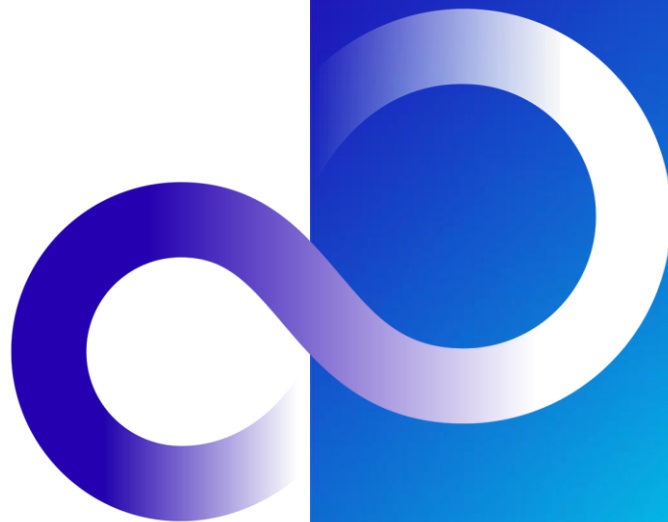


メール／WEB問合せの方法

4 版：2026年7月1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



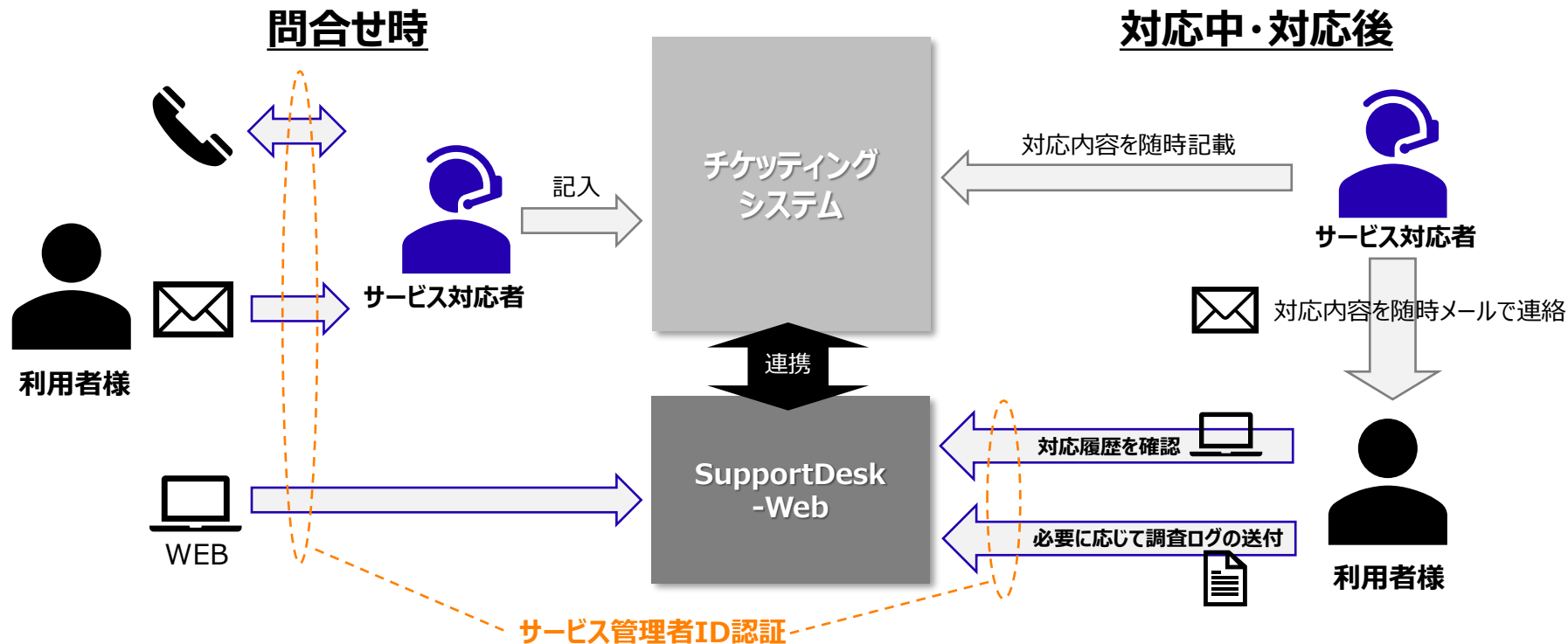
版数	改版日	改版内容
初版	2025年7月14日	「【ご依頼】利用者登録（アカウント登録）」から分離・拡充して初版作成
2 版	2025年10月19日	「4. メール問合せでの変化点」にて【受付番号】の扱いを追記
3 版	2025年11月26日	「4. メール問合せでの変化点」「7. WEB問合せでの変化点」の【同報】の内容を修正
4 版	2026年7月1日	「6. メール受付におけるイレギュラー時の対応プロセス②」の内容を修正

