修理依頼方法について



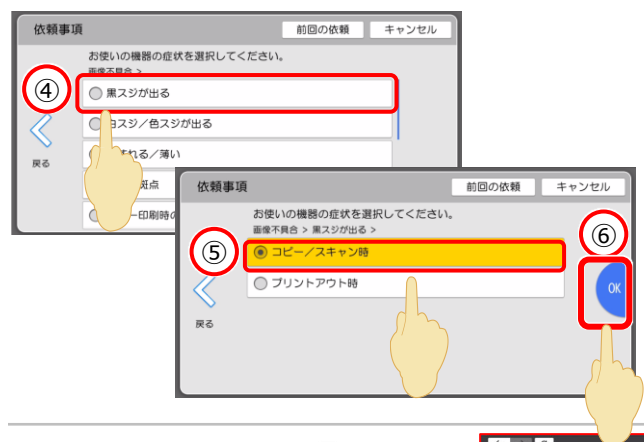
①「お客様サポート」アプリボタンを押す。



②【修理を依頼する】ボタンを選択。

③該当の症状を選択。

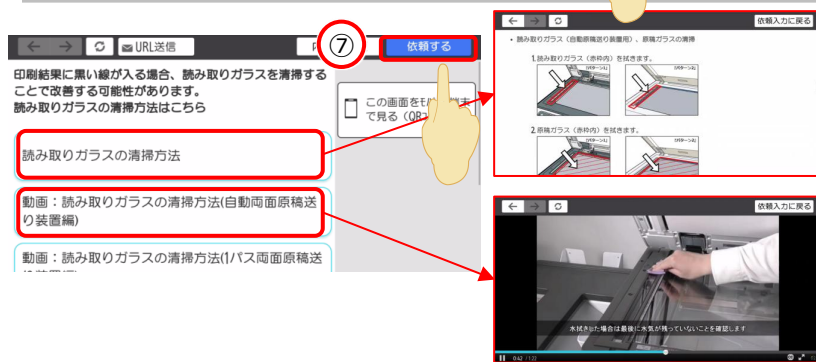
事前に連絡先ご担当者を登録しておく、自動で設定されるため再設定不要！



④症状を選択。

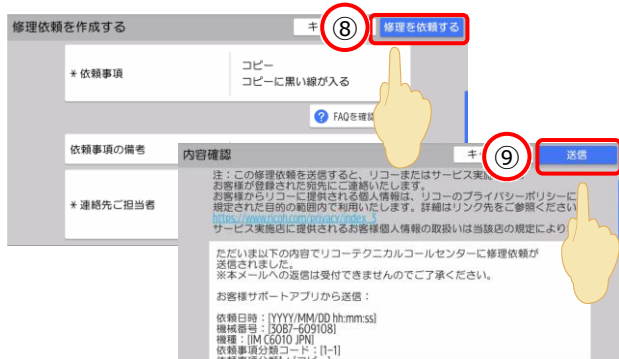
⑤詳細の症状を選択。

⑥症状を選択し「OK」ボタンが表示されたら選択。



⑦自己解決できない場合は「依頼入力に戻る」ボタンを選択

お客様解決可能な情報を提供します！
改善するかご確認ください



⑧選択した内容を確認し「修理を依頼する」ボタンを選択

⑨「送信」ボタンを選択

機種機番や機種名の入力
が不要だから便利だね！



お役立ち情報：コピーやスキャン時に汚れが出る時

<読取り部分（ガラス・自動原稿送り）の清掃>

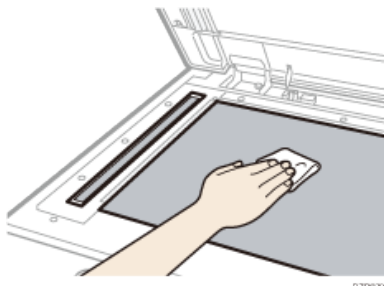
こちらが基本動作

FAQ番号：1854

お客様サポート
で確認可能！
詳細は8P以降

原稿を置く「ガラス」部分をまず清掃してみましょう

① 原稿ガラスと読取りガラスの清掃



本機に付属の清掃クロスでから拭きします

② 原稿カバーの清掃



やわらかい布でから拭きします

原稿ガラス、読取りガラス、自動原稿送り装置が汚れていると、コピーした文書やスキャンした画像などに汚れが出る場合があります。

