

販売店様向けMS CSPサポート ポータルサイト利用マニュアル



ダイワボウ情報システム株式会社

ポータルサイト利用マニュアル

改訂履歴

版数	発行日	改訂履歴
第1版	2022年9月8日	初版発行

ポータルサイト利用マニュアル

目次

1.ポータルサイトについて	3
2.アカウント新規発行	6
3.ポータルサイトへログイン	10
4.ポータルサイト活用	13
5.チケット新規発行	22
6.回答を確認する	26
7.お問い合わせをクローズする	29
8.満足度アンケートを回答する	31
9.パスワード再設定	33

サポートされるブラウザ

Chrome / Firefox / Safari / Edge : 最新の2バージョン

その他詳細なシステム要件に関しては、システム要件をご確認ください。

システム要件

<https://support.freshdesk.com/en/support/solutions/articles/227719-system-and-browser-requirements-for-Freshdesk>

本システムの利用に関するご質問については、下記メールアドレスまでご連絡ください。

メールアドレス : fresh_call@pc-daiwabo.co.jp

1. ポータルサイトについて

1. ポータルサイトについて



重要なお知らせ 公開資料について

「資料」ボタンから、Microsoft CSPに関する資料を公開してありますのでご案内します。
下記のような内容がありよいためぜひご確認ください。

- CSPスタートアップガイド(活動費のご案内も含まれます)
- MPA登録申請(登録されるご部署によっては必須の作業です)
- Windows 7 ECU有効化手順(Windows 7 ECU年毎の有効化作業です)
- Office LTSC Standard 2021インストール手順 (※特にご留意が多い資料です)

etc

※2022/3/25に「Microsoft CSP向け標準作業・設定マニュアル」を追加しました。

障害・メンテナンス情報

障害、障害・メンテナンス情報が出ているサービスと併せて、各ボタンをクリックいただきまると詳細情報が開きます。

2022年06月14日 13時00分00秒 作成

通知するインシデント番号はご指定できません

発生している情報は、メーカー(障害・サービス)側で発生している情報です。
お客様側で発生している場合は、申し訳がございませんが報告よりお尋ねいただけます。

< 参考情報 >

Microsoft 公開情報 (Microsoft 公式 Twitter)

Azure の 状態 (Microsoft サイタ)

お知らせ

一覧はこちら >

2022.06.02 444

2022.06.02 555

2022.06.02 666

ポータルサイトについて

- ・ **Microsoft CSPに関するご質問・ご相談をお問い合わせできます。**
サービスに関するご質問・ご相談について、ナレッジベースで検索できます。
また、オペレーターへのお問い合わせも可能です。
- ・ **オペレーターからの回答内容を確認できます。**
お問い合わせに対して、オペレーター(サポート担当スタッフ)よりお客様へ回答します。回答時にメールでご案内するURLより、回答内容を確認できます。
- ・ **オペレーターへ返信が出来ます。**
回答内容に対し、さらに継続して問い合わせたい場合は返信できます。
お客様からの返信はすぐにオペレーターへ通知されます。

1. ポータルサイトについて（接続画面）

お問い合わせ用の製品ポータルサイトがCSPとAWSで異なります。また、CSPは販売店様とユーザー様でもサイトが異なるため、集約サイトをご用意しております。

こちらの集約サイトにDISから案内されたパスワードを入力いただく事で、それぞれ専用の製品ポータルサイトへ遷移します。

※パスワードは、CSP販売店様、CSPユーザー様、AWS販売店様で異なります。

パブリッククラウドサポート ポータル

当サイトはタイフボウ情報システム株式会社が下記クラウドサービスをご契約頂いたお客様向けにご提供する専用サポートサイトです。

Microsoft CSPサポート

パスワードを入力してください

パスワード入力欄

ログイン →

※ログインパスワードは、ご購入元(DIS担当)までお問合せください

CSPプログラムでご購入頂いた製品の問い合わせ窓口となります。そちら以外でのお問合せについては **Microsoft** へ直接お問合せください。

AWSセールスサポート

パスワードを入力してください

パスワード入力欄

ログイン →

※ログインパスワードは、ご購入元(DIS担当)までお問合せください

DISとAWSの販売契約頂いたお客様専用のお問合せ窓口となります。ご契約前のお客様は **メール**にてお問合せ下さい。

DIS タイフボウ情報システム株式会社
© DAIWABO INFORMATION SYSTEM CO., LTD.

