Appendix.1

新SupportDesk-Web
多要素認証（MFA）の設定方法

６版：2025年11月26日
初版：2025年3月12日

富士通株式会社
エフサステクノロジーズ株式会社

改版履歴

版数	改版日	改版内容
初版	2025年3月12日	初版発行
2版	2025年4月16日	① 共用メールアドレスでの運用方法を特例として追加（1-5）
3版	2025年5月12日	① Microsoft Edgeの拡張機能を利用した方法を追加（5章/6章）
4版	2025年6月9日	① 特例（共用のメールアドレス）を実施する際の注意事項を追加（1-6）
5版	2025年7月14日	① PCでのMFAとしてWinAuthを追加
6版	2025年11月26日	①アカウント発行のメールの送信元アドレスの情報を修正（2-1,4-1,6-1,8-1）

1. 多要素認証の概要

1-1. 多要素認証の前提条件と選択肢

FUJITSU

前提条件

- ✓ **利用者アカウント（Salesforceアカウント） ： MFA端末 ＝ 1 ： 1**
- ✓ **MFA端末は スマートフォン or パソコン から選択**

▶ **併用不可**

➢ **利用者アカウントが発行された際に速やかにSupportDesk-Webにアクセスできるために、事前に多要素認証の方法をご決定頂き、必要なアプリケーションをインストールしておいてください。**

認証デバイス	認証方法	実施方法
スマートフォン	1. Salesforce Authenticator	➢ App Store / Google Play から事前にインストールしてください。 ✓ 設定方法は2章にて解説
	2. その他の認証アプリ （Microsoft Authenticator など）	–
パソコン	3. Google Chrome の拡張機能	■事前準備：3章にて解説　■設定方法：4章にて解説
	4. Microsoft Edge の拡張機能	■事前準備：5章にて解説　■設定方法：6章にて解説
	5. WinAuth	■事前準備：7章にて解説　■設定方法：8章にて解説

1-2. 作業環境とMFAの関係性

FUJITSU

作業環境	想定する状況	MFA端末	MFA可否	制約	備考
個人の専用PC	一般的な環境	スマートフォン	可能		
		PC（Chrome）	可能		
個人の専用PC（2台以上）	事務所用・モバイル用など複数端末を保有している方	スマートフォン	可能		
		PC（Chrome）	**制限有り**	**MFAの専用PCが必要**	実質的に想定なし
1台の共用PC	システム保守業務において常に1人しか従事しない（単一シフト体制）	スマートフォン	可能		
		PC（Chrome）	可能		**1-3章**にて解説
複数台の共用PC	システム保守業務において複数人が従事し座席・作業端末が流動的（複数人シフト体制）	スマートフォン	可能		
		PC（Chrome）	**制限有り**	**MFAの専用PCが必要**	**1-4章**にて解説