クリーナーなどの薬品類、シンナーやベンジンなどの有機溶剤は使用しないでください。



さらに詳しく知りたい方は



スマホやタブレットにQRコードをかざすとリコーのFAQサイトやYouTube™サイトにアクセスできるよ

FAQ



動画

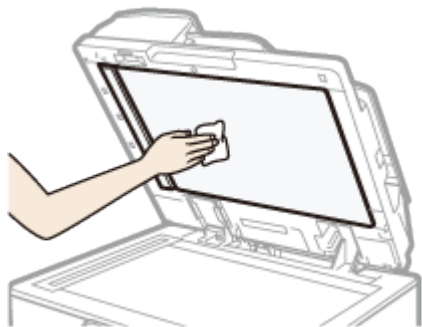


自動原稿送り装置の清掃

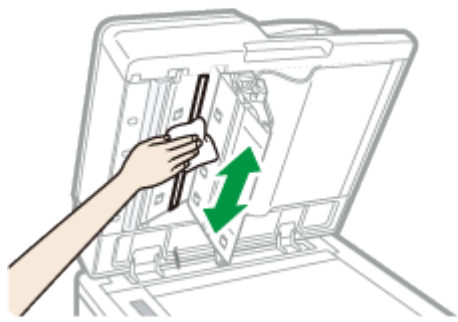
FAQ番号：1854

自動原稿送り装置の清掃

(1パス両面原稿送り装置使用時)



自動両面原稿送り装置のシートとガイド板を拭く



裏面読取りガラスを拭く



原稿を置くガラスや自動原稿送りが汚れている場合は、何枚出力しても、常に同じ場所が汚れます

基本の「き」その2

FAQ/動画コンテンツの活用方法

印刷すると白い線が入るんだけど自分で復旧させるのは難しいのかな・・・??

お客様サポートアプリを利用すると解決方法を教えてくださいますよ♪

どうやるの？

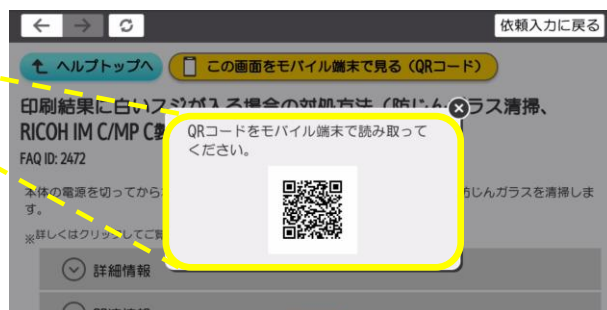
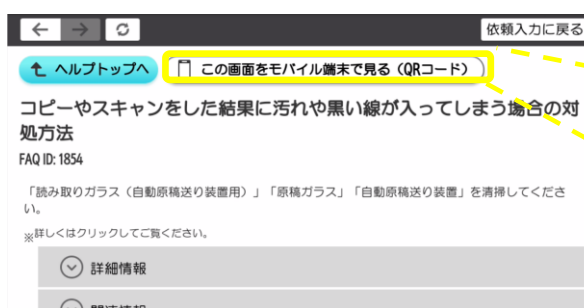
症状を選択するだけでお客様にて実施可能なFAQや動画が確認が可能！

「画像不具合」
「白スジ/色スジが出る」
を選択

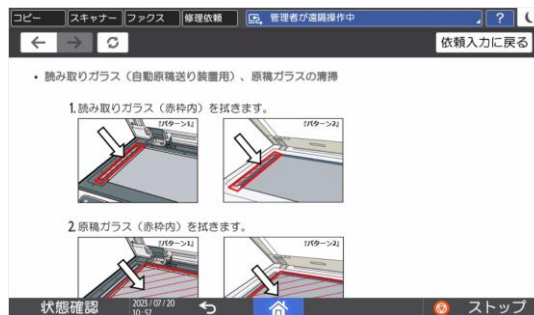
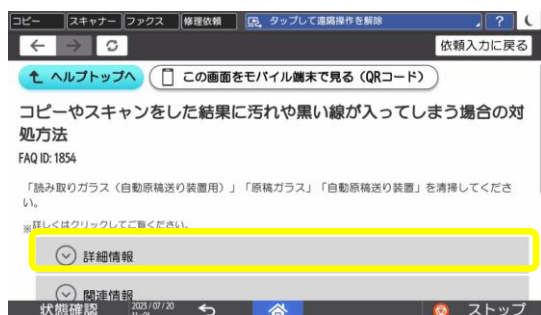
防塵ガラスの
清掃方法が表示される

