

日立ソリューションズ

サポート・お問い合わせ 利用ガイド（簡易版）

改訂番号：24－02

HSK-025540

「サポート・お問い合わせ」のご利用について

「サポート・お問い合わせ」を利用するためには、利用されるお客様のご利用開始手続きが必要です。「ご利用開始手続き」をご覧ください。なお、ご利用開始手続きを完了されていない場合は、「サポート・お問い合わせ」をご利用いただけません。

サービスの利用期間／サービス内容

サービス仕様書をご確認ください。

ログイン URL

「サポート・お問い合わせ」のログイン URL は以下の通りです。

<https://cs.hitachi-solutions.co.jp/>

動作環境

「サポート・お問い合わせ」を利用していただくためには、ご利用可能な環境を用意していただく必要があります。

- ※ インターネット経由のメールが受信できるメールアドレスをご準備お願いいたします。
- ※ Web ブラウザは、Google Chrome 最新版または Microsoft Edge 最新版をご利用いただけること
(Microsoft Internet Explorer はサポートしておりません)。

利用ガイドの注意

- ・ 本書の内容の一部または全部を無断転載することを禁止します。
- ・ 本書の内容は将来予告なしに変更することがあります。
- ・ 本書の内容にご不明な点や誤り、記載漏れなど、お気づきの点がありましたら以下のお問い合わせ先へご連絡ください。
- ・ ログイン完了後は下記 URL のドキュメントをご参照ください。

サービス仕様書・約款

<https://cs.hitachi-solutions.co.jp/s/policy>

利用ガイド

<https://cs.hitachi-solutions.co.jp/s/article/UsersGuide>

お問い合わせ先

- ・ 「サポート・お問い合わせ」に関するご質問は、以下の方法でお問い合わせください。
「新規お問い合わせ」にて、お問い合わせ対象の製品を「その他」にしてお問い合わせください。「サポート・お問い合わせ」のお問い合わせを利用できない場合(ユーザー名、パスワードをお忘れの場合など)は、以下のメールアドレスにご連絡ください。
日立ソリューションズ サポート・お問い合わせ運用窓口 hs-cs-contact@m1a.hitachi-solutions.com
※ ご契約された製品に関するお問い合わせは、「サポート・お問い合わせ」をご利用ください。

ご利用開始手続き

「サポート・お問い合わせ」をご利用いただくためには、お客様によるご利用開始手続きが必要です。

ご利用開始手続きの手順は、以下の通りです。

- (1) お客様アカウントの作成
- (2) サービス仕様書・約款への同意(一部のお客様のみ)
- (3) サポート設定(**必ずサポート ID をお客様ご自身で作成をお願いします**)

なお、ご利用開始手続きを完了していない場合は、「サポート・お問い合わせ」をご利用していただけませんので、ご注意ください。

(1) お客様アカウントの作成

「サポート・お問い合わせ」をご利用されるお客様は、アカウントを作成してください。

アカウントは、おひとりでご利用いただき、複数名で共有しないでください。

手順1. 「サポートキー」をご用意ください

アカウント作成には、弊社からお届けした「サポートキー」が必要です。

製品のご購入後、代表者の方へ「サポートキー発行証」をお届けいたしますので、お手元にご準備ください。

- ・ メールで「サポートキー発行証」をお届けした場合は、「サポート・お問い合わせ」のアカウントが作成できるようになるまで 1 営業日程度かかります。
- ・ 代表者以外の方がアカウントを作成される場合は、代表者の方から「サポートキー」を受け取ってください。

手順2. 「サポート・お問い合わせ」の URL にアクセスし、「新規登録」をクリックします

「サポート・お問い合わせ」の URL は以下の通りです。

<https://cs.hitachi-solutions.co.jp/>

※ 動作環境で記載した Web ブラウザ（Google Chrome 最新版または Microsoft Edge 最新版を推奨）をご利用ください。



手順3. 「サポートキー」を確認します

手順 1. で用意した「サポートキー」を入力し、[\[サポートキーを確認して新規登録\]](#)ボタンをクリックします。

- ※ サポートキーがない、または無効なサポートキーの場合は、アカウントは作成できません。
- ※ 「無効なサポートキーです。」というエラーメッセージが表示される場合は、サポートキーが誤っているか、サポートキーの有効期間外（契約期間が継続していない場合も含む）である可能性があります。