➡ **スマートフォンアプリを利用したMFAを推奨（作業PCが流動的でも対応が容易）**

1-3. １台の共用PC環境でのMFAの実施方法

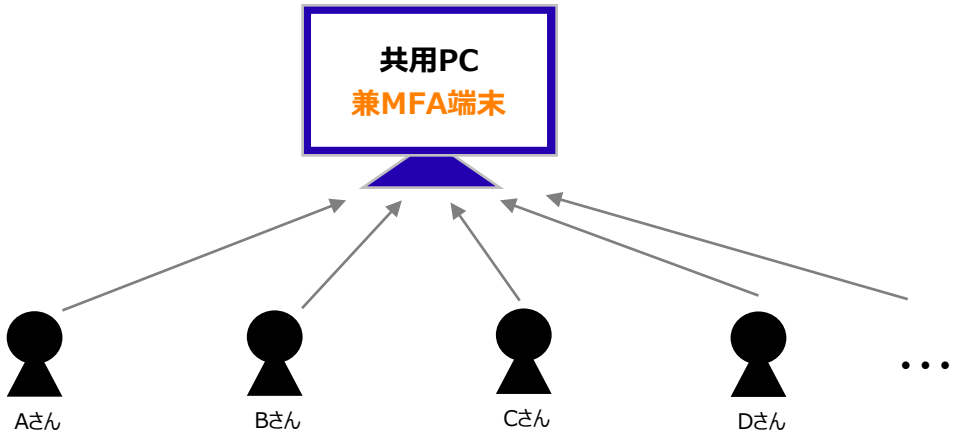
FUJITSU

想定

- ✓ 社給・個人問わずスマートフォンの業務利用は禁止
- ✓ １台の作業PCでシフト勤務
- ✓ インターネット接続端末として１台をタイムシェア

▶ **利用者全員分のMFAを1つのPCに設定＊**

＊設定方法は3-4章にて解説



1-4. 複数の共用PC環境でのMFAの実施方法

FUJITSU

想定

- ✓ 社給・個人問わずスマートフォンの業務利用は禁止
- ✓ シフト勤務体制などで作業PCが１台／人ではない

▶ **利用者全員分のMFAを1つのPCに設定＊**

＊設定方法は3-4章にて解説

DAY1

Aさん　Bさん　Cさん　Dさん　Eさん

B,C,DさんはSupportDesk-Webログイン時に**Aさんから**One-Time認証コードを教えてもらう

DAY2

Bさん　Cさん　Aさん　Eさん　Dさん

A,C,EさんはSupportDesk-Webログイン時に**Bさんから**One-Time認証コードを教えてもらう

1-5. 共用メールアドレスでの運用方法【特例】

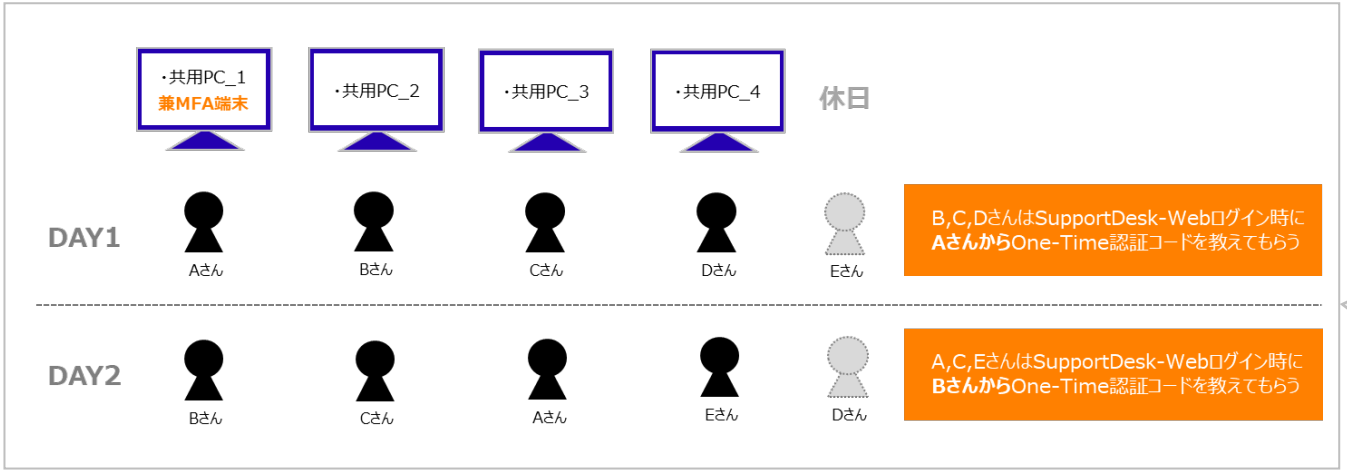
FUJITSU

状況

✓ 複数人が**同一のメールアドレス**を使用
（注：メーリングリストの利用ではありません）

▶ 1つのSalesforceアカウントしか発行できない

➢ Salesforceは１つのアカウントで複数端末からの同時ログインが可能なため、以下の環境で多要素認証が実現可能です。



注意事項

✓ メールアドレスを個人に付与せず共同利用されているお客様に限定した手段です。
セキュリティの観点から、この運用方法を推奨するものではありません。

✓ ご登録においては代表者の氏名で申請ください。

1-6. 特例を実施する場合の注意事項

- 複数名で共同利用されているメールアドレスに対して利用者アカウント（Salesforceアカウント）を発行される。

↓

- 利用者アカウント通知のメールが複数名に同時に届く

↓

- 利用者アカウントに対する①パスワード設定②MFA設定が競合する可能性がある。

次章以降で解説する作業は事前に実施者を決めてから進めてください。

2. Salesforce Authenticator を使用する場合

2-1. メール受信から初回ログインまでの流れ

FUJITSU

（１）アカウント発行のメールが届きます。

・**件　名**：
　【SupportDesk】ご利用開始に関するお知らせ

・**送信元**：
　（2026/1/12まで）fj-ss-noreply@dl.jp.fujitsu.com
　（2026/1/12以降）fj-ss-noreply@support.fujitsu.com