2種類の確認方法

①QRコードを読み取り、手持ちのスマートフォンで確認可能！

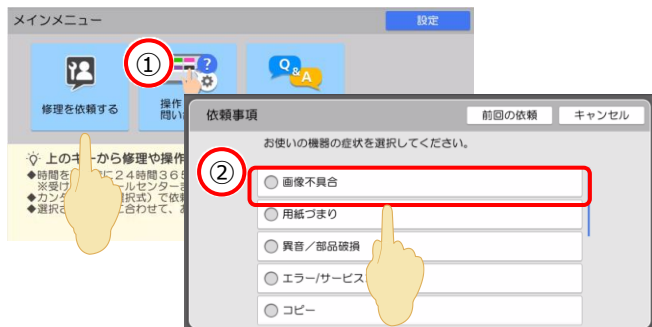


②「詳細情報」をクリックして、操作部上でFAQや動画を確認可能！



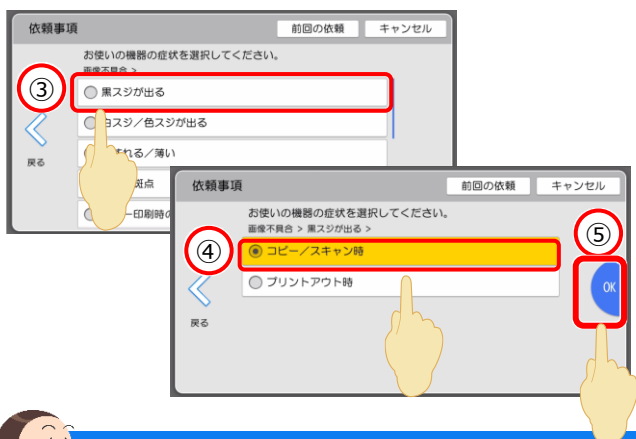


FAQ/動画コンテンツの活用方法について



①【修理を依頼する】ボタンを選択。

②【依頼事項】ボタンを選択。



③該当の症状を選択。

④詳細の症状を選択。

⑤症状を選択し「OK」ボタンが表示されたら選択。

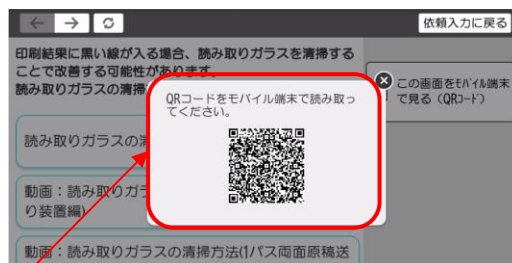


FAQ/動画コンテンツの使い方

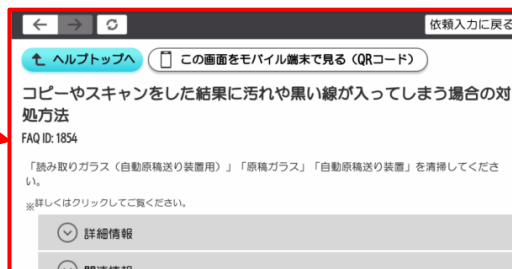
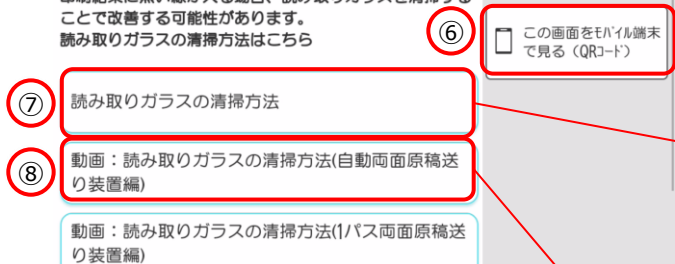
QRコードを読み取ることで
お手持ちのスマートフォンで確認可能です！
FAQの記載内容を見ながら対応できるので
おすすめです！！