下記にて記載の接続画面URLへ接続すると、初期画面として上記画面が表示されます。Microsoft CSPサポートのパスワード欄にパスワードを入力する事で、CSP販売店様向けの製品ポータルサイトへ遷移します。

接続画面URL：<https://portal.support.pc-daiwabo.co.jp/>

CSP販売店様用パスワード：csp-dis48

2. アカウト新規発行

2. アカウント新規発行



初めてご利用になれる方は、お問い合わせ前にアカウント登録が必要です。

※AWSポータルサイトにて登録頂いた方は、再登録は不要です。

- ①初めてご利用の場合、「登録しよう」をクリックし、アカウントを作成します。
- ②パスワードをお忘れの場合、「パスワードをお忘れですか?」をクリックし、パスワードの再設定を行います。※手順についてはp.33に記載

Microsoft CSP 販売店様向けサポートポータル

新規アカウント申請

*必須入力項目

企業名*	例：DIS株式会社 (※正式法人名をご記入ください)
店舗名*	例：東京第1支店
郵便番号*	例：140-0014 (※郵便番号の入力で住所が自動入力されます)
郵便行先*	例：東京都
市区町村*	例：品川区
番地・建物*	例：大井1-20-10 住友大井町ビル
氏名*	例：大和 次郎 (※姓と名の間は全角スペース)
氏名(フリガナ)	例：ダイワ タロウ (※姓と名の間は全角スペース)
Email*	例：daiwa@pc-daiwa.co.jp
電話番号1*	例：03-1234-5678 (※ハイフンのご記入をお願いします)
電話番号2	例：03-1234-5678 (※ハイフンのご記入をお願いします)
DIS支店	例：東京第1支店

私はロボットではありません 
プライバシーポリシー 個人情報保護方針

アカウント情報(*は必須項目)を入力します。

「私はロボットではありません」を選択し、「申請」をクリックします。

※申請された内容は、弊社にて修正する可能性があります。

2. アカウント新規発行

①



①申請後、新規登録時に入力されたメールアドレス宛にメールが届きます。
こちらを利用しパスワードの登録を行います。

②



②メールに記載されたURLにアクセスします。

2. アカウント新規発行

③



アカウントを有効にする

詳細をご確認の上、アカウントパスワードを設定して下さい

氏名 *

取説 太郎

パスワードを入力 *

パスワードを再入力 *

有効化してログイン

- ③パスワードを設定します。
同じパスワードを2回入力し、「有効化してログイン」をクリックします。

下記パスワードポリシーが設定されています。

- ・8文字以上の入力が必要です。
- ・ユーザー名は利用できません。

3. ポータルサイトへログイン

3. ポータルサイトへログイン



サポートポータルにログイン

詳細を以下へ入力してください

このコンピューターを記憶する

パスワードをお忘れですか？

登録

登録すると、セルフサービスポータルに完全にアクセスできるようになり、アカウントを使用してサポートチケットを発行し、そのステータスを追跡できるようになります。

[プライバシーポリシー](#)

※ 当サイトのシステム及びブラウザ利用要件はこちらをご確認ください。

ポータルサイトへ接続し、
登録済みのID（メールアドレス）とパスワードを入力してください。
入力後、ログインボタンをクリックしてください。

CSP販売店様向けポータルサイトURL：
<https://cspreseller.support.pc-daiwabo.co.jp/>

3. ポータルサイトへログイン



ログインした後、ポータルサイトが表示されます。

4. ポータルサイト活用

- ・ ホーム画面
- ・ よくあるご質問
- ・ お問い合わせ
- ・ チケット管理

4. ポータル活用 ホーム画面



重要なお知らせ 公開資料について

「資料」ボタンから、Microsoft CSPに関連する資料を公開しておりますのでご案内致します。
下記のような内容がありますのでぜひご確認ください。

- CSPスタートアップガイド(※動画でのご案内もあります)
- MPA同意手順(※再販されるご販売店には必須の作業です)
- Windows 7 ESU有効化手順(※ESU3年目の有効化作業です)
- Office LTSC Standard 2021インストール手順 (★特にご利用が多い資料です)

etc

※2022/3/25に「[B CSP]NCE代替作業・設定マニュアル」を追加致しました。

①

障害・メンテナンス情報

現在、障害・メンテナンス情報が出ているサービスと件数です。各ボタンをクリックいただきますと詳細情報が開きます。

2022年06月06日 17時10分39秒 時点

該当するインシデント報告はございません

表示されている情報は、メーカー（製品・サービス）側で発生している事象です。
お客様環境で同様の事象が発生している場合は、申し訳ございませんが解決までお待ち頂けます様お願いいたします。

