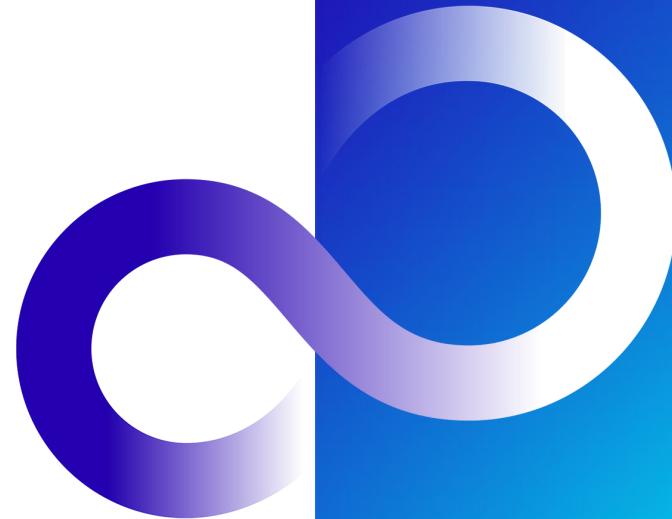


メール／WEB問合せの方法

3版：2025年11月26日
初版：2025年7月14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7月14日	「【ご依頼】利用者登録（アカウント登録）」から分離・拡充して初版作成
2版	2025年10月19日	「4. メール問合せでの変化点」にて【受付番号】の扱いを追記
3版	2025年11月26日	「4. メール問合せでの変化点」「7. WEB問合せでの変化点」の【同報】の内容を修正

- 1. 本書の要旨**
- 2. 現行システムでのサービスイメージ**
- 3. 新システムでのサービスイメージ**
- 4. メール問合せでの変化点**
- 5. メール問合せ時のフォーマット**
- 6. メール受付におけるイレギュラー時の対応プロセス**
- 7. WEB問合せでの変化点**
- 8. WEB問合せ手順**
- 9. WEB起票と対応履歴の見え方**