⑥「この画面をモバイル端末で見る」を選択



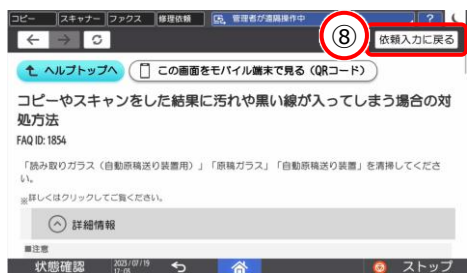
⑦「読み取りガラスの清掃方法」を選択



⑧「動画：読み取りガラスの清掃方法」を選択



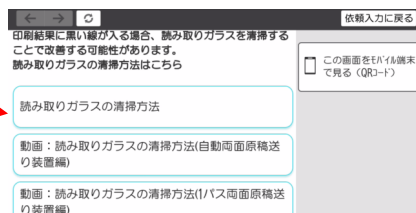
実際の手順が動画で確認できるので
初めて実施する方にも分かり易くて
親切ですね！



⑧FAQ/動画を確認しても解消されない場合は、「依頼入力に戻る」を選択



⑨【? FAQを確認する】選択するとFAQ/動画が表示されます。



PCでは見れないの？

FAQ番号を検索することで
PCでも確認可能です！

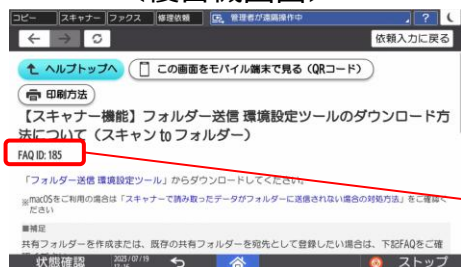


FAQ/動画のPCでの確認方法について

FAQの内容によっては、PCにて作業が必要なケースもあります。
PCにて確認したい場合はお客様サポートアプリ上に表示されたFAQの「FAQ ID」を確認し
以下URL（よくあるご質問）にてFAQ番号を検索して活用ください

[よくあるご質問 -FAQ- / サポート・ダウンロード | リコー \(ricoh.co.jp\)](https://www.ricoh.co.jp/yokaru-gomon)

<複合機画面>



<PC画面>

よくあるご質問 -FAQ-

- Exchange Onlineのセキュリティ強化による複合機、プリンターへの影響と対策について
- Windows Update後にスキャン to フォルダができなくなった場合の対処方法
- 操作パネルを清潔にするために（複写機/複合機、レーザープリンター）
- リコーのコールセンターによくあるお問い合わせ

FAQ番号検索（半角）

※「製品群を選択」した上で「製品を選択」し、「検索」ボタンをクリックしてください。

よくあるご質問 -FAQ-

製品選択 > 回答

FAQ番号: 185 | 更新日: 2023年06月28日 05:50 PM このFAQを印刷

Q. フォルダ送信 環境設定ツールのダウンロード方法について知りたい（スキャン to フォルダ）。

対象機種 このFAQを評価する

A. 「フォルダ送信 環境設定ツール」からダウンロードしてください。

※macOSをご利用の場合は「スキャナーで読み取ったデータがフォルダに送信されない場合の対処方法」をご確認ください

■確定

共有フォルダを作成または、既存の共有フォルダを優先して登録したい場合は、下記FAQをご確認ください。

> スキャンした文書をパソコン上のフォルダに送信する設定（フォルダ送信 環境設定ツール）

優先を選択し、診断および修正を行いたい場合は、下記FAQをご確認ください。

> スキャナーで読み取ったデータがフォルダに送信されない場合の対処方法（フォルダ送信 環境設定ツール）

手順を印刷して手元に保管したい場合は、添付ファイルのPDFをご活用ください。

添付ファイル かた人設定シート_優先登録編.pdf (2.68 MB)

かた人設定シート_優先診断編.pdf (1.96 MB)