手順4. 会社情報を確認します

手順 3. で入力した「サポートキー」をもとに会社情報(会社名、本社所在地、代表電話番号)を表示します。

会社情報に変更がなければ、[\[会社所在地を確定する\]](#)ボタンをクリックしてください。変更される場合は、[\[変更\]](#)ボタンをクリックしてください。会社情報の検索画面を表示します。

会社情報の検索

・会社名と本社所在地(都道府県・市区町村町域)を入力し、[検索]ボタンをクリックしてください。
・検索結果から、該当する会社情報の[選択]ボタンをクリックしてください。
・該当する会社情報が見つからない場合は、利用ガイドをご覧ください。

会社名 **必須**

本社所在地(都道府県・市区町村町域) **任意**

2件見つかりました。

	会社名	住所	代表電話番号
選択	顧客A	東京都品川区東品川4-12-7	03-5780-2111
選択	顧客Q	東京都品川区北品川一丁目	03-9999-9999

※ 該当する会社情報が見つからない場合は、お客様自身でアカウントは作成していただけます。本書のお問い合わせ先へご連絡ください。

手順5. お客様情報を入力します

入力フォームにお客様情報、本人勤務地情報を入力してください([**必須**]マークの項目は必ず入力してください)。

個人情報の取り扱いにつきましては、「ウェブサイト上の個人情報の取り扱いについて」をご確認ください(同意を得られない場合は、アカウントが作成できません)。

株式会社日立ソリューションズ

サポート・お問い合わせ

新規登録

サポートキーの確認

会社情報の確認

お客様情報の入力

入力内容の確認

登録完了

・お客様情報をご入力いただき、確認画面へお進みください。
・個人情報の取り扱いについては、「個人情報保護に関して」をご参照ください。

お客様情報

姓 **必須**

名 **必須**

姓(カナ) **必須**

名(カナ) **必須**

部署名 **任意**

役職 **任意**

個人メールアドレスを利用してください
(組織やプロジェクト単位のメールアドレス、メーリングリストは利用しないでください)。

メールアドレス **必須**

1

電話番号 **必須**

2

本人勤務地

郵便番号 **必須**

3

都道府県 **必須**

市区町村 **必須**

番地・ビル名 **必須**

4

☐ 弊社からの商品情報のご提供、ご案内を受け取る
必要な場合はチェックしてください。
上記に関わらず、ご購入していただいた製品のサポート情報は必ず送付いたします。

ウェブサイト上の個人情報の取り扱いについて
ご記入いただいた個人情報は、お問い合わせの対応、お客様への商品情報のご提供、ご案内のために利用します。また、弊社はあらかじめお客様の同意を得ないで、いただいた個人情報を第三者に提供いたしません。
弊社のその他の個人情報に関する取り扱いについては「[個人情報保護に関して](#)」をご覧ください。

業務改革統括本部 統括本部長

☐ 上記「ウェブサイト上の個人情報の取り扱いについて」を確認し、同意する

戻る 入力内容を確認する

5

番号	説明
1	メールアドレス お客様のメールアドレスを入力してください。 ※ 個人メールアドレスを利用してください(組織やプロジェクト単位のメールアドレス、メーリングリストは利用しないでください)。
2	本人勤務地 お客様勤務地を入力してください。 ※ 本社所在地ではありません。お客様が所属されている部署の所在地を入力してください。
3	弊社からの商品情報のご提供、ご案内を受け取る 弊社からの商品情報のご提供、ご案内を受け取られる方はチェックしてください。 ※ 上記に関わらず、ご購入していただいた製品のサポート情報は必ず送付いたします。 ※ 弊社からの商品情報のご提供、ご案内を受け取らない場合は、ご案内に記載された方法にてお手続きいただくか、「サポート・お問い合わせ」にてお問い合わせください(新規お問い合わせをご覧ください)。
4	「ウェブサイト上の個人情報の取り扱いについて」の同意 個人情報の取り扱いについてご確認いただき、同意するにチェックしてください。 ※ 同意を得られない場合は、アカウントが作成できません。
5	入力内容を確認する 入力内容確認ページを表示します。 ※ 「[ウェブサイト上の個人情報について]」の同意」にチェックいただくとボタンがクリックできます。

