

## SupportDeskサービス基盤刷新に 関するよくあるご質問（FAQ）

8 版： 2026年5月18日

初版： 2025年4月16日

富士通株式会社  
エフサステクノロジーズ株式会社



| 版数  | 改版日         | 改版内容                                                                                 |
|-----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 初版  | 2025年4月16日  | 既存資料＜【ご依頼】サービス管理者情報の最新化＞からFAQパートを分離して内容を拡充                                           |
| 2 版 | 2025年5月12日  | 3.システム仕様に関して：No.8の回答内容を追加                                                            |
| 3 版 | 2025年7月28日  | 1. 依頼内容の全般に関して：No.3,13,14<br>2. 利用者アカウントに関して：No.15-17<br>3. システム仕様に関して：No.8,17       |
| 4 版 | 2025年10月3日  | 以下、情報訂正。<br>1. 依頼内容の全般に関して：No.3<br>2. 利用者アカウントに関して：No.16,17<br>3. システム仕様に関して：No.9,10 |
| 5 版 | 2025年10月19日 | 3.システム仕様に関して：No.14を追加                                                                |
| 6 版 | 2025年11月26日 | 以下、情報訂正。<br>2. 利用者アカウントに関して：No.5<br>3. システム仕様に関して：No.12                              |
| 7 版 | 2026年4月22日  | 2. 利用者アカウントに関して：No.16を訂正                                                             |
| 8 版 | 2026年5月18日  | 1. 依頼内容の全般に関して：No.3,12のリカバリー期間を修正または追加                                               |

※黄色のレコードが今版での変更点です

# 1. 依頼内容の全般に関して（1/3）

|   | 質問                                      | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 本取り組みの背景と方針を簡単に教えてください                  | SupportDeskのサービスアクセスは3名/IDという限定をしていますがIDとパスワードが分かれば多数の方がアクセスできる状態にあります。SupportDesk-Webを個人認証に変更します。現在のサービス管理者情報が要になりますが一部課題があるため、適切に最新化をして頂くものです。                                                                                                                                                                                                             |
| 2 | システム刷新後の問合せ対応はどう変化しますか                  | 電話問合せは変化ありません。メールとWEBでの問合せは利用者アカウントを取得された方のみが実施可能です。テキスト情報での回答は「ケース」を介してご確認頂きます。よって、メール問合せの際はメール本文への回答ではなくケースのURLをお伝えし、SupportDesk-Webへのログインして頂きます。                                                                                                                                                                                                          |
| 3 | 救済対応とはどのような位置づけですか                      | サービス管理者情報を最新化頂けなかった場合、利用者アカウントを発行できません。2025年10月19日のシステム刷新時点で利用者アカウントがないとしても最低限、電話対応をできるように「障害調査資料の受領」と「メールでの回答送付」を別ルートで確保しました。但し、これは恒久的なものではなく2026年6月30日までに利用者登録をして頂くことを前提にしたものです。従って、電話問合せ対応以外のサービスは一切できませんので早期のご対応をお願いするものです。                                                                                                                              |
| 4 | サービス管理者情報の最新化はどのように行いますか                | 「SupportDesk-Web」または「OSC-WEB」から実施します。実施手順も資料に記載されています。どなたが実施するかお客様と担当営業でご相談の上でご対応ください。                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5 | サービス責任者（正）1名、サービス責任者（副）2名の計3名の任命は必須ですか？ | サービス責任者（正）1名は必須ですが、サービス責任者（副）2名は任意となります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6 | サービス責任者に“のみ”送付されるメールにはどんなメールがありますか？     | <ul style="list-style-type: none"><li>① サービス管理者IDの発行通知<br/>メールに記載されているアカウント情報を使用してSDK-WEBにログインされ、必要に応じてサービス責任者(副)やアカウント管理者、サービス一般利用者を登録いただきます。</li><li>② 未登録者からのアクセスに関するアラート<br/>システム刷新後に利用者として未登録の方から問合せを受けた場合に、電話対応は実施いたしますが、セキュリティの観点からサービス責任者へご連絡することがあります。<br/>※未登録の方が別の登録済みの方を連絡先として代理指名できる場合は問題視しませんが、誰も指名できない場合はサービス責任者及びアカウント管理者にアラートします。</li></ul> |