1. 本書の要旨

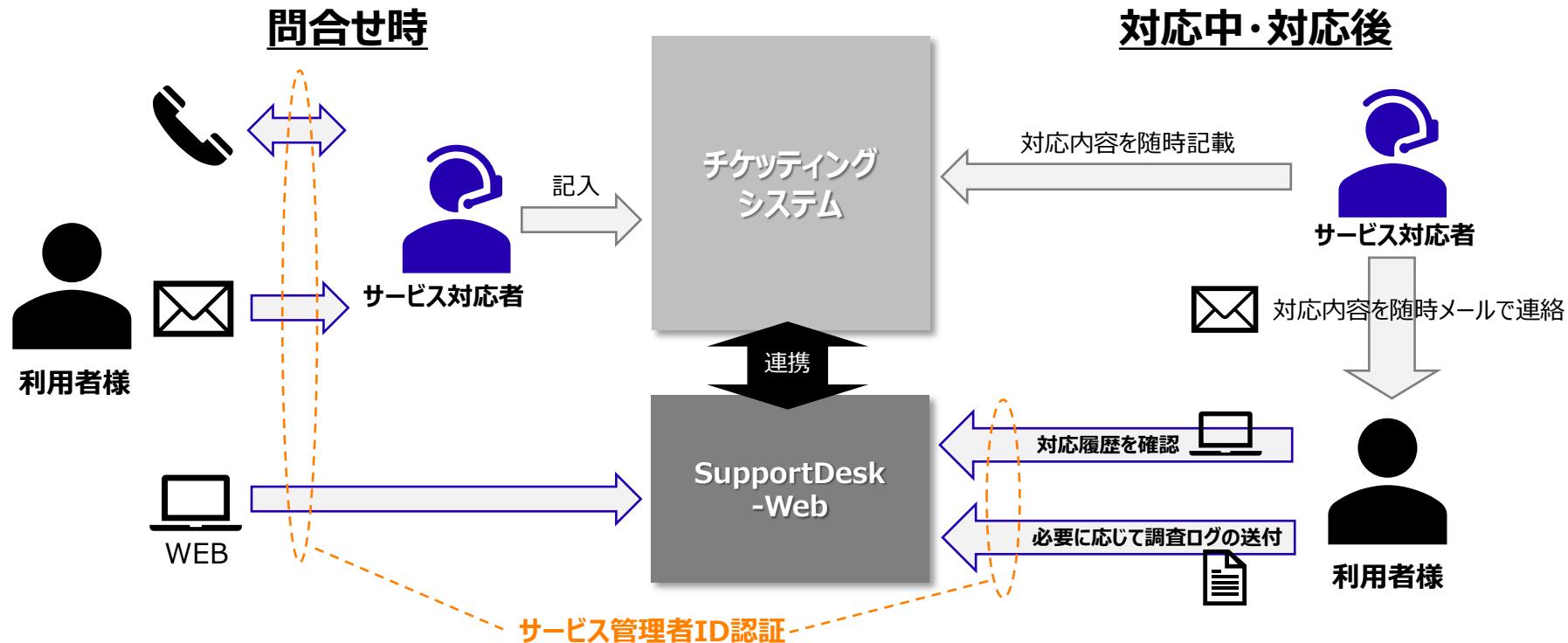


- ✓ 新システムではメール受付時に利用者認証を行うことやご返信のメールには対応内容を記載せずにURLからSalesforceケースへ誘導するというセキュリティ上の対策を講じているため、従来よりもメールの利便性は低下します。
- ✓ WEB問い合わせはログイン後に複数のサービス管理者IDとそれに紐づく製品を選択できるように強化しており、起票フォームも通常のメーラーと遜色ない内容です。

