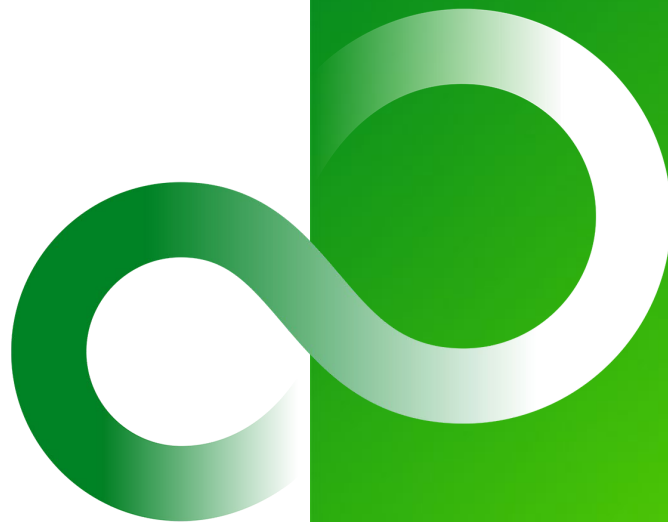


【ご依頼】 サービス管理者情報の最新化

9 版： 2026年6月8日

初版： 2025年2月7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2月7日	初版発行
2 版	2025年2月20日	3章にてFAQを拡充
3版	2025年3月13日	① 1.3章での展開スケジュールの変更 ② 3章にてFAQを拡充 ③ Appendix.1の追加（多要素認証） ④ Appendix.2の追加（リカバリー期間）
4版	2025年3月25日	現行システムでのサービスイメージを参考に追加（1.4章）
5版	2025年4月16日	① メールアドレスを共用している場合の登録方法について追加（2.1章） ② Appendix.1（多要素認証）においても上記の内容を追加（1-5章） ③ Appendix.1,2を別ファイルに分離し、FAQも同様にAppendix.3に変更 ④ 利用者一括登録時の注意事項（ゼロから始まる文字列に関して）を追加（2.2.章）
6版	2025年7月14日	① 1.3章での実行計画の変更 ② 1.5章での注意事項の日程変更
7版	2025年10月19日	① 10月19日の稼働に合わせてスケジュールを修正 ② 2.1章での実施手順のリンク先を変更 ※システム本稼働に伴う変更
8 版	2026年4月1日	リカバリー期間の延長（終了日：2026/6/30）
9 版	2026年6月8日	メール受信時の留意事項を追加（1.6章）

1. 全体概要とスケジュール

- 1.1. セキュリティの課題・背景
- 1.2. サービス管理者の再定義
- 1.3. 実現方針と実行計画
- 1.4. システム刷新後のサービスイメージ
- 1.5. ご対応いただけない場合の影響
- 1.6. メール問合せ時の留意事項

2. 依頼内容

- 2.1. サービス管理者情報の最新化【必須】
- 2.2. サービス一般利用者の情報整理【推奨】

Appendix.1

多要素認証(MFA)の設定方法

Appendix.2

リカバリー期間での運用について

Appendix.3

F A Q

1. 全体概要とスケジュール

- 1.1. セキュリティの課題・背景
- 1.2. サービス管理者の再定義
- 1.3. 実施方針と実行計画
- 1.4. システム刷新後のサービスイメージ
- 1.5. ご対応いただけない場合の影響
- 1.6. メール問合せ時の留意事項

1.1. セキュリティの課題・背景

SupportDesk利用の認証IDとしてのサービス管理者IDは計3名の登録制になっております。サービス管理者以外の第三者への開示を禁じており、サービス利用は3名に限定した思想ではありますが、IDとパスワードを知れば多数がアクセスできてしまう構図で、ご利用者様の工夫と裁量に委ねてきた状態です。

今後はサービス管理者IDの認証に加えて、利用者レベルでの認証を追加し、長期間アクセスのない方のアカウントロックや棚卸をできるサービス基盤に刷新します。

現状として、サービス管理者として登録されている情報には一部、課題がある状況です。

- ✓ ご利用するお客様ではなく富士通社員や販社の人員が代理登録されている
- ✓ 氏名欄が「〇〇システム担当者」など個人が特定できない
- ✓ メールアドレスにメーリングリストを登録していて個人が特定できない