# 1. 依頼内容の全般に関して (2/3)

|    | 質問                                   | 回答                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | サービス責任者”のみ”が実施できることは何ですか？            | 以下のように利用者登録に関わる作業がありますが、それ以降でサービス責任者だけがご負担いただく作業はございません。<br>① サービス責任者情報の登録・更新<br>② リモート連絡先（最大9つ）の登録・更新<br>③ アカウント管理者の登録                                                                                                                      |
| 8  | Microsoft Formsでの完了報告の意図はなにですか       | サービス管理者情報が正しいことである宣言です。この報告を頂くことで情報の確からしさを判断し、サービス責任者へのアカウントを発行する流れです。                                                                                                                                                                       |
| 9  | Microsoft Formsでの完了報告を忘れた場合はどうなりますか  | サービス責任者へのアカウントを発行できないので該当するサービス管理者IDは新基盤への移行が実施されません。                                                                                                                                                                                        |
| 10 | Microsoft Formsで完了報告を複数回した場合はどうなりますか | アンケート形式で証跡を集計する手段なので問題ありません。<br>（システム処理に連動するなど直接的な影響はありません）                                                                                                                                                                                  |
| 11 | リカバリー期間でメールが欲しい時に空メールを送らなければいけない理由は？ | 新たな仕組みでは利用者認証が大前提ですので、SDKサービス側からメールを送付する機能には、誤送信防止等の機構を備えておらず、メール送付にはセキュリティ上のリスクを伴います。これに対し、まずはお客様から空メールを送って頂いて、それに返信するというプロセスでリスク回避します。<br>空メールはSupportDesk-Webから宛先付きのメール雛形を起動できますので容易に実施できます。<br>（口頭でアドレスを伝えるかメール送付するかの違いですので後者の方がスピーディです） |
| 12 | リカバリー期間内に利用者登録が完了しなかった場合はどうなるのか？     | リカバリー期間は2026年6月30日をもって終了します。<br>リカバリー期間を過ぎても利用者登録が行われていない場合は、電話での口頭対応以外は全て行えなくなります。<br>趣旨は新システムのローンチまでに利用者登録が完了していない場合の特別措置の期間であり、メール送信と調査資料の送付を機能的に救済するものです。確実にリカバリー期間内で利用者登録を行っていただけますようお願いいたします。                                          |

# 1. 依頼内容の全般に関して（3/3）

|    | 質問                                                | 回答                                                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | Forms回答で申告する会社コードはお客様の会社コードですか？                   | サービス責任者（正）の所属する法人の会社コードです。代理申請者ではありませんのでご注意ください。なお、サービス責任者の法人と異なる場合は回答された会社コードは採用せず、サービス責任者（正）の会社名から会社コードを選定しています。 |
| 14 | Forms回答を実施後、サービス責任者にアカウント発行通知メールが届くまでどれくらいかかりますか？ | 5月末期限に間に合っていないIDが多数（大半）であり、都度対応しております。1日に数百IDレベルの待ち行列になりますので、明確にお答えできかねますが5営業日程度を見込んでください。                         |