・**内　容**：
　●● ●● 様
　SupportDesk-Webへようこそ!
　使用を開始するには、以下のURLにアクセスしてください。
　※初めてご利用される場合には、パスワード登録画面が表示されます。

　https://xxxxxxxxxxxxx/xxxxxxxxxxxxx/xxxxxxxxxxx　URL

　ユーザー名：zzzzz.yyyyy@fujitsu.com.xxxxxxx.fsdk

　以上、よろしくお願いいたします。

（注）上記はイメージであり実際のメール本文とは異なります。

（２）本文中のURLにアクセスして パスワードを設定してください。

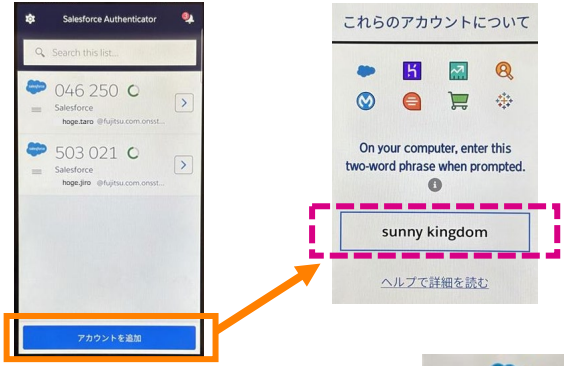
（３）設定完了したら自動で 初回ログインされます。

※初回ログインでは多要素認証は行われません

2-2.　２回目ログイン時の流れ

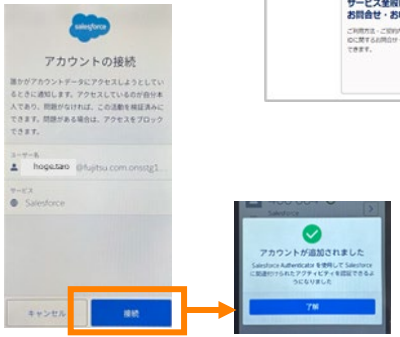
（１）メール本文中のURLにアクセスするとログイン画面が表示されますので、
メール本文中のユーザ名（アカウント）とパスワードを入力してください。
以下の画面が表示されます。

（２）スマートフォンの「Salesforce Authenticator」を起動して
下記の画面で「アカウント追加」をタップすると２語が表示されます。



（３）スマートフォンに表示された
２語をPC側のブラウザに
に入力して「接続」をクリック
します。（右画面に遷移）

（４）スマートフォンが右画面
に遷移するので「接続」
をタップします。



（５）ログインが完了します。

2-3. ３回目以降のログイン（正常系）

（１）メール本文中のURLにアクセスして、
ユーザ名（アカウント）とパスワードを
入力してください。以下の画面が表示されます。

（２）スマートフォンに通知が来るので
「承認」をタップしてください。

（３）ログインされました。

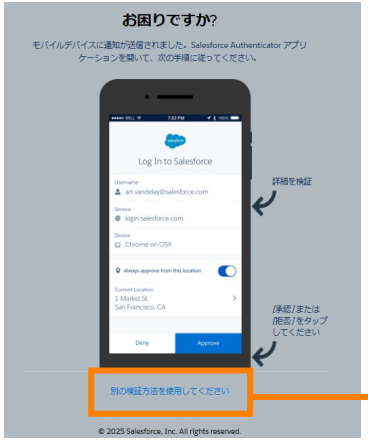
2-3. ３回目以降のログイン（異常系①）

（１）メール本文中のURLにアクセスして、
ユーザ名（アカウント）とパスワードを
入力してください。以下の画面が表示されます。

（２）スマートフォンに通知が来ないことがあります。

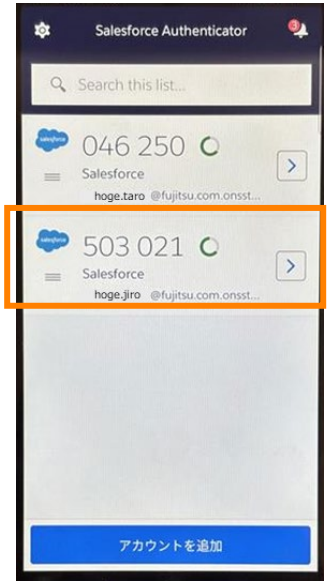
（３）「お困りですか？」をクリックします。

（４）「別の検証方法を使用してください」をクリックします。



2-3. ３回目以降のログイン（異常系②）

（５）スマートフォンの「Salesforce Authenticator」を起動して、ログイン対象のアカウントをタップします。



（６）表示されている６桁の数字をPC側のブラウザに入力して「検証」をクリックするとログイン完了です。

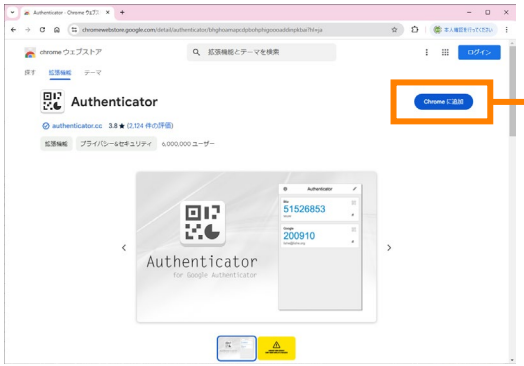
アカウントはここで再確認

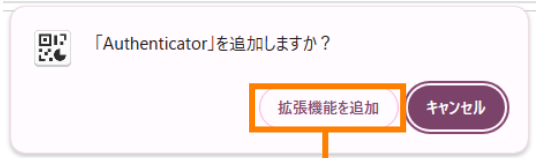
3. Google Chromeの拡張機能を使用する場合（アカウント発行前の準備作業）