➡ サービス基盤の刷新の準備として、SupportDeskをご契約・ご利用いただくお客様の情報であることのご確認、あるいは最新の情報への変更をご依頼するものです。

1.2. サービス管理者の再定義

➤ サービス管理者IDに所属するメンバー構成を変更

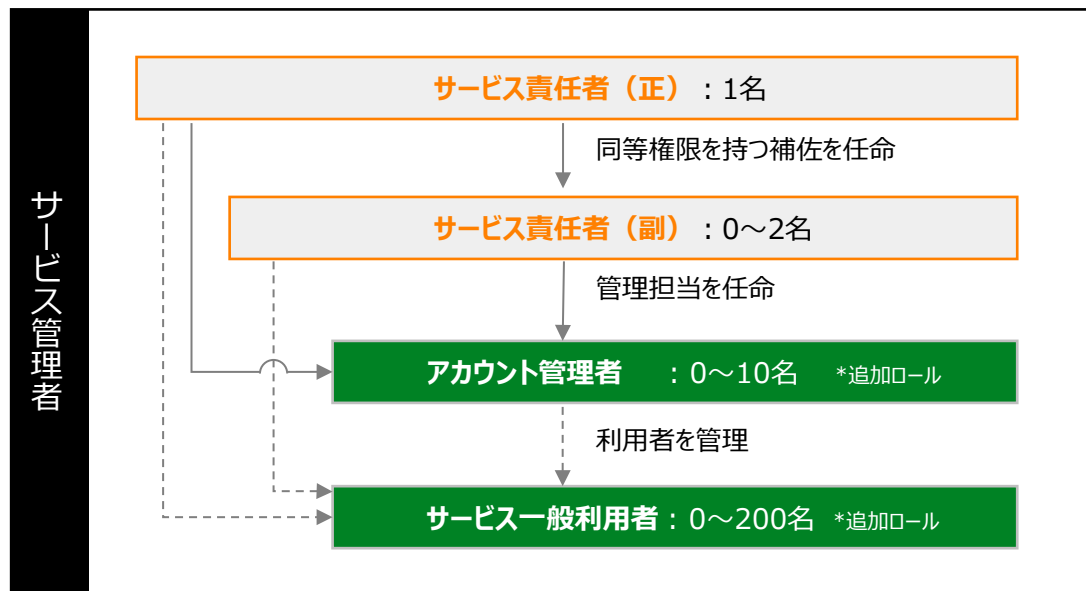
- SupportDesk仕様書の「サービス管理者」という記述を変更せずに以下の構成に再編することで213名まで登録可能とします。

	新ロール		役割	登録方法	人数
サービス管理者	1	サービス責任者 [正]	サービスを利用する企業に所属し、サービスのご利用への責任全般、並びに情報セキュリティに責任を有する方	サービス契約時に情報提供し富士通にて登録オペレーション	必須1名
	2	サービス責任者 [副]	セキュリティ担保の観点から利用者を統制するためにサービス責任者[正]を補佐する	同上	0～2名
	3	アカウント管理者	「サービス責任者」から任命・登録される。サービス一般利用者の管理全般（追加承認、削除、棚卸）のオペレーションの代行権限を有する	サービス責任者がSDK-WEB上にて登録オペレーション ※即時に反映完了します	0～10名
	4	サービス 一般利用者	サービスへのリクエスト（トラブル、質問）を発行する一般的なロール	アカウント管理者に登録を依頼する	0～200名

変化点

従来の3名に加えてアカウント管理者とサービス一般利用者をロール追加

■ サービス管理者ID : 11223344 (8桁)



凡例

→ 任命

- - - - - 管理 (追加、削除、棚卸)