## 2. 利用者アカウントに関して（1/3）

|   | 質問                                                  | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 契約時のみではなく、契約開始後に担当営業側でサービス責任者[正・副]を変更することはできますか     | OSC-WEBを通じて実施することは可能です。但し、サービス責任者がセキュリティに関する統制をするものですので推奨はいたしません。お客様の依頼により処理を代行するという位置づけでの利用に留めて頂くべきです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2 | サービス責任者[正・副]に営業などを設定してはいけない理由を教えてください               | 今回のシステム刷新はセキュリティを重視するものであり、サービスをご契約いただいたお客様（あるいはパートナー会社）にてセキュリティ管理を徹底頂ける基盤としております。契約と責任を統一にするためにこのように定めております。                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3 | アカウント管理者やサービス一般利用者にBPやパートナー会社・SE会社を登録することは可能ですか     | 可能です。サービス責任者の権限によって適切に配置してください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4 | サービス管理者は、サービス責任者[正・副]、アカウント管理者、サービス一般利用者の全員を指していますか | その通りです。サービス管理者はサービス責任者[正・副]／アカウント管理者／サービス一般利用者の総称という位置づけに変更しました。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5 | サービス管理者情報に個人メールアドレスではなくメーリングリストを登録したい               | メーリングリストの登録は不可です。本システム更改の目的がセキュリティ向上にございますので不特定多数が含まれるメーリングリストに対してSalesforceのアカウントは発行できません。従来と同様の利便性を確保するためには、以下の方法で対処できます。<br>①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を同報に指定する。【2025/12/8～】<br>② SupportDeskから送付される以下の送信元アドレスを条件にしてメーリングリストに転送設定する。<br>【2026/1/12まで】 supportdesk@support.fujitsu.com／fj-ss-noreply@dl.jp.fujitsu.com<br>【2026/1/12以降】 supportdesk@support.fujitsu.com／fj-ss-noreply@support.fujitsu.com |
| 6 | サービス管理者情報に個人メールアドレスではなくグループメールを登録したい                | （同上）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7 | メールアドレスを複数人が共用で使っている場合はどのように登録したらよい？                | 代表者の氏名にて該当するメールアドレスを登録してください。利用者アカウント（Salesforceアカウント）も共用となりますが、Appendix.1の説明※に沿ってPCでの多要素認証を実施してご利用ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## 2. 利用者アカウントに関して (2/3)

|    | 質問                                                   | 回答                                                                                                                                                                                |
|----|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | 利用者アカウントのロックアウトまではどのくらいの期間ですか                        | パスワード変更後、180日間でパスワード変更を促しますがロックアウトはしません。180日経過後に初めてログインする際にパスワードリセットを要求されるため、お客様自身でパスワードリセットする必要がありますが大幅なタイムロスにはなりません。なお、ログイン時のパスワードを4回間違えるとロックアウトが発生し、30分間経過後にパスワードリセットが可能になります。 |
| 9  | 利用者アカウントの有効期間はあるか                                    | 最終ログインから1年を経過するとアカウントを削除します。必要に応じて改めての登録をしてください。なお、サービス責任者は削除されることはありません。                                                                                                         |
| 10 | SupportDeskから送付されるメールの宛先となるアカウントがロックされている場合もメールは届くか？ | アカウントがロックされていてもメールは届きます。ただし、メール内に記載されたケースへのURLを開いた際にアカウントロックによるログインできませんので、パスワードリセットの操作が必要となります。                                                                                  |
| 11 | SupportDeskの利用について、各ロールで実施できることの差はありますか              | ありません。各ロールはアクセスできる利用者を適切に管理するためのものですので、サービス利用における差はありません。                                                                                                                         |
| 12 | アカウント管理者1が登録したサービス一般利用者をアカウント管理者2にて削除することは可能ですか      | 可能です。サービス一般利用者を登録する際は管理者を明確化しますが、削除の際は利便性を考慮して他のアカウント管理者でも実行可能としています。                                                                                                             |
| 13 | パスワードがわからなくなった場合は                                    | お客様自身で公開画面のログインフォームからパスワードリセットしていただけます。登録されたメールアドレスにパスワードリセットを行うURLが送付されます。                                                                                                       |
| 14 | 利用者IDがわからなくなった場合は                                    | 利用者IDの形式はご登録のメールアドレスにサフィックスと呼ぶ「.fsdk」という文字列を付加したものです。但し、複数のアカウントが発行されている場合は、「.fsdk2」「.fsdk3」というように末尾の数字がインクリメントされています。これに関しては、ご自身にて管理を徹底して頂く必要があります。                              |
| 15 | アカウント管理者／サービス一般利用者の利用者登録をSalesやパートナーで代行できますか。        | アカウント管理者はサービス責任者がSupportDesk-Webから登録します。Salesやパートナーで登録の代行はできません。サービス責任者により、Salesやパートナーをアカウント管理者に登録いただければ、アカウント管理者が他のアカウント管理者やサービス一般利用者を登録することが可能です。                               |