→ 新SupportDesk-WebからのWEB問合せをご活用いただくことでセキュリティと利便性を両立できます

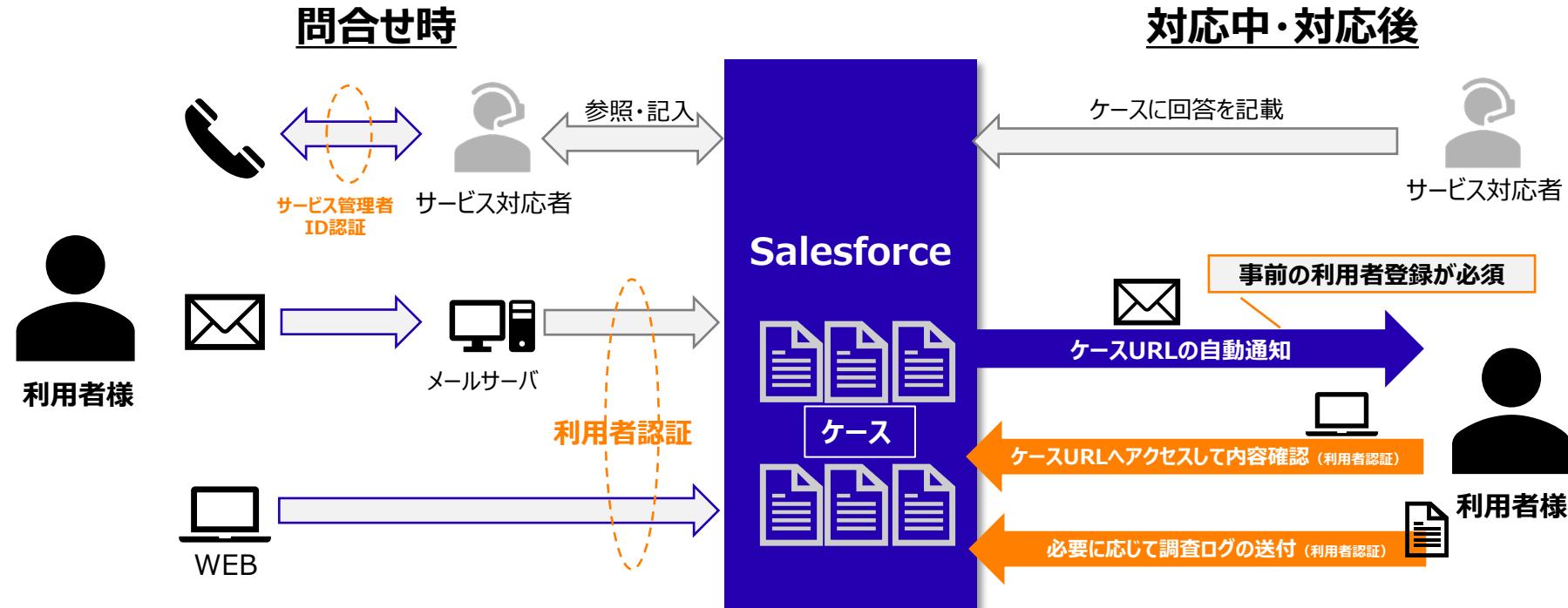
2. 現行システムでのサービスイメージ

- サービス管理者IDでの認証のみ。利用者の特定はしていません。



3. 新システムでのサービスイメージ

- 電話対応以外のシーンではSalesforceアカウントでの利用者認証が必須です。



4. メール問合せでの変化点

➤ 利用者認証の追加と回答内容の秘匿が主な変化点です

	AsIs	ToBe
概念	サービス対応者は純粋な電子メールの仕組みにて受信。 内容確認・対処を行って、結果をチケッティングシステムに登録したのちに、メール返信する。	メールはSalesforceの「ケース」として自動的に取り込む。 内容確認・対処を行ってケースを内容更新すると同時に自動でメールが返信される。
利用者認証	特に実施せずサービス管理者IDが照合できれば有資格者と見做す。	送信元アドレスからSalesforceアカウントを照合*できたら有資格者として扱う。 *照合方法は6.章にてご説明
回答内容	メール平文にて参照していただく。	メール通知するケースURLにアクセスして内容を参照いただく。（スニフィング防止）
資料添付	資料をメールに添付することが可能。	資料をメールに添付することはできない。 調査ログの送付はSupportDesk-Webログイン後のWebアップロードに統一。
受付番号	メール件名に複数の受付番号を記載したら全ての受付番号に連動する。	メール件名の1つの受付番号にのみ対応。 ※複数記載の場合は1番目が有効
同報	純粋な電子メール機能として全返信する。	同報を指定されても返信メールは送信者のみとなる。 ケース生成後は最大5名まで別途同報指定でき、2025年12月8日からはマーリングリストへの一括通知機能を使用して事前登録したマーリングリストに同報することも可能。**