管理のイメージサンプル

- ◆ サービス責任者[正] : A氏
- ◆ サービス責任者[副] : B氏*
 - └ サービス一般利用者 : C氏
- ◆ アカウント管理者1 : D氏*
 - └ サービス一般利用者 : E氏
 - └ サービス一般利用者 : F氏
 - └ サービス一般利用者 : G氏
 - └ サービス一般利用者 : H氏
- ◆ アカウント管理者2 : I氏*
 - └ サービス一般利用者 : J氏
 - └ サービス一般利用者 : K氏
 - └ サービス一般利用者 : L氏

* : メンバー管理する方

1.2. サービス管理者の再定義

➤ 各ロールの権限

新ロール		サービス責任者[正]／[副] の変更	アカウント管理者 の追加／削除	サービス一般利用者 の追加／削除	SDK の利用
サービス 管理者	1	サービス責任者 [正]	○	○	○
	2	サービス責任者 [副]	○	○	○
	3	アカウント管理者	×	○	○
	4	サービス 一般利用者	×	×	○

実現方針

Salesforceを採用し利用者認証を組み込む

- 2025年10月19日にシステム更改を実行
- 最大213名/IDのサービス管理者にはSalesforceアカウントを発行
- SupportDesk-Webを利用または、お客様の代理で問合せする富士通／パートナー営業、SE／CEは「アカウント管理者」or「サービス一般利用者」として登録
- 対応いただけなかった場合のために2026年6月30日までをリカバリー期間として電話対応のみ救済する