PCで利用する
「フォルダ送信環境設定ツール」
があるなんて知らなかったよ！



お役立ち情報：おすすめFAQ/動画ベスト3！！！！ お客様サポートで閲覧可能！



コピーやスキャン時に汚れが出る時

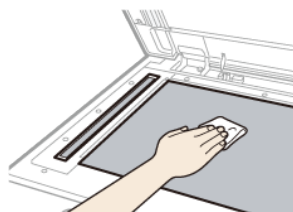
FAQ番号：1854

お客様サポート：「画像不具合」「黒スジが出る」「コピー/スキャン時」

原稿を置く「ガラス」部分をまず清掃してみましょう

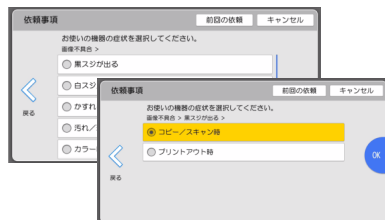
- ① 原稿ガラスと読み取りガラスの清掃 ② 原稿カバーの清掃

原稿ガラス、読み取りガラス、自動原稿送り装置が汚れていると、コピーした文書やスキャンした画像などに汚れが出ることがあります。



本機に付属の清掃クロスでから拭きます やわらかい布でから拭きます

クリーナーなどの薬品類、シンナーやベンジンなどの有機溶剤は使用しないでください。



FAQ

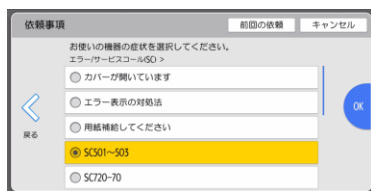
動画



紙詰まりを防ぐちょっとしたコツ

FAQ番号：2021

お客様サポート：「エラー/サービスコール (SC)」「SC501～503」



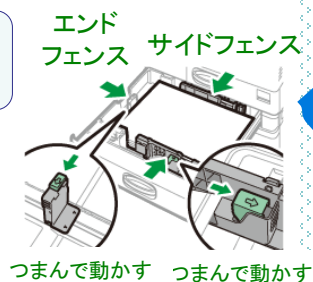
FAQ

動画



用紙を入れたら ガイドフェンスとエンドフェンスを確認！

紙を入れたら、緑色の部品をつまんで動かして、用紙に沿わせましょう。



給紙トレイに注目！



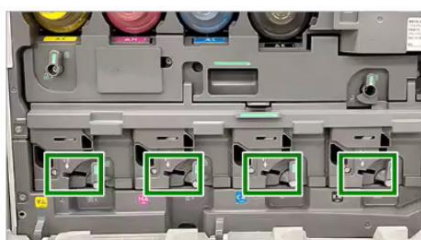
白スジ/色スジが出る場合について

FAQ番号：2472

お客様サポート：「画像不具合」「白スジ/色スジが出る」

「防塵ガラス」を清掃してみましょう

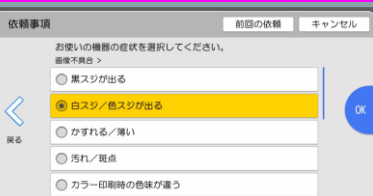
- ① 防じんガラスを清掃するための4か所の穴を確認します。
② 清掃棒を2～3回程度、ゆっくりと奥まで突き当てるようにして抜き差しして、4か所すべてを清掃します。