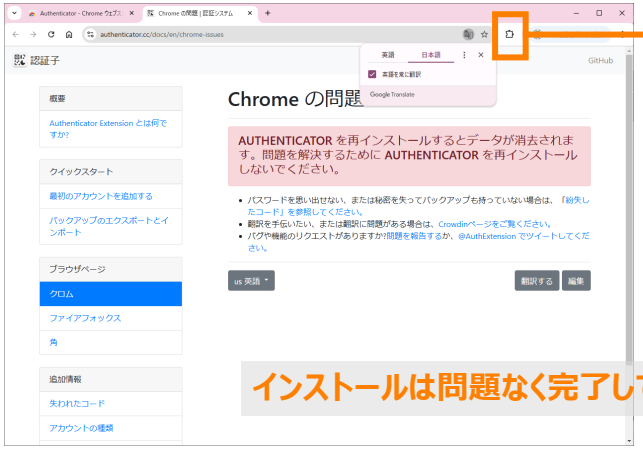
3-1. Google Chromeへの設定

➢ **chromeウェブストアから「Authenticator」を追加します。**

https://chrome.google.com/webstore/detail/authenticator/bhghoamapcdpbohphigoooaddinpkbai?hl=ja







4. Google Chromeの拡張機能を使用する場合（アカウント発行後の設定方法）

4-1. メール受信から初回ログインまでの流れ

FUJITSU

（１）アカウントが発行のメールが届きます。

・**件　名：**
　【SupportDesk】ご利用開始に関するお知らせ

・**送信元：**
　（2026/1/12まで）fj-ss-noreply@dl.jp.fujitsu.com
　（2026/1/12以降）fj-ss-noreply@support.fujitsu.com

・**内　容：**
　●● ●● 様
　SupportDesk-Webへようこそ!
　使用を開始するには、以下のURLにアクセスしてください。
　※初めてご利用される場合には、パスワード登録画面が表示されます。

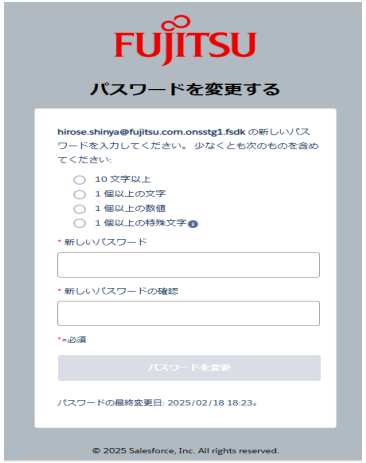
　https://xxxxxxxxxxxx/xxxxxxxxxxxx/xxxxxxxxxx　URL