実行計画

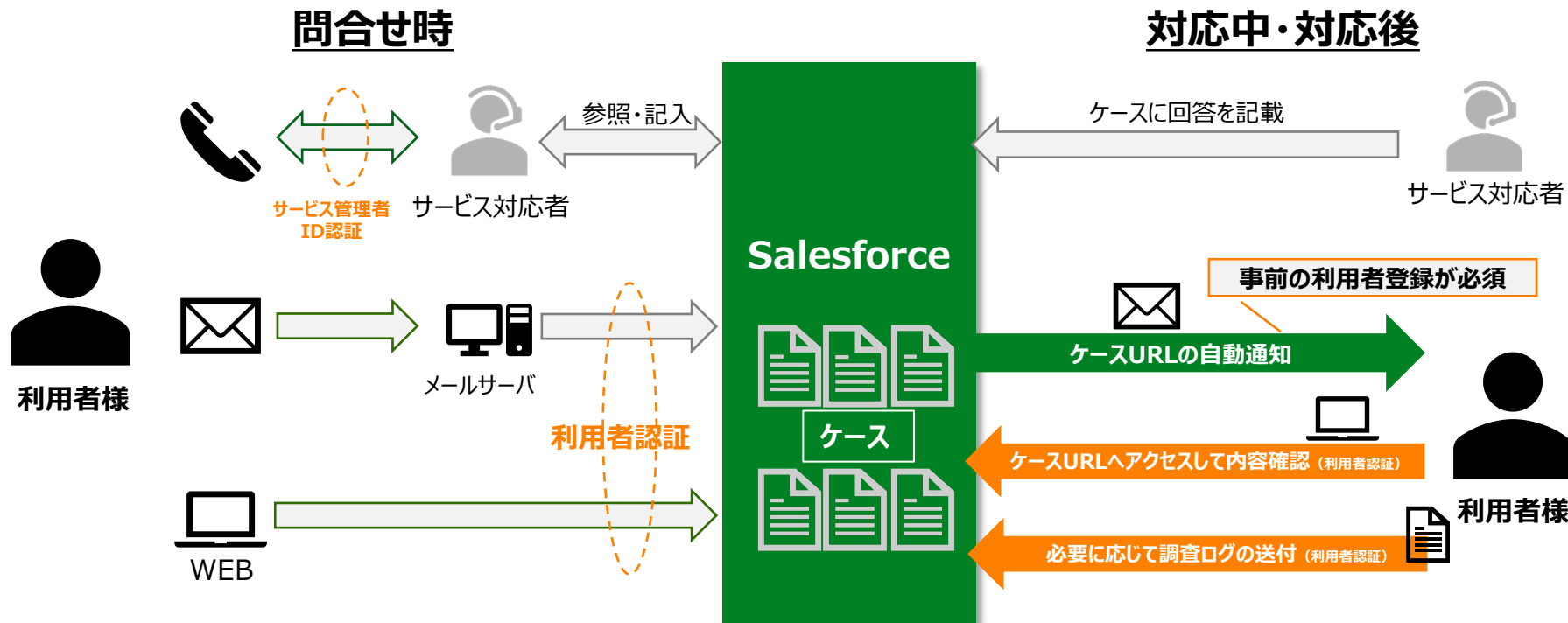
本書のご依頼

	時期	概念	補足	詳細
Phase.1	'25/1中旬 ~ '25/5下旬	サービス責任者情報の最新化	現行SDK-WEBで情報更新	2.1章
Phase.2	'25/6月上旬 ~ '25/10中旬	アカウント管理者・サービス一般利用者のアカウント登録	新基盤から個別or一括インポート処理	2.2章
Go Live	'25/10/19	Salesforce新システムでのサービス開始		

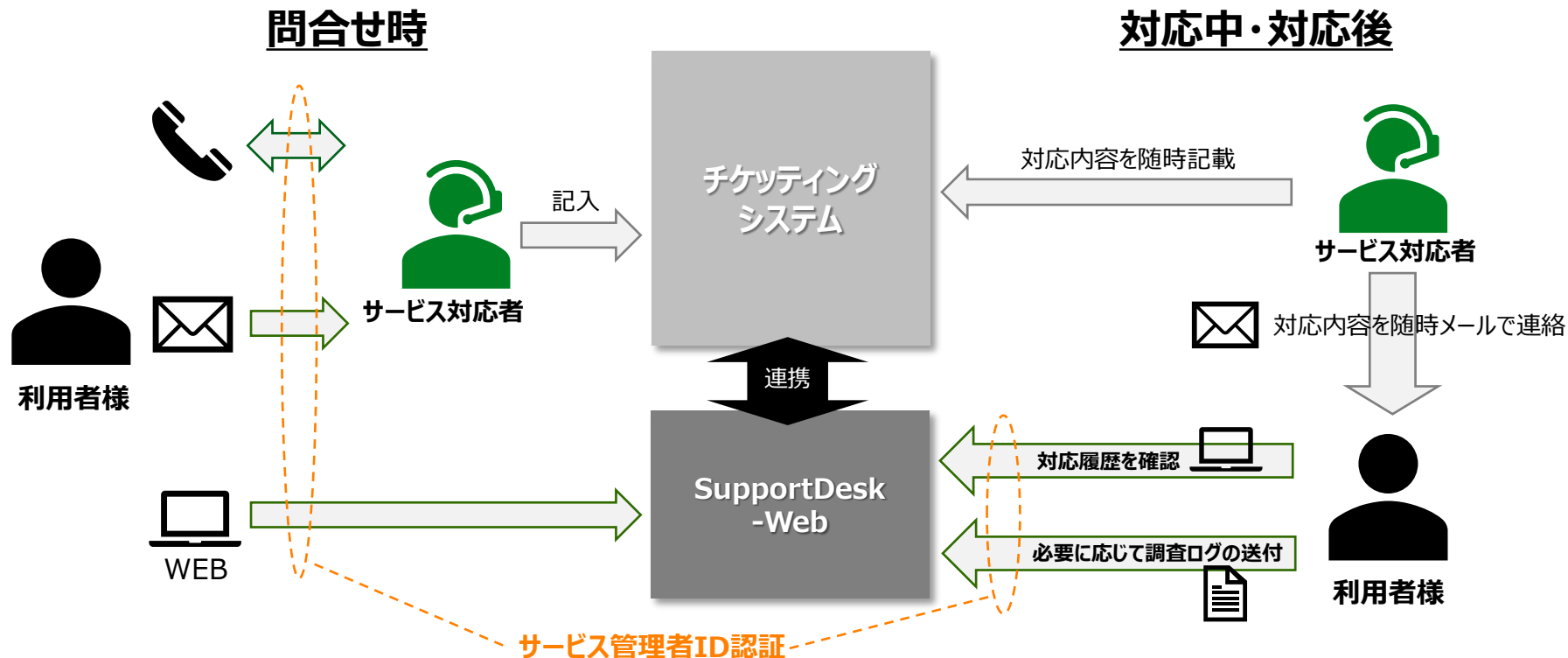
アクション	2025年						
	2～5月			6月	7-9月	10月	11月～
サービス管理者IDの情報修正【必須】							
利用者情報の事前準備【推奨】							
利用者アカウント登録機能の先行リリース				★			
利用者登録（アカウント設定）							
Salesforce新サービス基盤の完全リリース						★	
未対応IDへのリカバリー							