## 2. 利用者アカウントに関して（3/3）

|    | 質問                            | 回答                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | MFAを設定した端末を機種変更する場合はどうすればよいか？ | MFAは1 アカウント：1 デバイスという制約があるので、旧端末でのMFA設定をリセットし、新端末の方でMFAを再設定する必要があります。<br>機種変更をする直前で、Appendix. 1の「9.MFAリセット」の説明に沿ってMFAリセットを実施してください。<br>→MFAリセット完了後に通知メールが届きますので、新端末側でMFAを再設定ください。 |
| 17 | 利用者アカウント通知のメールを再送してほしい。       | 利用者アカウント通知メールの有効期限は24時間となります。再送はパスワードリセットという扱いにて以下の件名で送付いたします。ご依頼時にアカウント（＝メールアドレス+.fsdk※）かメールアドレスをお知らせください。<br>※追番がつく場合があります。<br>■メール件名：【SupportDesk】パスワードリセットのお知らせ               |



# 3. システム仕様に関して（1/4）

|   | 質問                                                  | 回答                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | メール通知に関係なく、テキスト回答の参照は可能ですか                          | 可能です。SupportDesk-Webにログインすればサービス管理者IDに紐づいている全てのケースを参照できます。                                                                                                                                                                                                   |
| 2 | 登録済みの方が起票された問い合わせ履歴について、そのあとに登録された方にて確認は可能ですか       | 可能です。SupportDesk-Webにログインすればサービス管理者IDに紐づいている全てのケースを参照できます。                                                                                                                                                                                                   |
| 3 | サービス責任者[正・副]、アカウント管理者、サービス一般利用者を変更した場合、何らかの通知はされますか | アカウント情報の各種内容の更新がされた際の通知はありません。<br>アカウント自体が新規に発行された場合、利用可能な管理者IDが変更（追加・除外）された場合、アカウントが削除された場合には、ご本人に通知がされます。                                                                                                                                                  |
| 4 | 現在はインシデントの対応内容をメーリングリストに送ってもらっているが今後はどうなるのか         | 個人認証に変更したこと从不特定多数へのメール送付はできなくなります。電話やメールでの問合せでは、ケースの発行後にSupportDesk-Webより同報者を5名まで指定できます。WEB問合せでは初回から同報者を5名まで指定できるので効率的です。それ以外の方々も、利用者アカウントがあればケース参照は可能です。                                                                                                    |
| 5 | SupportDeskパックの登録時、サービス責任者[正・副]を登録できますか             | できません。パック登録が完了した後に、SupportDesk-Webからサービス責任者[正]の方が、サービス責任者[副]を含めた他のご利用者登録をお願いします。                                                                                                                                                                             |
| 6 | リモート連絡先は誰が登録できますか                                   | リモート連絡先の追加、変更などの編集作業はサービス責任者[正・副]のみが実施できます。                                                                                                                                                                                                                  |
| 7 | リモート通報の連絡先にメーリングリストは設定できますか？                        | リモート通報の機能は残置しますので、リモート通報の連絡先に従来通りメーリングリストを設定し複数名への一斉通知が可能です。<br>但し、メーリングリストに含まれる（リモート通報での連絡を受ける）方々も、リモート通報後のインシデント対応の状況の把握が必要でしたら、サービス管理者のいずれかのロール（サービス責任者・アカウント管理者・サービス一般利用者）として利用者登録が必要です。これは、リモート通報後のインシデント対応の状況はSupportDesk-Webにログインしてケースから参照する仕組みのためです。 |

### 3. システム仕様に関して（2/4）

|    | 質問                    | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | 多要素認証について教えてください      | 現行のSupportDesk-WEBと同様にスマートフォン、パソコンでの認証の選択肢があります。<br>① Salesforce Authenticator（スマートフォン）<br>② その他の認証アプリケーション（スマートフォン）<br>③ Google Chrome 拡張機能「Authenticator」（パソコン）<br>④ Microsoft Edge 拡張機能「Authenticator」（パソコン）<br>⑤ WinAuth（パソコン）                                                                                  |
| 9  | 多要素認証はどのタイミングで設定しますか？ | 利用者アカウントが発行されるとメールが送付されます。<br>メール内のURLにアクセスすると、まずパスワードの設定をしていただき、初回はそのままログインが成立します。<br>2 回目のログインの際にMFAの設定を問われます。上記①～⑤の手段を選択して設定を行います。その設定は10分程度で可能です。                                                                                                                                                               |
| 10 | 多要素認証を回避する方法はありますか？   | 上記の5つの選択肢の他に、<br>スマートフォンは使用できるが認証アプリケーションのインストールを禁じられているという場合には、<br>⑥SMSでの認証を別途用意します。<br>ただしこれは内部的にライセンスフィーが発生するため個別申請プロセスを準備します。<br>これらでもMFAが許可できない場合については、<br>⑦利用者アカウント単位でのMFA無効化<br>をお受けいたします。こちらも「お客様側の環境やセキュリティポリシーによる事由にてお客様責任においてMFAを使用しない」という趣旨を含めた個別申請をして頂いて無効化処理を行います。但し、セキュリティ上の設定変更処理につき多少のリードタイムが伴います。 |
| 11 | 多要素認証の手段は複数選択できますか？   | 単一の手段となります。厳密には認証端末のレベルで単一です。                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### 3. システム仕様に関して (3/4)