　ユーザー名：zzzzz.yyyyy@fujitsu.com.xxxxxxx.fsdk

　以上、よろしくお願いいたします。

（注）上記はイメージであり実際のメール本文とは異なります。

（２）本文中のURLにアクセスして パスワードを設定してください。



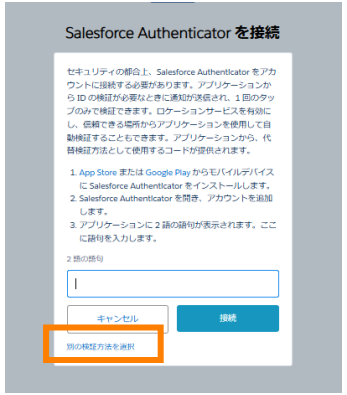
（３）設定完了したら自動で 初回ログインされます。

※初回ログインでは多要素認証は行われません

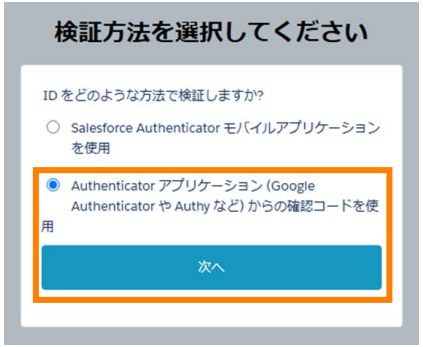
4-2.　２回目ログイン時の流れ①

（１）メール本文中のURLにアクセスして、メール本文中のユーザ名（アカウント）とパスワードを入力してログインします。

（２）以下の画面で「別の方法を選択」をクリックします。



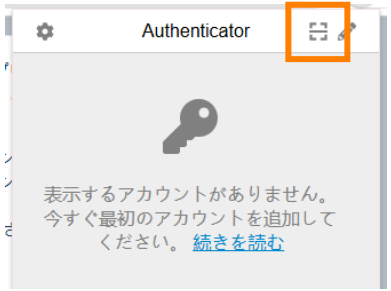
（３）後者を選択して「次へ」をクリックします。



（４）事前にインストールしてピン止めした Authenticatorをクリックします。

4-2.　２回目ログイン時の流れ②

（５）「QRコードをスキャン」のアイコンをクリックします。



（６）ナビゲーションの通りにマウスを
左クリックしながらQRコードを囲みます。

（７）ポップアップで「OK」をクリックします。

4-2.　２回目ログイン時の流れ③

（８）表示された６桁の確認コードを入力し、「接続」をクリックします。

（９）ログイン完了です。

複数アカウントを登録した場合はアカウントの数だけ確認コードが表示されます。@以前で照合して適切に選出します。

4-3. 3回目以降のログイン

（１）メール本文中のURLにアクセスして、ユーザ名（アカウント）とパスワードを入力してください。

（２）以下の画面で
Authenticatorをクリックします。

（３）表示された６桁の確認コードを入力し、
「検証」をクリックします。

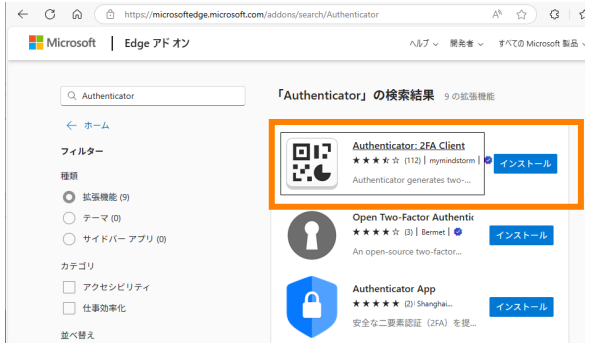
（４）ログイン完了です。

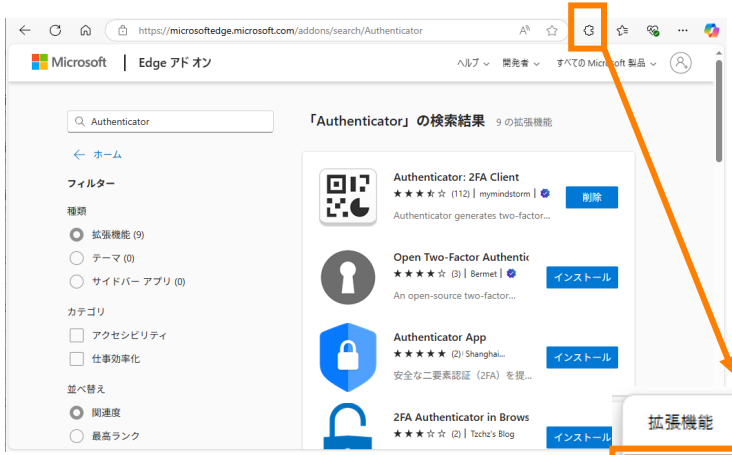
複数アカウントを登録した場合はアカウントの数だけ確認コードが表示されます。
@以前で照合して適切に選出します。

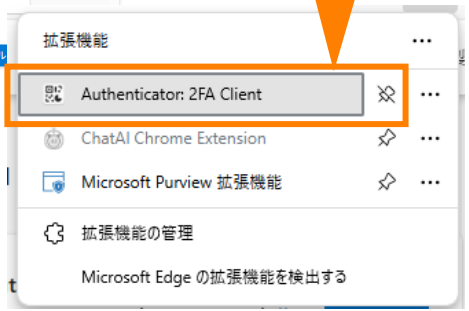
5. Microsoft Edgeの拡張機能を使用する場合（アカウント発行前の準備作業）

5-1. Microsoft Edge への設定

➢ **Edgeアドオンストアから「Authenticator:2FA Client」を追加します。**
[Microsoft Edge アドオン - Authenticator]







追加されているので
ピン止めしてください。

6. Microsoft Edgeの拡張機能を使用する場合（アカウント発行後の設定方法）

6-1. メール受信から初回ログインまでの流れ

FUJITSU

（１）アカウントが発行のメールが届きます。

・**件　名**：
　【SupportDesk】ご利用開始に関するお知らせ

・**送信元**：
　（2026/1/12まで）fj-ss-noreply@dl.jp.fujitsu.com
　（2026/1/12以降）fj-ss-noreply@support.fujitsu.com