1.4. システム刷新後のサービスイメージ

- 全ての対応はSalesforce中心。対応内容はSalesforceの【ケース】を参照します。



(ご参考) 現行システムでのサービスイメージ



1.5. ご対応いただけない場合の影響

- **利用者登録が済んでいないと、電話対応以外の各種サービス利用に支障が生じます。**

※ 2026年6月30日まで、電話対応だけを特別対応するリカバリー期間を設けます

- **修正パッチ・マニュアルのダウンロード／製品情報参照**

※修正パッチ公開後もお客様システムのセキュリティリスクに対応できなくなります（お客様システムに脆弱性が残り続けます）

※「セキュリティ関連のお知らせ」など、「ご契約製品に関する重要なお知らせ」を含みます。

- **WEB／メールによる問合せ**

※メールでのお問い合わせはアドレスで認証します。未登録者からのメールは全て破棄いたします。

- **問い合わせ履歴の参照**

※「保守サービス報告書」の参照を含みます。

- **契約情報（*）の参照**

（*） 契約製品の一覧、サポート期限、各契約製品のサポートのサービス時間を参照できません。

※サービス責任者（正・副計3名）の情報は確認できます。

**5月に間に合わない場合でも
10月中旬のシステムローンチまでに確実に利用者登録を済ませてください**

1.6. メール問合せ時の留意事項

当サービスへのアクセスは下記2点での認証を実施いたします。

- 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

	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。

注意事項

クローズ済の受付番号にて追加でお問合せされた際も受け付けられません。

2. 依頼内容

2.1. サービス管理者情報の最新化【必須】

2.2. サービス一般利用者の情報整理【推奨】

2.1. サービス管理者情報の最新化【必須】

➤ 2025年5月末までにサービス管理者（正・副計3名）の情報を最新化してください。

Point

現行のサービス管理者正副3名を**サービス責任者**と見立てて再登録します

1

SupportDesk-Web ([リカバリー期間専用サイト](#)) から実施してください。（手順も掲載しております）

✓ 注意事項：会社名は和名の正式名称にて記入してください。

サービス管理者ID	12345678
会社名(必須) (全角30文字以内)	富士通株式会社
会社名カナ (全角40文字以内)	フジツウ
部署名 (全角30文字以内)	インフラサービス事業本部
氏名(必須) (全角20文字以内)	富士通 太郎
氏名カナ(必須) (全角20文字以内)	フジツウ タロウ

☐ リモート連絡先3の情報を登録する

システム内の表記の揺らぎを防ぐため、同一法人については、富士通株式会社など、正式名称で統一してご記入ください。英語表記（Fujitsuなど）や省略表記（FJなど）、（株）などの短縮形は使用しないでください。

2.1. サービス管理者情報の最新化【必須】

➤ 2025年5月末までにサービス管理者（正・副計3名）の情報を最新化してください。

Point

現行のサービス管理者正副3名をサービス責任者と見立てて再登録します

2

ご対応いただいた後は、必ず[こちらのForms](#)にて完了通知をしてください。

重要

目的

最新化の進捗を管理するため、「最新化した」または「最新であることを確認した」サービス管理者IDを回答いただきます。
本Formsへのご回答により「今後ともサービス管理者情報に変更があれば随時更新すること」に同意されたことといたします。

設問(7項目)