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

- ✓ 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カ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**

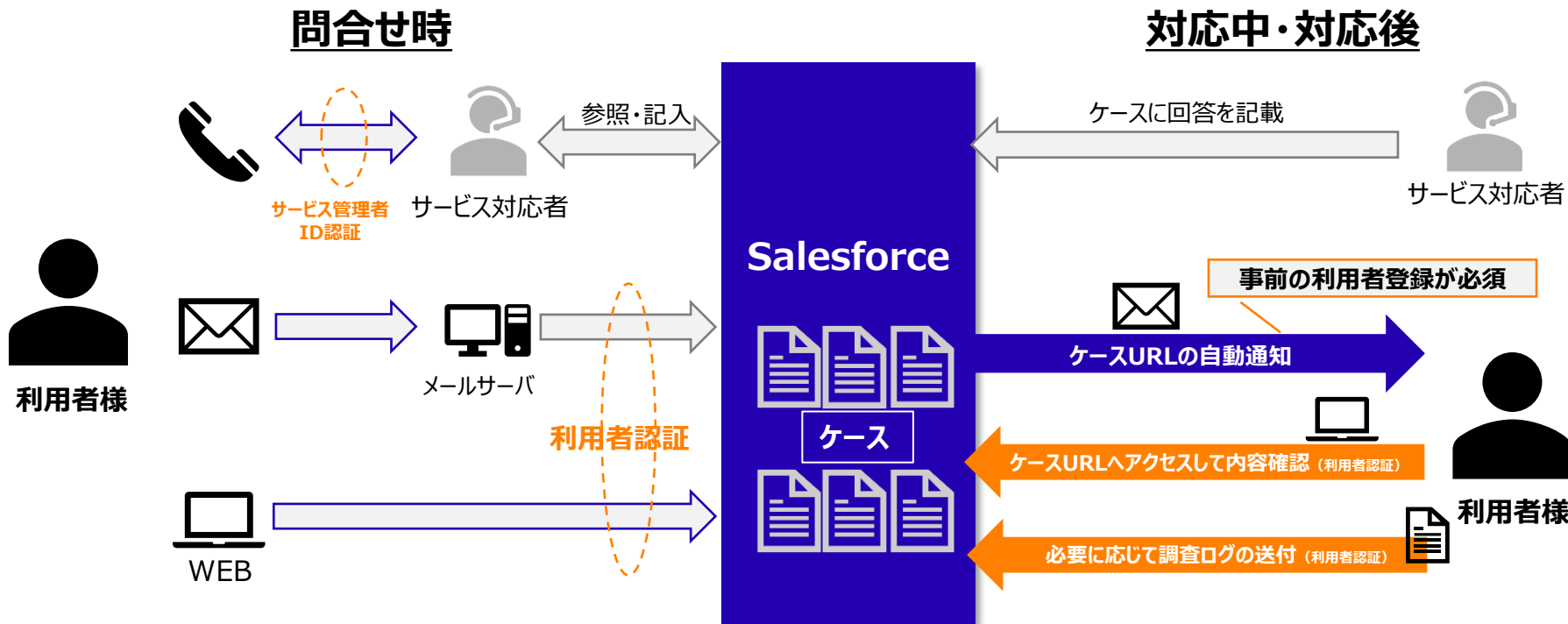
2. 現行システムでのサービスイメージ

- 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、結果をチケット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。	同報を指定されてい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