**下記送信元アドレスを条件にしてマーリングリストに自動転送設定する方法もあります。

(2026/1/12まで) supportdesk@support.fujitsu.com / fj-ss-noreply@dl.jp.fujitsu.com

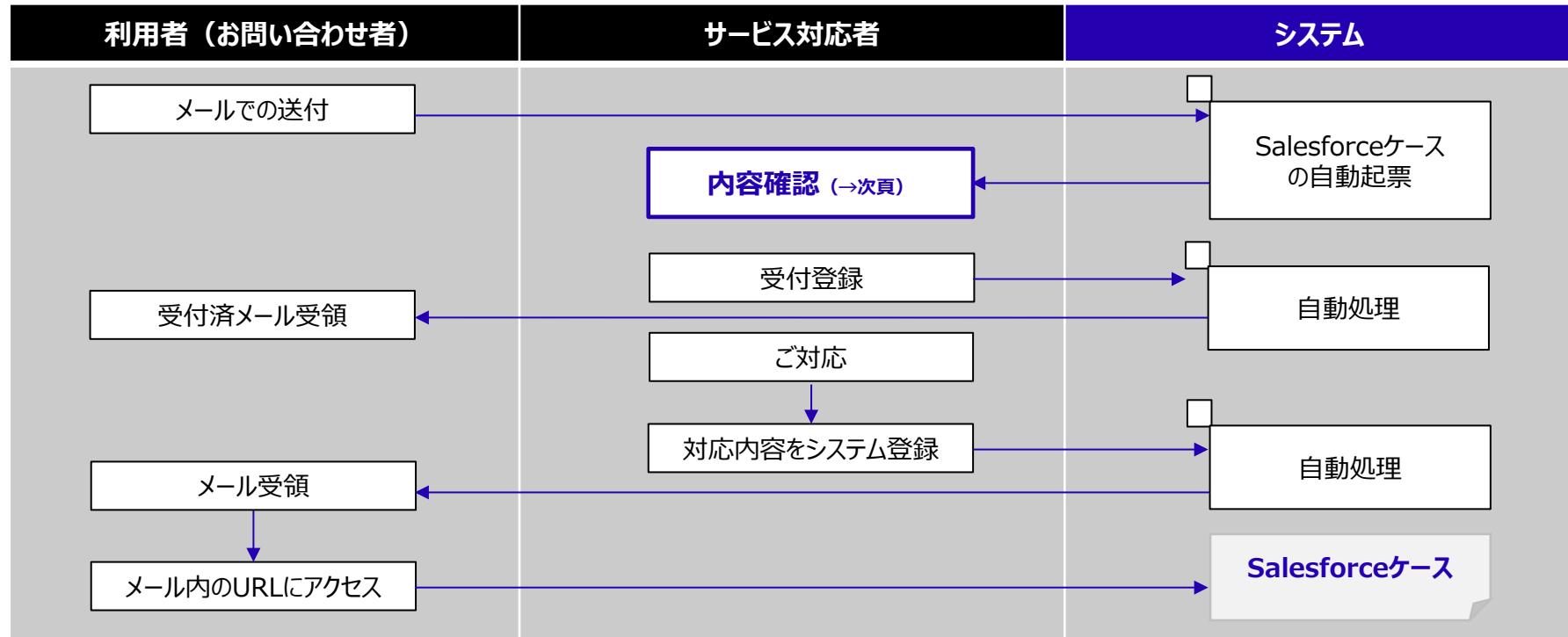
(2026/1/12以降) supportdesk@support.fujitsu.com / fj-ss-noreply@support.fujitsu.com

5. メール問合せ時のフォーマット

宛先	supportdesk@support.fujitsu.com
件名	新規問い合わせ : x x x について質問
本文	<ul style="list-style-type: none">・サービス管理者ID :・ご利用者会社名 :・ご担当者氏名 :・ご連絡先電話番号 :・ご希望の初回連絡方法 : <input type="checkbox"/> 電話限定 <input type="checkbox"/> Web限定 (メールで更新通知が届きます) <input type="checkbox"/> 電話/Web両方可 <small>※該当項目を■にする</small>・ご質問対象 : <input type="checkbox"/> ソフトウェア <input type="checkbox"/> ハードウェア <input type="checkbox"/> 不明 <small>※該当項目を■にする</small>・モデル名、シリーズ名 :・OS名 :・ご質問対象製品名 (V/L) :・ご質問内容 :