①現在、障害・メンテナンス情報が出ている場合に情報が表示されます。
各項目をクリックすると詳細情報が開きます。

4. ポータル活用 ホーム画面

②

お知らせ

一覧はこちら >

2022.06.02	444
2022.06.02	555
2022.06.02	666
2022.05.20	bbb1111111111
2022.05.12	aaa

③

資料

一覧はこちら >

2022.05.12	IBCSP⇒NCE切替作業・設定マニュアル
------------	-----------------------

④

[プライバシーポリシー](#) | [サポート規約](#)

※ 当サイトのシステム及びブラウザ利用要件はこちらをご確認ください。

DIS タイフボウ情報システム株式会社
©DAIWABO INFORMATION SYSTEM CO., LTD.

②最新のお知らせが表示されます。

③「資料」からMicrosoft CSPに関連する資料を閲覧できます。

例：

- ・CSPスタートアップガイド(※動画でのご案内もあります)
- ・MPA同意手順(※再販されるご販売店には必須の作業です)
- ・Windows 7 ESU有効化手順

④プライバシーポリシー、サポート規約の資料を確認できます。

4. ポータル活用 よくあるご質問

①



ホーム > よくあるご質問

②

よくあるご質問をキーワードで検索する

<検索方法>
方法1：キーワードを入力し、登録されている候補から該当ナレッジを選択ください。
方法2：キーワードを入力後にEnterキーを押下頂き、表示された候補から該当ナレッジを選択ください。
※ 罫にスペースを入力頂くことで、複数キーワードで検索頂けます。

③

よくあるご質問をカテゴリから探す

① 「よくあるご質問」タブにご質問の多い内容が記載されます。

② 検索キーワードを入力してよくあるご質問を検索できます。
入力された単語から、回答候補が自動的に表示されます。

③ 下記画像にて説明します。

よくあるご質問をカテゴリから探す

Azure	NCE	Software in CSP
Azure Active Directory	Office 365	Teams
ESU	OneDrive	Visio
Exchange Online	Outlook	Visual Studio
Forms	Power Apps	Windows
Intune	Power Automate	Windows 365
Microsoft 365	Power BI	Yammer
MPA	SharePoint Online	変更不可！！CSPポータルコン テンツ用

カテゴリからよくあるご質問を検索できます。
製品名をクリックするとさらに詳細なカテゴリが表示されます。

該当する製品をクリックすると、
項目ごとに細分化されたページへ遷移します。

4. ポータル活用 よくあるご質問

Azure

App Service	▼	計画メンテナンス	▼
Azure Monitor	▼	コンプライアンス	▼
Azure Site Recovery	▼	サインイン	▼
Azure Virtual Desktop	▼	仕様	▼



App Service	^	計画メンテナンス	▼
> App Service ドメインの取得にかかる時間		コンプライアンス	▼
> App Service の CPU・I/O・メモリ等のリソース使用量を確認する方法		サインイン	▼
Azure Monitor	▼	仕様	▼



App Service ドメインの取得にかかる時間

更新日：2022年05月23日 02:52

App Service ドメインの取得にかかる時間について、一般的な目安としては数十分～長くても数時間程度となります。

この回答は役に立ちましたか？ はい いいえ

掲載記事の品質向上に取り組んでおります。
是非ご評価（はい or いいえ のどちらかをクリック）をお願いいたします。

詳細な項目に分類されたページから、確認されたい内容の項目の ▼ をクリックすると、公開されているFAQの問い合わせ内容が表示されます。表示されたFAQをクリックいただく事で、内容を確認する事ができます。