・**内　容**：

●● ●● 様

SupportDesk-Webへようこそ!
使用を開始するには、以下のURLにアクセスしてください。
※初めてご利用される場合には、パスワード登録画面が表示されます。

https://xxxxxxxxxxxx/xxxxxxxxxxxx/xxxxxxxxxx　URL

ユーザー名：zzzzz.yyyyy@fujitsu.com.xxxxxxx.fsdk

以上、よろしくお願いいたします。

（注）上記はイメージであり実際のメール本文とは異なります。

（２）本文中のURLにアクセスして パスワードを設定してください。

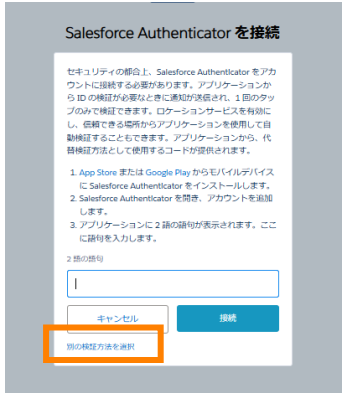
（３）設定完了したら自動で 初回ログインされます。

※初回ログインでは多要素認証は行われません

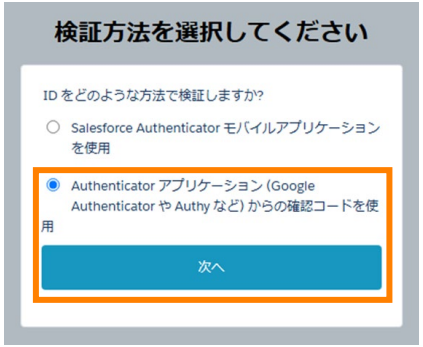
6-2.　２回目ログイン時の流れ①

（１）メール本文中のURLにアクセスして、メール本文中のユーザ名（アカウント）とパスワードを入力してログインします。

（２）以下の画面で「別の方法を選択」をクリックします。



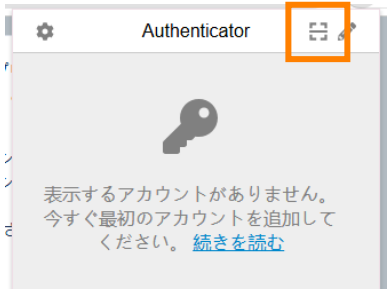
（３）後者を選択して「次へ」をクリックします。



（４）事前にインストールしてピン止めした Authenticatorをクリックします。

6-2.　２回目ログイン時の流れ②

（５）「QRコードをスキャン」のアイコンをクリックします。



（６）ナビゲーションの通りにマウスを
左クリックしながらQRコードを囲みます。

（７）ポップアップで「OK」をクリックします。

6-2.　２回目ログイン時の流れ③

（８）表示された６桁の確認コードを入力し、「接続」をクリックします。

（９）ログイン完了です。

複数アカウントを登録した場合はアカウントの数だけ確認コードが表示されます。@以前で照合して適切に選出します。

6-3. 3回目以降のログイン

（１）メール本文中のURLにアクセスして、ユーザ名（アカウント）とパスワードを入力してください。

（２）以下の画面で
Authenticatorをクリックします。

（３）表示された６桁の確認コードを入力し、
「検証」をクリックします。

（４）ログイン完了です。

複数アカウントを登録した場合はアカウントの数だけ確認コードが表示されます。
@以前で照合して適切に選出します。

7. WinAuthを使用する場合
（アカウント発行前の準備作業）

7-1. WinAuthの導入

（１）以下のサイトよりWinAuthのZipファイルをダウンロードします。

・https://winauth.github.io/winauth/download.html

（２）Zipファイルを展開してデスクトップなど任意の場所にソフトを格納します。

8. WinAuthを使用する場合
（アカウント発行後の設定方法）

8-1. メール受信から初回ログインまでの流れ

FUJITSU

（１）アカウントが発行のメールが届きます。

・**件　名**：
　【SupportDesk】ご利用開始に関するお知らせ

・**送信元**：
　（2026/1/12まで）fj-ss-noreply@dl.jp.fujitsu.com
　（2026/1/12以降）fj-ss-noreply@support.fujitsu.com

・**内　容**：

●● ●● 様

SupportDesk-Webへようこそ!
使用を開始するには、以下のURLにアクセスしてください。
※初めてご利用される場合には、パスワード登録画面が表示されます。

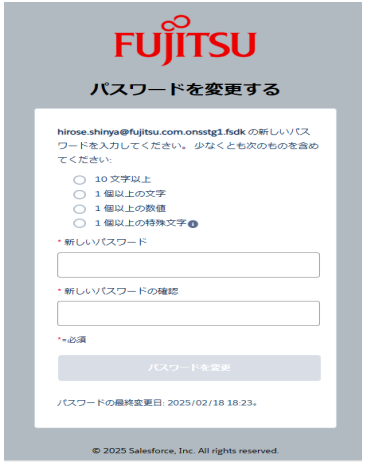
https://xxxxxxxxxxxx/xxxxxxxxxxxx/xxxxxxxxxx　URL