※機種により形状が異なります。



※機種により形状が異なります。



FAQ

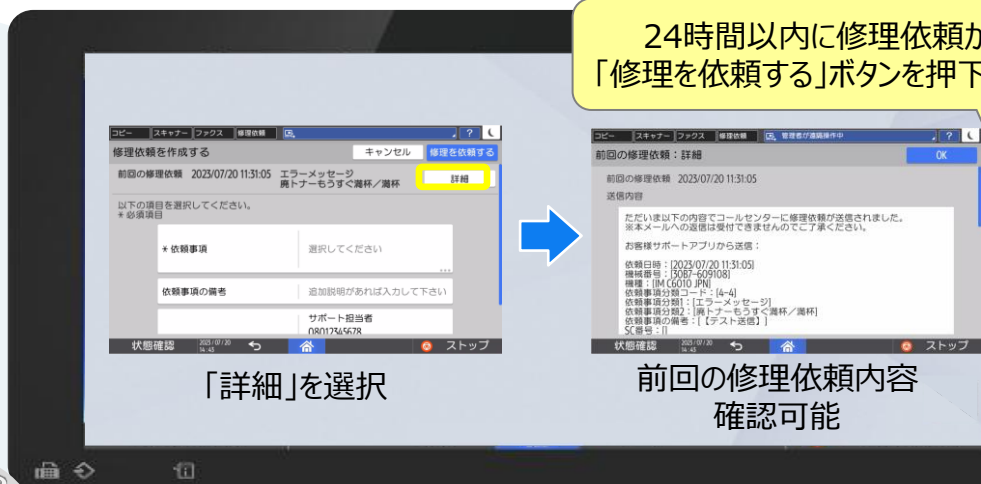


修理依頼の確認方法について

お客様サポートアプリで
修理依頼を行ったかを確認する
方法はないの？

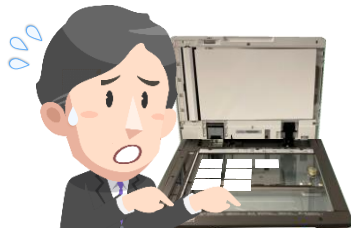
お客様サポートアプリ上で
前回依頼した修理内容を
確認可能です！

24時間以内に修理依頼が発生した場合は
「修理を依頼する」ボタンを押下後に表示されます！



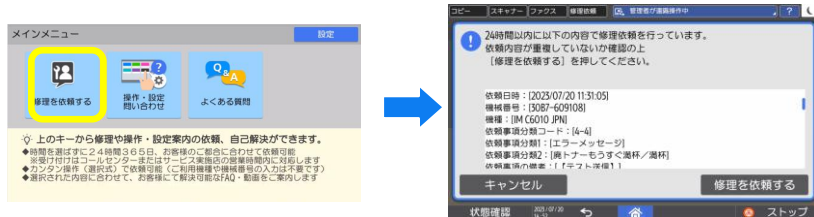
Before

修理依頼を行いたんだけど、誰か既に修理依頼が行っているかわからないんだよね。
電話で問合せないといけないから面倒くさいんだよね。



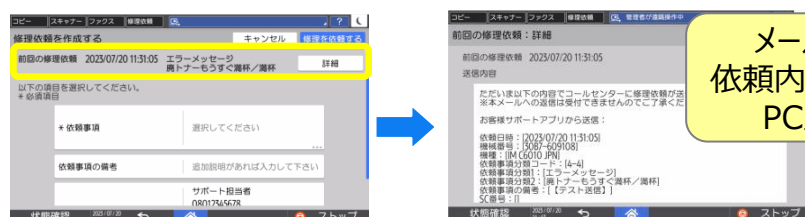
After

お客様サポートアプリを利用すると、24時間以内に修理依頼が発生していた場合は
「修理を依頼する」ボタンを押下後に表示されます！



POINT

前回の修理依頼から24時間以上経過している場合は、「修理を依頼する」ボタンを押下後、
「前回の修理依頼」が表示されるので「詳細」ボタンを押下することで確認可能です。