内容を確認後「この回答は役に立ちましたか？」部分の「はい」か「いいえ」を選択してください。

4. ポータル活用 お問い合わせ

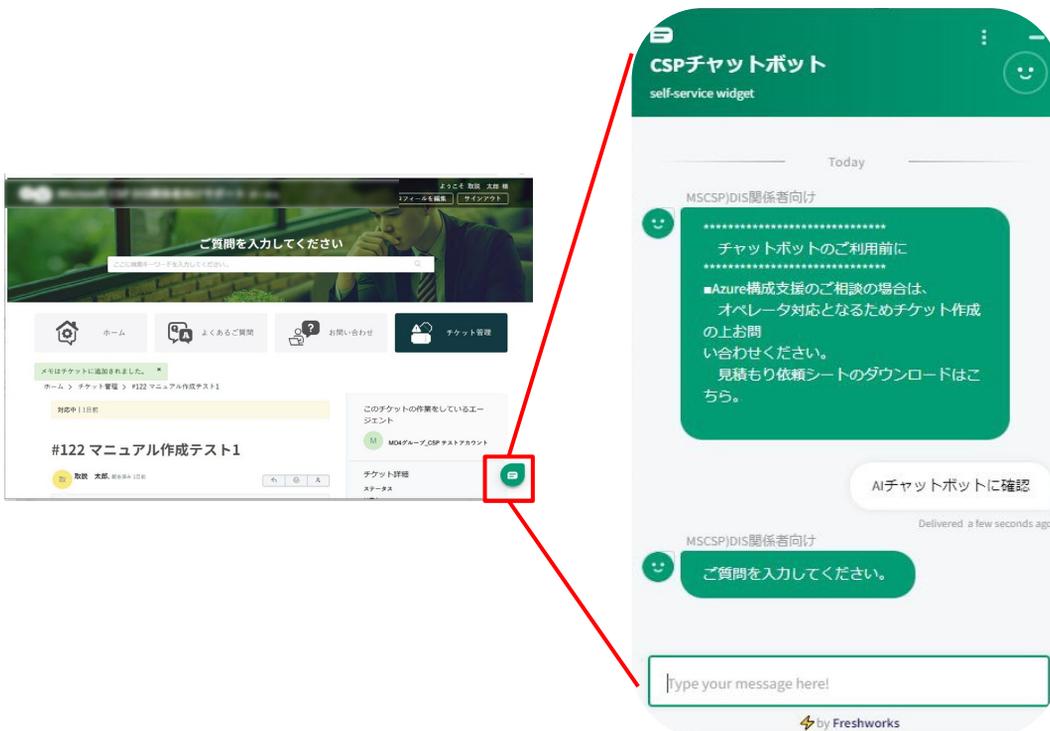
ナレッジベースに過去のお問い合わせ事例を公開しています。
お問い合わせをいただく前に、チャットボットの利用や、よくあるご質問にて検索することで、問題を素早く解決できる可能性があります。

① 「お問い合わせ」タブより下記問い合わせ方法をご利用できます。



② AIチャットボットにお問い合わせ

* 詳細について別途専用マニュアルがあります。



画面右下のボタン  をクリックしますとチャットボットが開きます。
「AIチャットボットに確認」をクリックし、質問内容を入力してください。

4. ポータル活用 お問い合わせ

00546295

右下の  マークをクリックいただきますと、チャットが開きます。

ご利用手順はこちらを参照ください。 

③

チケットを作成して問い合わせ

新規サポートチケット >

チケットステータスを確認 >

③チケットを作成してお問い合わせが可能です。
p.22より説明します。

④

電話で問い合わせ

※障害発生時のみ問い合わせ頂けます。

0800-xxx-xxxx (フリーダイヤル)

電話対応時間

月曜～金曜 9:00～18:00 (祝祭日及び、当社指定休業日を除く)

④電話で問い合わせいただく事も可能です。
* 障害発生時のみお問い合わせできます。

4. ポータル活用 チケット管理



ホーム > チケット管理

オープンまたは保留中 ▾

並び替え 作成日 ▾

[チケットをエクスポート](#)

CSV形式でエクスポートしたファイルの文字コード変更方法はこちらをご参照ください。

※文字コードの関係で、ファイル内の文字が正しく出力されないことがあります。

 マニュアル作成テスト1 #195 木, 9 6月 at 4:48 午後に作成	対応中
 マニュアル作成テスト1 #122 月, 6 6月 at 10:49 午前に作成 エージェント: MD4グループ_CSP テストアカウント	対応中
 マニュアル作成テスト1 #121 月, 6 6月 at 10:47 午前に作成 エージェント: MD4グループ_CSP テストアカウント	対応中