ユーザー名：zzzzz.yyyyy@fujitsu.com.xxxxxxx.fsdk

以上、よろしくお願いいたします。

（注）上記はイメージであり実際のメール本文とは異なります。

（２）本文中のURLにアクセスして
パスワードを設定してください。



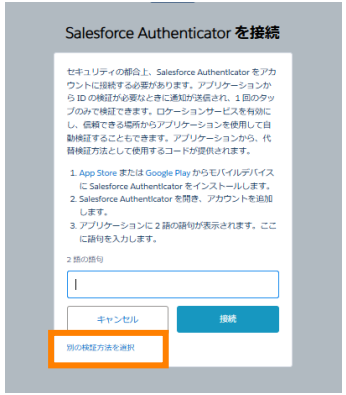
（３）設定完了したら自動で
初回ログインされます。

※初回ログインでは多要素認証は行われません

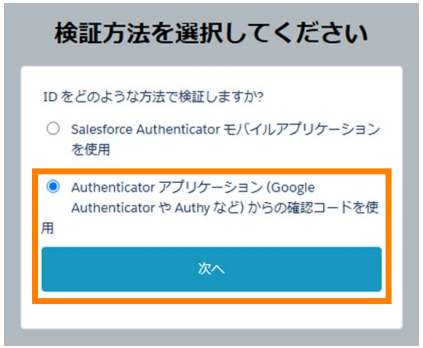
8-2.　２回目ログイン時の流れ①

（１）メール本文中のURLにアクセスして、メール本文中のユーザ名（アカウント）とパスワードを入力してログインします。

（２）以下の画面で「別の検証方法を選択」をクリックします。



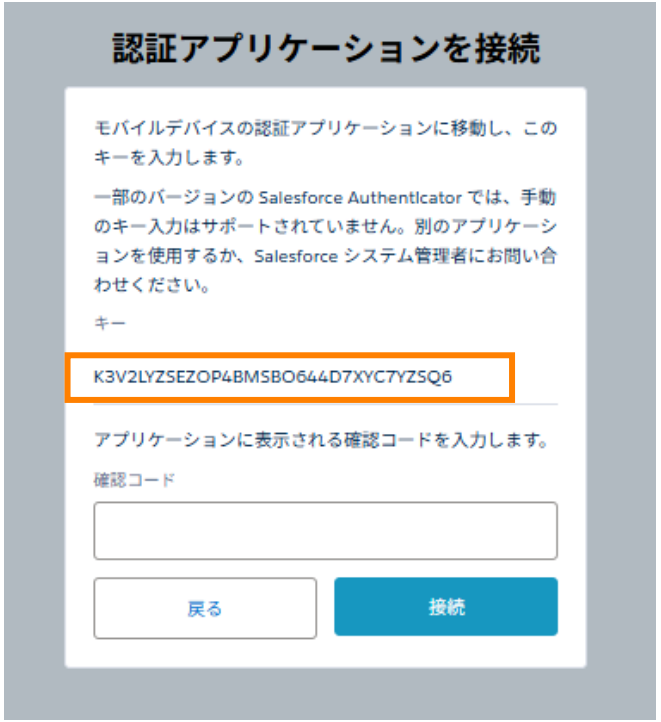
（３）後者を選択して「次へ」をクリックします。



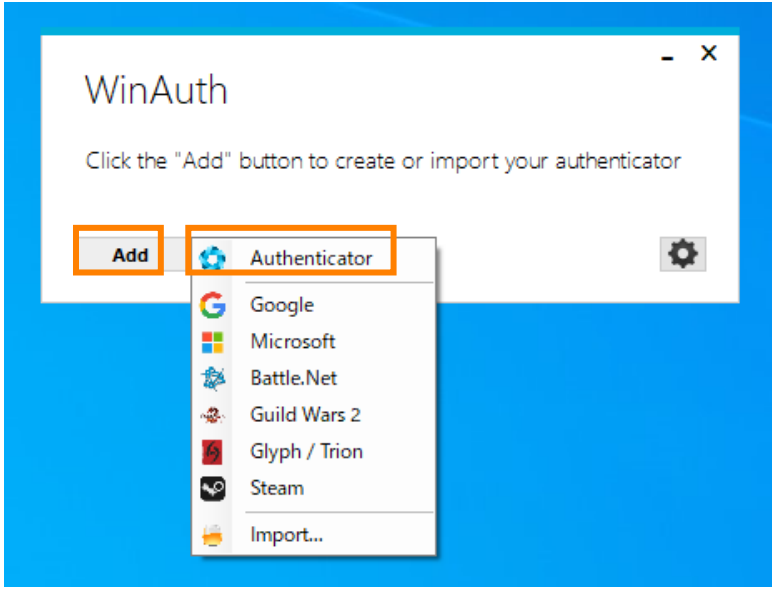
（４）「QRコードをスキャンできません」をクリックします。

8-2.　２回目ログイン時の流れ②

（５）下記の画面が表示されます。
「キー」をコピーします。