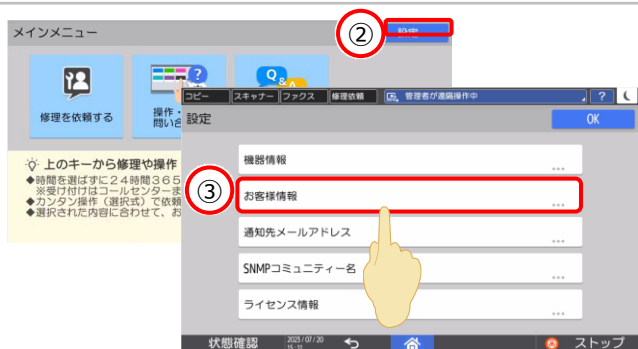




メールアドレス登録方法について

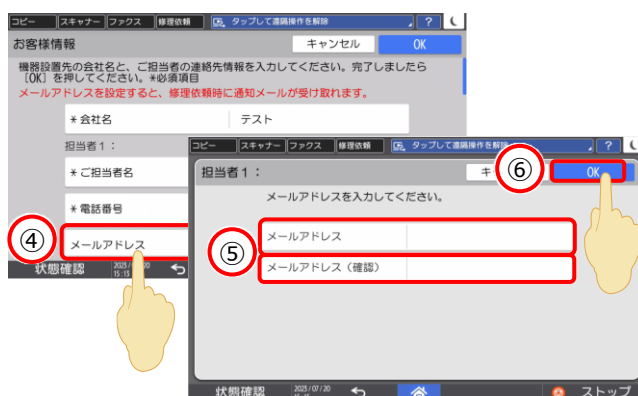


①「お客様サポート」アプリボタンを押す。



②【設定】ボタンを選択。

③【お客様情報】ボタンを選択。

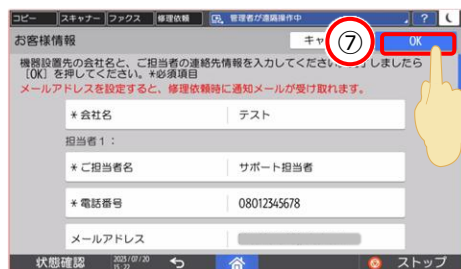


④【メールアドレス】ボタンを選択。

⑤メールアドレスを入力

⑥メールアドレスの入力完了したら【OK】ボタンを選択

担当者 1 は、修理依頼時に
自動で設定される担当者に
なります！

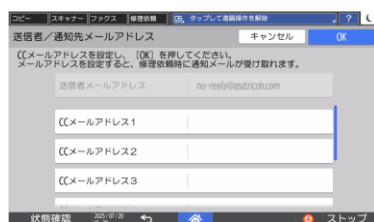
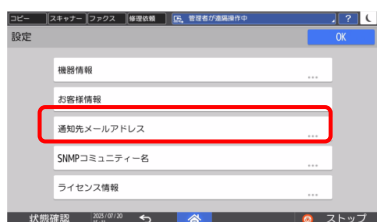