手順6. 入力内容を確認します

入力内容に誤りがないか確認してください。入力内容に誤りがある場合は、ページ下部左側にある[\[戻る\]](#)ボタンをクリックし、会社情報は前々ページ、お客様情報は前ページにて入力内容を修正してください。

こちらの内容でよろしければ、ページ下部右側にある[\[送信する\]](#)ボタンをクリックしてください。

手順7. 登録完了を確認し、「サポート・お問い合わせ」のアカウント通知メールを受信します(初回のみ)

送信完了後、「日立ソリューションズ「サポート・お問い合わせ」に登録いたしました。」と表示されます。また、お客様に「アカウント通知メール」が届きますので、メール本文にあるリンクをクリックしてください(手順 8.をご覧ください)。本メールの受信から 7 日経過すると、URL は無効となります。ご注意ください。

ページ上またはメール本文に表示される[\[ユーザー名\]](#)を確認してください。[\[ユーザー名\]](#)は、ログイン時に利用いたします。

「アカウント通知メール」が届かない方、パスワード設定の有効期限が切れた方は、本書のお問い合わせ先へご連絡ください。

メールタイトル _____
[日立ソリューションズ]サポート・お問い合わせによるこそ

メール本文 _____
(お客様企業名)
(お客様名)様

日立ソリューションズ「サポート・お問い合わせ」に登録いたしました。
お客様のユーザー名は
(ユーザー名)

です。ユーザー名はログイン時に利用しますので、大切に保管してください。
ご登録いただいたメールアドレスにメールが届いたことを確認するため、
下記の URL をクリックし、パスワードを変更してください。
この手続きが完了すると、各種サービスが利用できるようになります。

▼この URL をクリック

https://cs.hitachi-solutions.co.jp/(以下省略)

※本メールの受信から 7 日経過すると、URL は無効となります。

株式会社日立ソリューションズ サポート・お問い合わせ
<https://cs.hitachi-solutions.co.jp/>
(省略)

手順8. パスワードを変更します(初回のみ)

パスワードを変更するページが表示されますので、「新しいパスワード」と「新しいパスワードの確認」を入力し、[\[パスワードを変更\]](#) ボタンをクリックしてください(手順 9.をご覧ください)。

株式会社日立ソリューションズ

パスワードを変更する

user-mailaddress@user-company.com の新しい
パスワードを入力してください。少なくとも次のものを
含めてください:

- ☐ 8 文字以上
- ☐ 1 個以上の大文字
- ☐ 1 個以上の小文字
- ☐ 1 個以上の数値

* 新しいパスワード

* 新しいパスワードの確認

パスワードを変更

パスワードの最終変更日: 2020/06/08 10:22.

手順9. ご利用の開始

手順 8. でパスワードを変更後、「サポート・お問い合わせ」のトップページが表示されます。

続けて、「(3) サポート設定」を確認してください。

(2) サービス仕様書・約款への同意

お客様の契約により、「サポート・お問い合わせ」の利用に関するサービス仕様書・約款に同意していただく必要があります(一部のお客様のみ。すべてのお客様が対象ではありません)。

「サポート・お問い合わせ」ログイン後、または、サポート ID 発行後、トップページに「サービス仕様書・約款への同意のお願い」が表示されますので、内容をご確認後、同意してください。