6. メール受付におけるイレギュラー時の対応プロセス①

- メール受付の場合は電話と違いアカウントの有無が即座に判断できるため、厳格なセキュリティ方針で対応いたします。



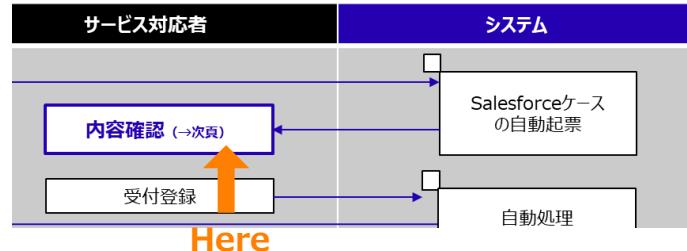
6. メール受付におけるイレギュラー時の対応プロセス②



➤ メールでのお問い合わせの留意事項

当サービスへのアクセスは利用者認証が必須です。

- ①利用者アカウントを有すること ②サービス管理者IDの提示
が大前提で各パターンにおける挙動は下記の通りです。



	①利用者ID照合 (メールアドレス照合)	②サービス管理者ID照合	サービス対応者の振る舞い	判断結果
1	OK	OK	前頁のプロセス通り実行いたします。	受付成立
2	NG	OK	<u>“サービスアクセス権無し”</u> のため対応いたしません。	受付拒否*
3	OK	NG	<u>“対象不明”</u> につきサービス管理者IDの再確認をご連絡します。	受付保留*
4	NG	NG	<u>“なりすまし”</u> と判断して対応いたしません。	受付拒否*

* メールにてご通知いたします

7. WEB問合せでの変化点

- ログイン方法と対象製品の選択方法が主な変化点です

	AsIs	ToBe
対象範囲	サービス管理者IDにて認証するため、当該IDに紐づいている契約オーダーに含まれる製品が対象。	利用者アカウント（Salesforceアカウント）にてログイン認証するため、当該アカウントが紐づけられた全てのサービス管理者IDに属する製品を対象にできる。
製品特定	・ハードウェア製品： 対象リストから選択 ・ソフトウェア製品： 自由記述	ハードウェア製品／ソフトウェア製品共に対象リストから選択する。
同報	(機能無し)	回答メールの同報を目的に問合せ時に5名まで指定できる。 また、メーリングリストへの一括通知機能を使用して事前登録したメーリングリストに同報することも可能。**

**下記送信元アドレスを条件にしてメーリングリストに自動転送設定する方法もあります。

(2026/1/12まで) supportdesk@support.fujitsu.com / fj-ss-noreply@dl.jp.fujitsu.com

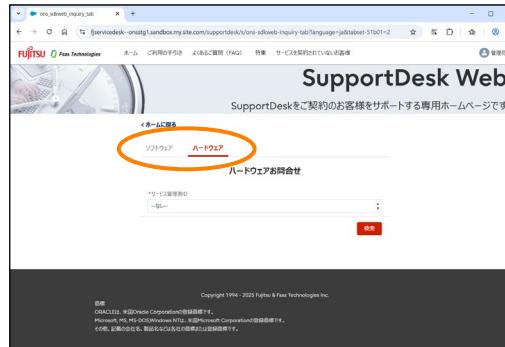
(2026/1/12以降) supportdesk@support.fujitsu.com / fj-ss-noreply@support.fujitsu.com