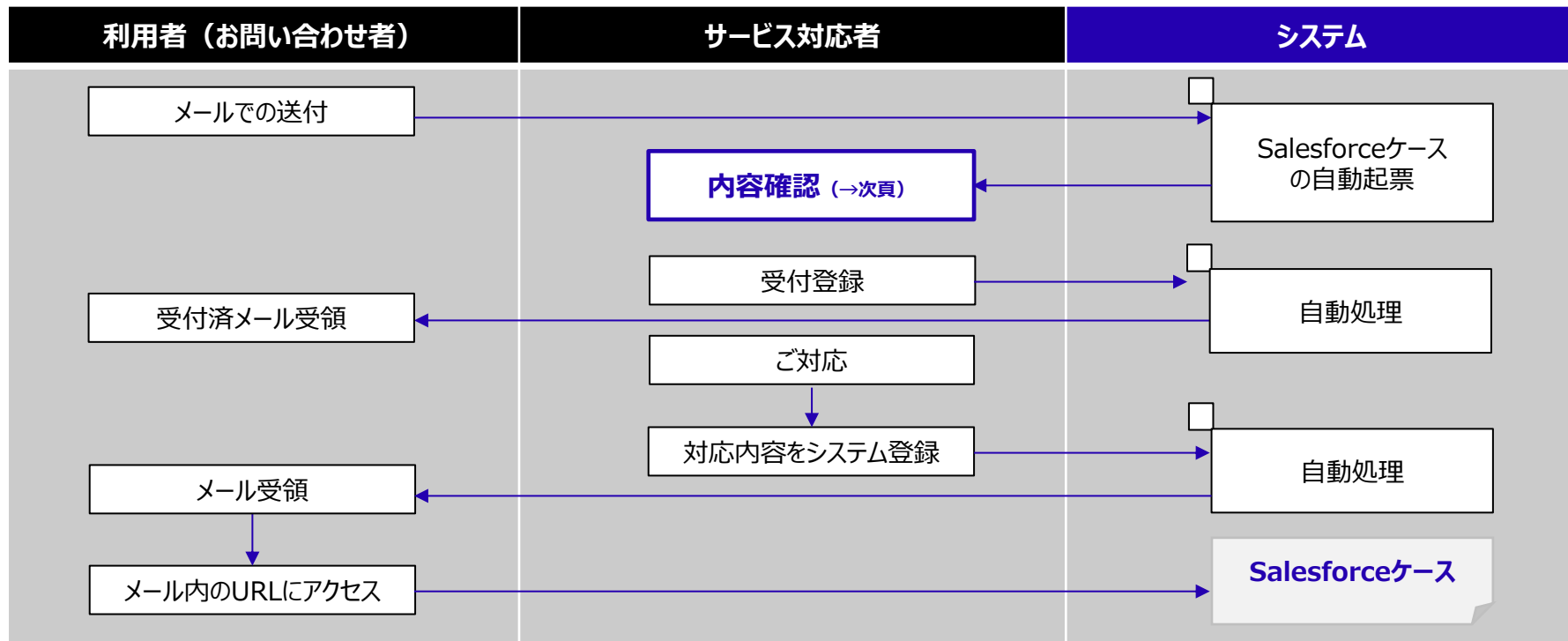
(2026/1/12以降) supportdesk@support.fujitsu.com / fj-ss-noreply@support.fujitsu.com

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	・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： ☐電話限定 ☐Web限定（メールで更新通知が届きます） ☐電話/Web両方可 ※該当項目を■にする ・ご質問対象：☐ソフトウェア ☐ハードウェア ☐不明 ※該当項目を■にする ・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。