|    | 質問                                                                                                    | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | メール問合せ時に同報 (cc) を指定した場合は全員に返信されますか？                                                                   | <p>Salesforceの仕組み上、送信者のみへの返信となります。且つ、その方が利用者アカウントを有している場合のみです。複数の方々と情報を一斉に共有したい場合は以下の方策を取ってください。</p> <p>① WEB問い合わせを利用し以下の同報指定をする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・最大5名までの同報（利用者アカウント要）を指定する。</li> <li>・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を同報に指定する。【2025/12/8～】</li> </ul> <p>② SupportDeskから送付される以下の送信元アドレスを条件にしてメーリングリストに転送設定する。</p> <p>【2026/1/12まで】 supportdesk@support.fujitsu.com / fj-ss-noreply@dl.jp.fujitsu.com</p> <p>【2026/1/12以降】 supportdesk@support.fujitsu.com / <b>fj-ss-noreply@support.fujitsu.com</b></p> |
| 13 | メール問合せ時に返信設定 (Reply-to) を指定した場合は意図通りに返信されますか？                                                         | <p>Salesforceのケース更新時の自動通知になりますので通常の返信とは異なります。</p> <p>ご送付された際のメールアドレスが認証された場合※に限り、ご送信元のアドレスにのみメールが通知されます。</p> <p>※認証されない場合は下記の通りです。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 14 | メールでの再問合せ時に、件名に複数の受付番号を記載したら全てのケースに連動しますか？                                                            | <p>メール件名の受付番号とケースの対応は1対1になります。</p> <p>複数記載された場合は先頭の受付番号に対応するケースに紐づきます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 15 | 利用者アカウントを持っていない者がメール問合せした場合はどうなりますか？                                                                  | <p>関係者外である可能性もありますので、セキュリティ面の考慮からご対応をお断りさせていただきます。</p> <p>問合せをする可能性のある方は事前の利用者登録を確実に行ってください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 16 | SupportDesk-Webよりサービス管理者（副1,2）の登録を行う際にご案内メール配信を「配信を希望しない」にするとE-mailアドレスが登録されませんでした。メアドを登録するにはどうしたらよい？ | <p>SupportDesk-Webでサービス管理者（副1,2）をご登録いただく際は、ご案内メール配信欄で「配信を希望する」を選択しE-mailアドレスをご登録ください。従来の仕様のしがらみにより「配信を希望する」を選択しないとE-mailアドレスの入力できません。（ご案内メール配信サービス自体はサービス終了しているため影響はございません。）</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### 3. システム仕様に関して（4/4）

|    | 質問                                                                                                  | 回答                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | 利用者登録票（csvファイル）が変更になったが、過去のフォーマットに記載したものは新しいものに転記しなければならないのか？                                       | 以前のフォーマットでも問題なくインポートできますので変換いただく必要はありません。<br>電話番号や一部の管理者IDなど"0（ゼロ）"から始まる文字列の入力時は先頭にシングルクォート（'）をご記入ください。 |
| 18 | Supportdeskが新基盤（Salesforce）へ移行することに伴い、現在対応中のインシデントや、過去のインシデント対応結果といったデータは全て新基盤（Salesforce）へ移行されますか？ | 新基盤へ移行されるデータは以下の仕様となります。<br>・ハードウェア：クローズ後10年以内<br>・ソフトウェア：クローズ後3年以内<br>・未クローズのインシデント全て                  |

**Thank You**