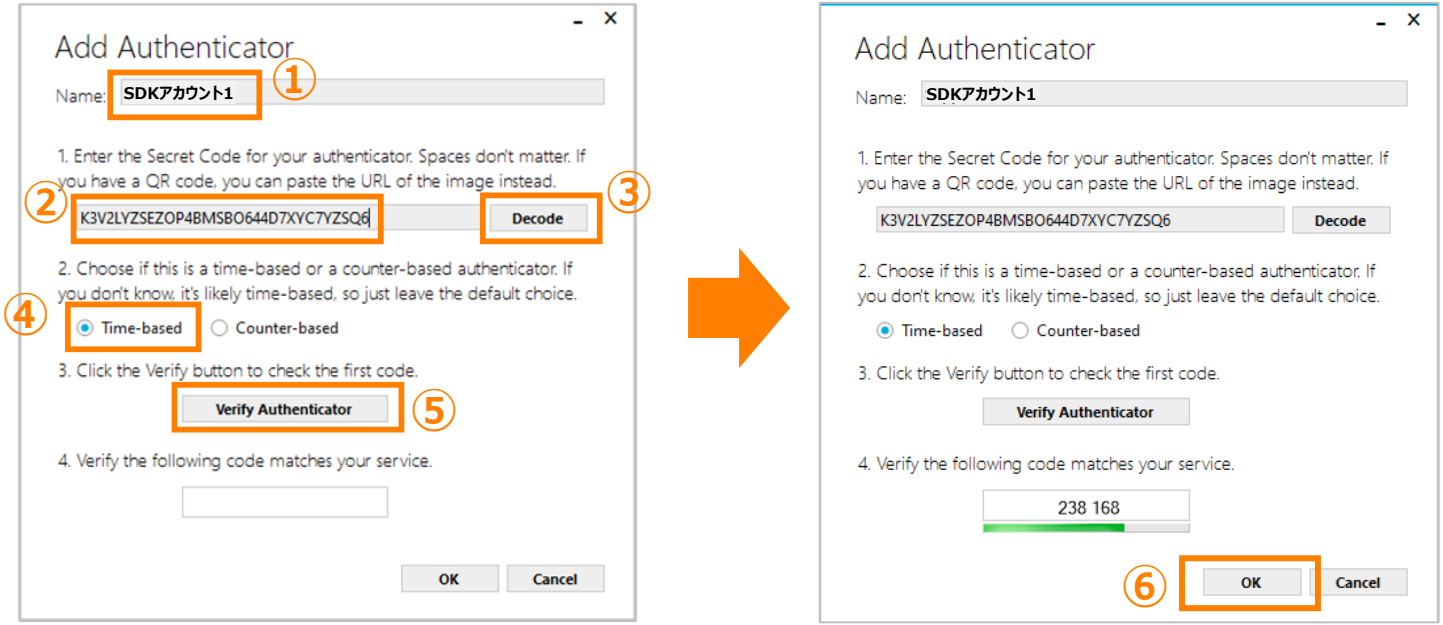


（６）WinAuthを起動して「Add」をクリックします。
さらに「Authenticator」をクリックします。



8-2. ２回目ログイン時の流れ③

（７）下記の画面が表示されます。

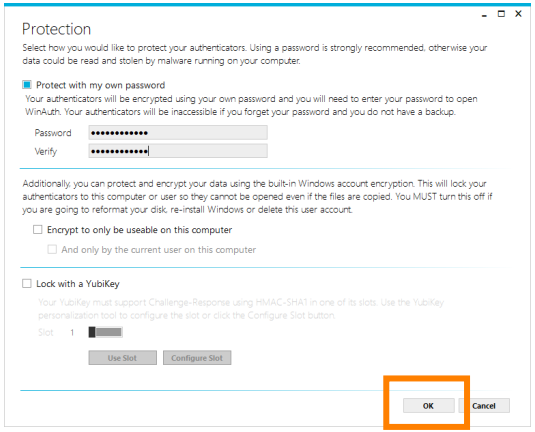


① アカウントを識別できる任意の名称を入力　② 手順（５）でコピーしたものをペースト

③ クリック　④ デフォルトのまま　⑤ クリック　⑥ クリック

8-2.　２回目ログイン時の流れ④

（８）Win-Auth起動時のパスワードを設定して「OK」をクリックします。



（９）６桁のCodeが表示されます。

（１０）Salasforceの画面に入力して「接続」をクリックします。

ログイン完了です

8-3. 3回目以降のログイン

（１）WinAuthを起動します。

複数アカウントを登録した場合はアカウントの数だけ確認コードが表示されます。

（２）メール本文中のURLにアクセスして、ユーザ名（アカウント）とパスワードを入力してください。

（３）WinAuthに表示されたCodeを入力して「接続」をクリックします。

ログイン完了です

Thank You