「チケット管理」タブより以前のお問い合わせをご覧いただけます。

ステータス状態、並び替え方法を選択することでフィルタリングできます。

チケットの状態の詳細は下記表を確認してください。

チケットの状態	説明
対応中	・新規チケットを受付した場合など、オペレーターが対応を行っている状態を表します。
返信必要	・オペレーターからユーザーに対して質問やヒアリングをしています。 ・このステータスを確認されましたら、質問内容をご確認のうえ、必要な情報を回答してください。
回答済	・ご質問に対する回答が送付された状態を表します。
クローズ	・ステータスが「回答済み」に変更された後 1 週間後に、進捗確認メールは送付されます。 進捗確認メールが送付された後 1 週間後に自動的に「クローズ」に変わります。

4. ポータル活用 チケット管理

The screenshot shows a support portal interface. At the top, there is a search bar with the text "ご質問を入力してください" (Please enter your question) and a search icon. Below the search bar is a navigation menu with four items: "ホーム" (Home), "よくあるご質問" (Frequently Asked Questions), "お問い合わせ" (Contact Us), and "チケット管理" (Ticket Management), which is highlighted with a red box. Below the navigation menu, the breadcrumb path is "ホーム > チケット管理 > #122 マニュアル作成テスト1". The main content area shows a ticket titled "#122 マニュアル作成テスト1" with a status of "対応中 | 5日前" (In Progress | 5 days ago). The ticket is assigned to "取説 太郎" (Takeuchi Taro) and has a "返信" (Reply) button. The ticket content includes a message from "Microsoft CSP DIS関係者向けサポート" (Microsoft CSP DIS support) and an attachment "WS000000.JPG (99.2 KB)". On the right side, there is a sidebar with the text "このチケットの作業をしているエージェント" (Agent working on this ticket) and "MD4グループ_CSP テストアカウント" (MD4 Group CSP Test Account). Below this, there is a "チケット詳細" (Ticket Details) section with fields for "ステータス" (Status: 対応中), "Assigned to" (MD4グループ_CSP テストアカウント), "製品購入状況" (Product Purchase Status: 購入前), "対象サービスL1" (Target Service L1: Microsoft 365), and "対象サービスL2" (Target Service L2: Exchange Online, Outlook on the Web).

各チケットをクリックする事で、詳細な内容を確認する事ができます。

また、質問に対する返答、追加質問などは詳細画面より行うことが可能です。

5. チケット新規発行

5. チケット新規発行



ホーム > お問い合わせ > チケットを提出する

チケットを提出する

*必須入力項目

依頼者ID *

CCを追加

お問い合わせ内容 *

製品購入状況 *

対象サービスL1 *

お問い合わせ内容種別L1 *

お問い合わせ詳細 *

B I U

「新規サポートチケット」をクリックすると登録画面が表示されます。
依頼者ID欄に登録メールアドレスを変更することはできません。
複数への返答が必要な場合は、「CCを追加」にて連絡先を追加してください。

「新規サポートチケット」をクリックするとチケット作成画面が表示されます。
依頼者IDはご利用者様のアカウントになり、変更できません。

お問い合わせ情報(*は必須項目)を入力します。

新規チケット発行画面では、システム上ブラウザの戻るボタンが利用できません。

5. チケット新規発行

①

The screenshot shows a ticket creation form with the following fields and callouts:

- ①** Overall form area.
- ②** お問い合わせ内容 (Contact Content): A text input field containing "マニュアル作成テスト1". A callout box points to this field with the text "入力すると表示される" (Displayed when input).
- ③** 対象サービス (Target Service): A dropdown menu showing "Microsoft 365". Below it, the "対象サービスL2" (Target Service L2) dropdown shows "Exchange Online, Outlook on the...".
- ④** お問い合わせ内容種別L1 (Contact Content Type L1): A dropdown menu showing "契約関連" (Contract Related).
- ⑤** お問い合わせ内容種別L2 (Contact Content Type L2): A dropdown menu showing "契約内容確認" (Contract Content Confirmation).
- ⑥** お問い合わせ詳細 (Contact Content Details): A rich text editor containing the text "利用できるライセンス数を確認したい。" (I want to check the number of licenses that can be used).
- ⑦** File upload section: A red box highlights the "+ ファイルを添付" (+ Attach File) button.
- ⑧** Consent section: A red box highlights the checkbox "当社のプライバシーポリシー及びサポート規約に同意の上、送信してください。" (I agree to our privacy policy and support terms and conditions, please send).

On the right side, there is a "関連記事..." (Related Articles...) sidebar with several links related to Exchange Online archiving and protection.