⑦登録内容に問題なければ、
【OK】ボタンを選択

担当者情報は 6 名まで登録可能！
良く利用する担当者は事前登録を
おススメします！



全ての担当者からの修理依頼を把握したい場合、「通知先メールアドレス」を登録することで修理依頼時のメールを受信することが可能です！



複数宛先へ
メール受信したい場合
に便利です！



お客様サポート
で確認可能！
詳細は8P以降

こちらが基本動作

FAQ番号：2021

用紙を入れたら、ガイドフェンスとエンドフェンスを確認！

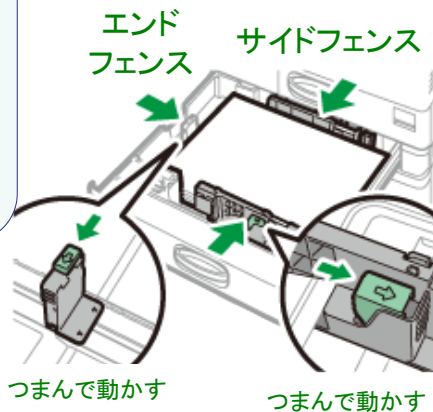
紙を入れたら、
緑色の部品を
つまんで動かして、
用紙に沿わせま
しょう。



FAQ



動画

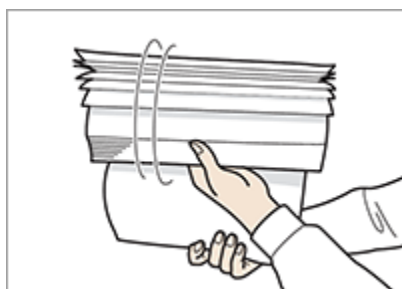


給紙トレイに注目！

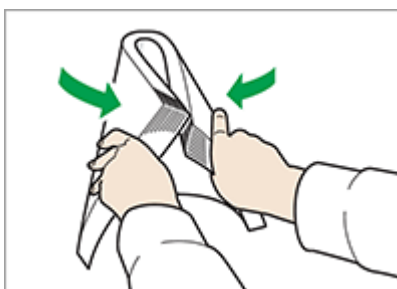


紙を「さばく」のも効果的です

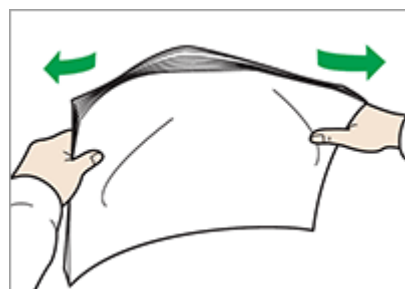
FAQ番号：2021



①ぱらぱらとさばく

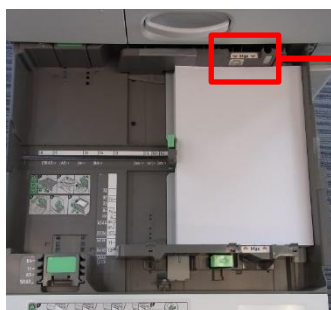


②ゆっくり数回曲げる

③用紙と用紙の間に十分に
空気が入っていることを確認

過積載（紙の入れすぎ）になっていませんか

FAQ番号：2021



「たくさん印刷するから」
と用紙を入れすぎてい
ませんか？こちらの
「MAX」表示を超えな
いようにしましょう。



機器に対応している用紙かどうか、ご確認ください

FAQ番号：2180

コピーやプリントに対応している用紙は、「機種」によって異なります。
詳細は、リコーのWebサイトをご確認ください。

〈特殊用紙対応情報〉

<https://www.ricoh.co.jp/printer/paper/>



RI子さん

改めて電源のON、OFFについて

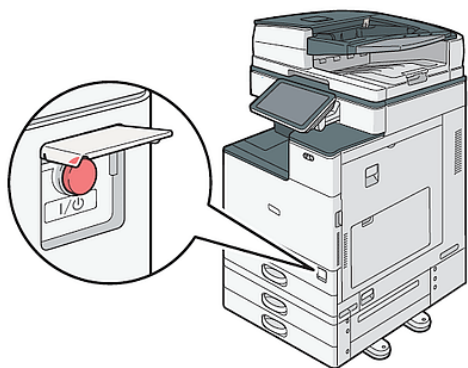
複合機やコピー機は実は「精密機器」。日ごろからやさしく、丁寧にご利用いただくことで故障しづらくなり、長く使えるようになります。たまに電源を切ったりするときもシャットダウンするまで、少しお待ちくださいね。



機器の電源の切り方 電源OFF

FAQ番号：2084

普段は、電源を入れて運用している複合機。操作パネルを拭いたり、防じんガラスを清掃する場合などは正しい手順で電源を切ってくださいね



①機器本体の電源スイッチを押します。

* 電源を切るときには、電源スイッチを長押ししないでください。長押しすると、電源が強制的に切れるため、ハードディスクやメモリーが破損して故障の原因になることがあります。

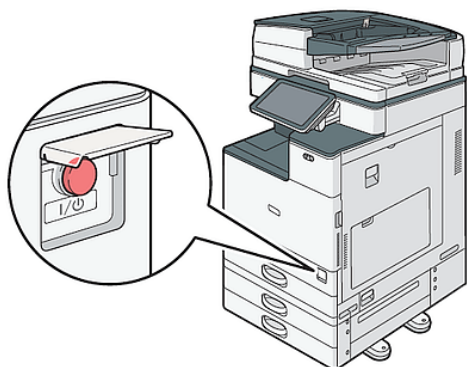
②主電源ランプが消灯します。シャットダウンの処理が終了すると、自動的に電源が切れます。

- ファクス機能を使用しているときに電源を切ると、送信待機中の文書や印刷待機中の文書が消去されることがあります。また、相手先からファクスを受信中のときは、その通信は正常に終了しません。
- やむをえず電源を切ったり、電源プラグを抜くときは、ファクス機能の画面でメモリー残量の表示が100%であることを確認してください。
- 電源を切ったり、電源プラグを抜いて1時間以上経過すると、ファクスのメモリーに蓄積されている文書が消去されます。
- 消去された文書があると、再び電源を入れたとき自動的に「電源断レポート」が出力されます。



機器の電源の入れ方 電源ON

FAQ番号：2084



①電源プラグが、確実にコンセントに差し込まれているか確認します。

②機器本体の電源スイッチを押します。
→操作部の主電源ランプが点灯します

- 電源を入れたあとに、自動再起動の処理中の画面が表示されることがあります。機器内部で自動処理をするため、その間は主電源スイッチに触らないでください。
(再起動には約5分間かかります)
- アプリケーションが起動した順に、操作パネルのホーム画面にアイコンが表示されます。

複合機をきれいに保つ日頃のお手入れ

こちらが基本動作

FAQ番号：2323

タッチパネルは人が一番触れる部分なので、とても汚れています。ときどき、清掃しておきましょう。タッチの反応もよくなりますよ。

タッチパネルの清掃



乾いた柔らかい布で軽く乾拭きしてください

乾拭きで汚れが取れないときには、水か薄めた中性洗剤を含ませ硬く絞った柔らかい布で優しく拭いてね。アルコールを吹き付けるのはNGよ！



次のことはしないでください！

- 強い力で拭く
- 有機溶剤・酸・アルカリ類を使用する
- 溶剤を直接垂らす、吹き付ける



操作パネルに貼る「抗菌フィルム」

FAQ番号：2390

こんなオプションもございます

操作部へ貼り付け可能な抗菌タイプの専用フィルムもご用意しています。



FAQ



動画



「手差し」は使い終わったら閉じておきましょう

紙を入れっぱなしにしておくと、汚れを吸い込むこともあります

手差しに紙を入れっぱなしにしておくと、ホコリが紙にたまって、給紙したときに複合機内部にホコリが入り込んでしまうことがあります。



RICOH
imagine. change.