- 同意は、適法に契約を締結できる方、または、その方の承認を得た方が行ってください。
- サポート ID 単位に同意していただく必要があります。画面に表示される「対象のサポート ID」をご確認ください。
(旧保守サポートサービスから移行された方は、あらかじめ以前の契約情報をもとにサポート ID を用意しております)。
 - 同一のサポート ID で「サポート・お問い合わせ」を利用される方のうち、いずれか 1 名の方にご同意お願いいたします。
 - 複数のサポート ID を利用されているお客様は、サポート ID 数分同意していただく必要があります。
(すべての契約で同意いただくまで、「サービス仕様書・約款への同意のお願い」が表示されます)。
 - サポート ID の詳細は、ヘッダーメニューの「サポート設定」からご確認ください。
- 同意により、日立ソリューションズに対して下記を表明し、保証することであることをご確認ください。
 - サービス仕様書・約款への同意及びお客様の義務の履行が正当に承認されたものであること。
 - サービス仕様書・約款がお客様を拘束する有効かつ法的な合意であり、その条項に基づき執行可能なものであること。

株式会社 日立ソリューションズ
サポート・お問い合わせ

キーワードを入力してください

通知 顧客A ユー...

新規お問い合わせ お問い合わせ一覧 ナレッジ一覧 営業日カレンダー サポート設定

「サポート・お問い合わせ」では、日立ソリューションズの製品・サービスをご契約いただいたお客様に向けて「弊社取り扱い製品・サービスの情報提供」や「ご契約製品・サービスの問題解決支援」などを行います。

サービス仕様書・約款への同意のお願い

旧保守サポートサービスから移行されたお客様は、「サポート・お問い合わせ」をご利用いただく前にサービス仕様書・約款への同意が必要です。

- 同意は、適法に契約を締結できる方又はその方の承認を得た方が行ってください。
- サポート ID 単位に同意していただく必要があります。対象のサポート ID をご確認ください。
- 同一のサポート ID で「サポート・お問い合わせ」を利用される方のうち、いずれか 1 名の方にご同意お願いいたします。
- 複数のサポート ID を利用されている方は、サポート ID 数分同意していただく必要があります。
(すべての契約で同意いただくまで、本メッセージは表示されます)。
- サポート ID の詳細は、サポート設定からご確認ください。
- 同意により日立ソリューションズに対して下記を表明し、保証することであることをご確認ください。
- サービス仕様書・約款への同意及びお客様の義務の履行が正当に承認されたものであること。
- サービス仕様書・約款がお客様を拘束する有効かつ法的な合意であり、その条項に基づき執行可能なものであること。
- サービス仕様書・約款に関するお問い合わせは、hs-cs-contact@mia.hitachi-solutions.comまでご連絡ください。

1 対象のサポート ID
SID-ACT0001(製品A保守サポート契約)

2 「日立ソリューションズ サポート・お問い合わせサービス仕様書、ソフトウェア・サポート・サービス契約約款」を確認する

同意する

番号	説明
1	対象のサポート ID 同意していただく必要があるサポート ID 情報を表示します。 同意する際は、対象のサポート ID に変更してください。
2	日立ソリューションズ サポート・お問い合わせサービス仕様書、ソフトウェア・サポート・サービス契約約款 サポート・お問い合わせサービス仕様書約款、ソフトウェア・サポート・サービス契約約款を表示します。 リンクをクリックしてください。

All Rights Reserved. Copyright (C) 2024, Hitachi Solutions, Ltd.

9 / 11

(3) サポート設定

「サポート・お問い合わせ」ログイン後、ヘッダーメニューにある[\[サポート設定\]](#)をクリックし、サポート設定ページを表示してください。
サポート設定ページでは、「サポート・お問い合わせ」をご利用いただくための以下の設定ができます。

- ・ サポート ID 管理 (新規サポート ID の発行)
- ・ サポートキー管理 (サポート ID へのサポートキーの追加、削除)
- ・ 担当者管理 (サポート ID への担当者の追加、削除)
- ・ 同報者メールアドレス管理 (サポート ID への同報者メールアドレスの追加、削除)

サポート ID とは、契約情報を管理する単位であり、「サポート・お問い合わせ」では、サポート ID を利用します。

サポート ID に弊社からお届けしたサポートキーを追加すると、ご契約された製品に関するお問い合わせやナレッジが参照できます。

サポート ID に担当者を追加すると、該当するサポート ID を利用したお問い合わせを担当者間で共有できます。また、担当者は、該当するサポート ID のサポートキー管理、担当者管理、同報者メールアドレス管理ができます。