8. WEB問合せ手順①共通

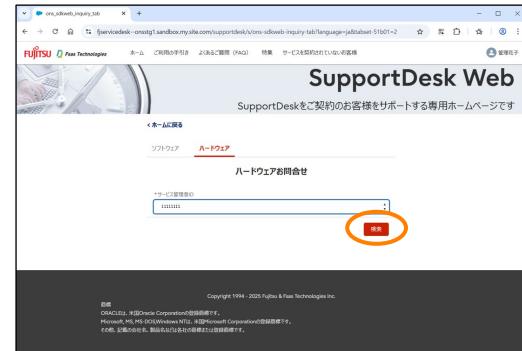
- 「ご契約製品に関するお問い合わせ」をクリックします。



- 問合せ製品がソフトウェアかハードウェアかを選択するため、該当する方をクリックします。



- 「サービス管理者ID」にて該当するIDを指定(プルダウンより選択)し、「検索」をクリックします。



8. WEB問合せ手順②ソフトウェアの場合

- ▶ 問合せ製品を選択し、「お問合せフォームへ」をクリックします。
※機種区分が判明している場合はそれも選択します。

- ▶ 必要事項（*が必須項目）を入力し、「お問合せ発行」をクリックします。

この後、受付完了画面が表示されます

8. WEB問合せ手順③ハードウェアの場合

- ▶ 製品名を選択し、動作選択で「問合せ」を選択して「修理申込・お問合せフォームへ」をクリックします。

SupportDesk Web

SupportDeskをご契約のお客様をサポートする専用ホームページです

ハードウェアお問合せ

サービス登録番号: 11111111
取扱機種: 一覧
2023/3月以降に発注された
製品名: ETHERNET OX100
S5 (2. サイド開)
IPCOM EX-232-GU
U2000KA
AS4520G-X WITH FIREPOWER, 本体 A
UC4500A11
1.1
Catalyst 9200
-48T 8x A1
LCD9244A1
10GbEシングルポートスイッチ
ケーブル
LCD925T1
Catalyst 9407R
LCD947CD3
本体 CD3
動作選択
修理申込
問合せ

修理申込・お問合せフォームへ

Copyright 1994 - 2025 Fujitsu & Faa Technologies Inc.

商標
DRAFTは、米国Oracle Corporationの登録商標です。
Microsoft、MS-DOS、Windows NTは、米国Microsoft Corporationの登録商標です。
その他、記載の会社名、商品名などは各社の商標または登録商標です。

- ▶ 必要事項 (*が必須項目) を入力し、「お問合せ発行」をクリックします。

ハードウェアお問合せ

サービス登録番号: 11111111
相談者名: 皆田吉子
会員名: 電話Webコンビニ(株式会社)
所属組織: ネットワーク
製品名: ET105SA
製品ID: ET105SA
製品名: ETHERNET OX100 S5 (2. サイド開)

電話連絡要

「電話連絡要」にチェックを入れると、連絡先電話番号欄ができる

質問区分

「トラブル」を選択すると「ご担当者・製品設置場所情報」の入力欄ができる

ご担当者・製品設置場所情報

同報先を設定する場合は「有効」にする (オプト: 無効)
有効にすると同報先1~5が出てくる (ブルーアンボタンより同報者を指定可能)
※有効の場合の画面はP26を参照

お問い合わせ発行

この後、受付完了画面が表示されます

9. WEB起票と対応履歴の見え方

➤ WEB起票画面

ソフトウェア ハードウェア

ソフトウェアお問合せ

サービス管理者ID: [REDACTED]
会社名: [REDACTED]
所属部署: [REDACTED]
担当者名: [REDACTED]

連絡連絡番号: [REDACTED]

種類名:

- *品名: あいうえお
- 部品名: [REDACTED]
- *開閉区分: [REDACTED]
- 取扱区分: [REDACTED]

件名: あいうえお

調査資料の添付あり

同報先を複数選択可能

前へ お問合せ発行

メール問合せでも必要な基礎情報

誤対応防止のために
お問い合わせ内容に準じて
「件名」を書き換える場合があります。
(メール問合せ時も同様)

メーラーと変わらないI/F
※宛先不要

同報可能

➤ 対応履歴（ケースビュー）

ホームへ戻る

ハード修理申込/お問合せ内容

対応状況: 受付中
受付番号: 250627600067
受付年月日時: 2025/6/27 16:38
到着: 作業開始日時 (予定)
到着: 作業開始日時 (実績)
送至日時:
完了日時:
検査場所:
ご利用されたお客様: [REDACTED]
責任者名:
弓削:
ユニークID:
件名: かきくけこ

本ページから、調査資料（データ）をパソコンの「資料データ送信ボタン」をクリックして、送信します
資料データの送信

保守サービス報告書
修理が利用されました場合にメンテナンスレポート

日付: [REDACTED] ファイル: [REDACTED]

同報先:

同報先1:
同報先2:
同報先3:
同報先4:

Thank You