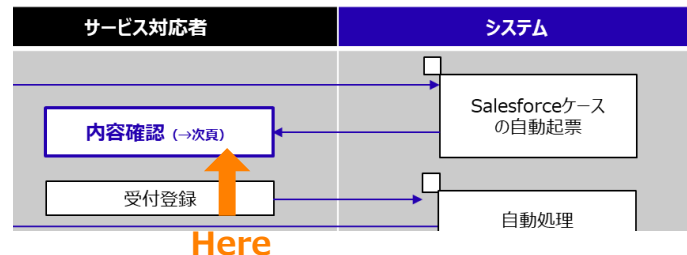


6. メール受付におけるイレギュラー時の対応プロセス②

➤ 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> につき対応いたしません。	受付拒否*
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*

* 2026年6月30日までのリカバリー期間ではメール返信にてご通知いたしますが、翌7月1日からは通知運用は廃止とします。

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

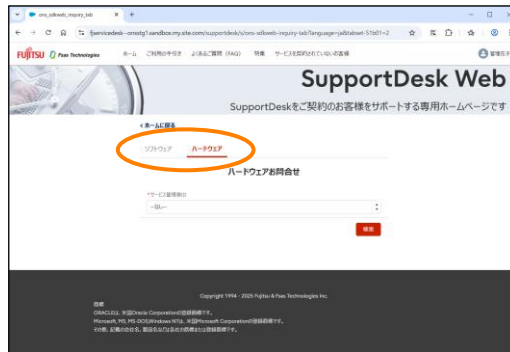
（2026/1/12以降） supportdesk@support.fujitsu.com/fj-ss-noreply@support.fujitsu.com

8. WEB問合せ手順①共通

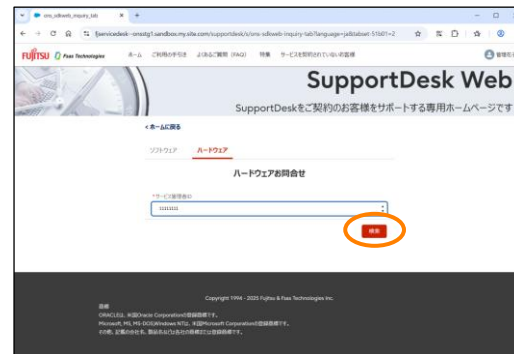
- 「ご契約製品に関するお問い合わせ」をクリックします。



- 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。

サポート製品名	サポート製品コード	サポート製品終了日
VMware vSphere 7 Essentials Plus Kit	5000037154	
Enhanced Support Facility 2.5	5000009894	
Enhanced Support Facility 2.5.1	5000009944	
Enhanced Support Facility 2.6	5000010007	
Enhanced Support Facility 3.0	5000010192	
Enhanced Support Facility 3.1	5000010335	



- 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。

サービス管理番号: 11111111
お客様名: 株式会社テスト
所属部署: テスト部署
電話番号: 03-XXXX-XXXX
メールアドレス: test@example.com

電話連絡要 ☒
連絡先電話番号: 123456789

同報先を設定 ☒
同報先1: test.schiro@webcomtest.com
同報先2: test.jiro@webcomtest.com
同報先3: test.saburo@webcomtest.com
同報先4: test.siro@webcomtest.com
同報先5: test.goro@webcomtest.com

この後、受付完了画面が表示されます

- **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。**

[illegible]

© 2026 Fujitsu Limited

➤ 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)	
退室日時	
完了日時	
設置場所	
ご利用されたお客様	
氏名	
号機	
ユーザ名	
件名	かきくけこ
対応内容	

相互連絡欄 (0)

最終更新者 ▼

ファイル (0)

最終更新日時 ▼

ファイル

本ページから、調査資料（データ）をパソコン「資料・データ送信」リンクをクリックして、送信

資料・データの送信

保守サービス報告書

修理は申し込み済みですが場合メンテナンス

日付 ▼

ファイル

同報先

同報先1

同報先2

同報先3

同報先4

Thank You