※ サポートキーは、1 つのサポート ID にのみ追加できます。複数のサポート ID には追加できません。

※ 複数名で 1 つのサポートキーを利用される場合は、代表者がサポート ID の発行と担当者の追加を行ってください。



サポート ID 管理

サポート設定ページでは、お客様が管理するサポート ID の一覧が表示されます。

「サポート・お問い合わせ」をご利用するにあたり、必ずお客様ご自身でサポート ID の作成をお願いします。

新規にサポート ID を発行する場合は、ページ右上にある[\[新規サポート ID の発行\]](#)ボタンをクリックします。

入力項目に必要な事項を入力し、[\[保存\]](#)ボタンをクリックしてください。

「このサポート ID は既に既存のサポート ID に使用されています。」というメッセージが表示された場合は、サポート ID を他の名称に変更してください(入力したサポート ID が既に使用されているため、お客様のサポート ID として使用していただくことができません)。サポート ID は、「サポート・お問い合わせ」内で一意の名称にしておく必要があります(他のお客様のサポート ID との重複はできません)。

新規サポート ID 発行後、サポート ID 一覧に発行されたサポート ID が表示されます。該当するサポート ID の[\[詳細\]](#)ボタンをクリックすると、サポート ID に追加されているサポートキーと担当者を確認できます。

※ 作成されたサポート ID は名称の変更や削除はできません。



新規サポートIDの発行

既存のサポートIDに追加されていないサポートキーを入力してください(既存のサポートIDに追加されているサポートキーを入力された場合は、サポートIDは発行できません)。

サポートキー **必須**

サポートID(半角英数字と「-(ハイフン)」「_(アンダーバー)」が入力できます) **必須**

サポートID説明 **必須**

キャンセル 保存

株式会社 日立ソリューションズ

サポート・お問い合わせ

キーワードを入力してください

顧客Aユー...

新規お問い合わせ

お問い合わせ一覧

ナレッジ一覧

営業日カレンダー

サポート設定

サポートID一覧

4

サポートID

5

説明

6

製品ファミリ

7

エンドユーザー企業

8

保守終了日

9

サポートIDの発行

詳細

SEIHIN_A_Series

製品Aシリーズのサポー...

製品Aファミリ

顧客A

2023/12/31

番号	説明
1	サポートキー サポートキーを入力してください(30 文字以内)。 ※ 「無効なサポートキーです。」というエラーメッセージが表示される場合は、有効期間外のサポートキーを入力されたか、既存のサポート ID に追加されているサポートキーを入力された可能性があります。 ※ 「同一契約番号(電話/メール問い合わせ用)のサポートキーが、他のサポート ID に追加されています。」というエラーメッセージが表示される場合は、入力したサポートキーと同一の契約番号(電話/メール問い合わせ用)のサポートキーが、他のサポート ID に追加されています。同一の契約番号(電話/メール問い合わせ用)のサポートキーが複数ある場合は、すべて同一のサポート ID に追加してください。 ※ 複数名で 1 つのサポートキーを利用されている場合は、別の方がサポート ID にサポートキーを追加された可能性があります。該当するサポート ID の担当者に、新たに担当者として追加していただくように依頼してください。
2	サポート ID 新規に発行するサポート ID の名称を入力してください(80 文字以内)。 ※ サポート ID は、半角英数字と「-(ハイフン)」「_(アンダーバー)」が入力できます。
3	サポート ID の説明 サポート ID の説明を入力してください(255 文字以内)。
4	詳細 該当するサポート ID の詳細ページを表示します。
5	サポート ID サポート ID を表示します。
6	説明 サポート ID の説明を表示します。
7	製品ファミリ サポート ID に追加されているサポートキーに紐づく契約情報から、製品ファミリ名を表示します。
8	エンドユーザー企業 サポート ID に追加されているサポートキーに紐づく契約情報から、エンドユーザー企業名を表示します。
9	保守終了日 サポート ID に追加されているサポートキーのうち、最も遅い保守終了日を表示します。

以上