1. 対象のサービス管理者ID（8桁）を入力してください。
2. 最新化済のサービス管理者情報は個人を特定できる情報となっていることを確認済でしょうか？
3. あなたの所属会社を入力してください。
4. あなたの所属部署を入力してください。
5. あなたの氏名を入力してください。
6. あなたのメールアドレスを入力してください。
7. あなたはサービス管理者ご本人でしょうか？

2.1. サービス管理者情報の最新化【必須】 <特例事項>

- SupportDeskのご利用者が個人のメールアドレスをお持ちではなく1つのメールアドレスを共用で運用されている場合は特例として、これを登録可とします。

✓ 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
(但し、複数端末からの同時ログインが可能)

- 以下の方式で多要素認証を前提に運用してください。



A～Eの5名は同一の
Salesforceアカウント
を使用する。

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。

2.2. サービス一般利用者の情報整理【推奨】

- 6月上旬からの「利用者登録（アカウント設定）」に向け、次ページに案内するCSVファイルに利用者情報を事前記入しておく一括登録作業が円滑になります。

POINT

CSVファイルは各利用者を管理する方※の単位で登録作業をします。

必要に報じてアカウント管理者も任命ください。これは利用者の管理範囲を明確化するための思想です。

※ サービス責任者[正]・サービス責任者[副]・アカウント管理者 ～ 最大13名

#	項目名	情報の目的
1	サービス管理者ID	管理者ID単位にアクセス権を設定するため
2	姓	問合せ者の確認に利用するため （「入電時」や「訪問日の調整時」などで確認）
3	名	
4	フリガナ	
5	メールアドレス	お客様へメール通知するため（問合せの回答記入時など）
6	電話番号	訪問日の調整など問合せ対応で利用するため
7	所属会社名	問合せ者の確認に利用するため
8	会社名カナ	
9	所属部署	ご連絡時や利用者棚卸時に特定しやすくするため（同姓同名のケアなど）

利用者情報管理の概念

■ サービス管理者ID：11223344

◆ サービス責任者[正]：A氏

◆ サービス責任者[副]：B氏*

└ サービス一般利用者：C氏

◆ アカウント管理者1：D氏*

└ サービス一般利用者：E氏

└ サービス一般利用者：F氏

└ サービス一般利用者：G氏

◆ アカウント管理者2：H氏*

└ サービス一般利用者：I氏

└ サービス一般利用者：J氏

└ サービス一般利用者：K氏

※：登録作業をする方

Ex. サービス管理者ID：11223344
に対して3つのCSVファイルを用意

2.2. サービス一般利用者の情報整理【推奨】

- 「利用者登録票」は**CSVファイル※**です。利用者登録を実施する方（＝サービス一般利用者を管理する方）ごとに利用者情報を事前記入され、ファイルをお手元に保存しておくことをお勧めします。
※別途、**利用者登録票.csv**をダウンロードください。
- ✓ **ファイル形式は『CSV UTF-8(コンマ区切り)(*.csv)』にて保存ください。**
- ✓ **下記の様式において、B1セルにサービス管理者ID（8桁）を記入し、利用者情報は3行目以降に列記してください。（3行目の用例は上書きしてください）**
- ✓ **“0（ゼロ）”から始まる文字列（電話番号および一部のサービス管理者ID）の入力時は先頭にシングルクォート（'）をご記入ください。**

ファイルホーム挿入ページレイアウト数式データ校閲表示自動化ヘルプAcrobatSAP Analytics Cloud

A1

サービス管理者ID

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	サービス管理者ID	XXXXXXXX	※「XXXXXXXX」に管理者IDを記入ください※「会社名カナ」と「所属部署」は任意です。※ゼロで始まる文字列を入力する場合は、先頭に'（シングルクォート）を入力してください。							
2	姓	名	フリガナ	メールアドレス	電話番号	所属会社名	会社名カナ	所属部署		
3	富士通	太郎	フジツウ タロウ	fujitsutaro@fujitsu.template.com	'0123456789	富士通株式会社	フジツウカブシキガイシャ	テンプレート部署		
4										
5										

Thank You