①お問い合わせ情報(* は必須項目)を入力します。

②お問い合わせ内容を入力し別の項目を選択されると、該当するナレッジがあれば、画面右側に関連記事が表示されます。お問い合わせ内容を変更された場合、新たに該当するナレッジが表示されます。

なお、該当するナレッジが無い場合は、何も表示されません。

また、該当するナレッジが無い場合は、一度表示された内容の更新も行われません。

③対象サービス・お問い合わせ内容種別によってL2の選択項目が変わります。

また、お問い合わせ先のリンクが表示される場合があります。

④「お問い合わせ詳細」の下にある「+ ファイルを添付」をクリックすると添付ファイルを追加できます。

⑤「当社のプライバシーポリシー及びサポート規約に同意の上、送信してください。」をにチェックし、「送信」をクリックします。

5. チケット新規発行

チケットが作成されました。 ×

ホーム > チケット管理 > #223 test

対応中 | 3分前

#223 test

大 大和 太郎, 報告済み 3分前
Cc: m-ri@pc-daiwabo.co.jp

← ◎ ↻

- test

大 大和 太郎

ここをクリックしてこのチケットに返信

チケット作成後、お問い合わせいただいた内容がポータルに表示されます。

株式会社 ABCDEF 大和 太郎 様からお問い合わせを
管理番号(223)で受け付けました。

以上、宜しくお願い致します。

ダイワボウ情報システム株式会社

お問い合わせを送信後、登録されたメールアドレス宛てにお問い合わせ受付メールが自動送信されます。

※送信処理に数分程度時間がかかる事があります。

6. 回答を確認する

6. 回答を確認する

株式会社 ABCDEF
大和 太郎 様

下記、ご連絡致します。

回答
テスト

追加質問、クローズ処理は下記チケット URL よりお願い致します。
<https://cspdis.support.pc-daiwabo.co.jp/support/tickets/224>

以上、宜しくお願い致します。

お問い合わせの内容に対してオペレーターからの回答があった際、登録されたメールアドレス宛てに回答を通知するメールが自動送信されます。

メールに記載されているURLから、お問い合わせ内容の確認画面へアクセスできます。

6. 回答を確認する

M Microsoft CSP DIS関係者向けサポート、はこうきました：10分前
Cc: m-n@pc-daiwabo.co.jp

株式会社ABCDEF

大和 太郎 様

下記、ご連絡致します。

回答

テスト

追加質問、クローズ処理は下記チケットURLよりお願い致します。

<https://cspdis.support.pc-daiwabo.co.jp/support/tickets/224>

以上、宜しくお願い致します。

オペレーターによる回答内容を確認できます。

!注意!

ファイルが添付されてる場合は、Freshdeskにログインしないと確認出来ません。

大 大和 太郎

🔍 📄 🗑️ 📎 📧 📧 📧 📧 📧 📧

test again |

+ ファイルを添付

送信

キャンセル

返信する場合、表示されるテキストエリアに返信内容を入力し、「送信する」ボタンをクリックします。

7. お問い合わせをクローズする

7. お問い合わせをクローズする

ホーム > チケット管理 > #222 test

対応中 | 2時間前

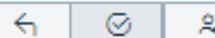
#222 test

大 大和 太郎. 報告済み 2時間前

test

大 大和 太郎

チケットをクローズ済みと
してマーク



チケットをクローズ済みと

してマーク



お問い合わせを行った問題が解決した場合には、お客様自身でお問い合わせをクローズ（終了）してください。また、解決していない場合でも以降の対応が不要と判断された場合はクローズしてください。

クローズする場合、チケット画面にアクセスし、「チケットをクローズ済としてマーク」をクリックします。

8. 満足度アンケートを回答する

8. 満足度アンケートを回答する

チケットのクローズに成功しました。 ×

ホーム > チケット管理 > #222 test

クローズ | 2分前 返信

#222 test

大 大和 太郎, 報告済み 2時間前

test

クローズ | 2分前 返信

満足度評価

お問い合わせ内容は解決しましたか？

- 解決
- 未解決

チケット詳細

ステータス

クローズ

製品購入状況 *

クローズしたチケットには、右側に「解決/未解決」の選択項目が表示されます。選択後、アンケート回答画面へ遷移します。

お問い合わせ内容は解決しましたか？

解決

未解決

1. 回答までの時間



2. 回答内容の的確さ



3. オペレーターの対応



4. お問い合わせ方法



その他、ご意見・ご要望がありましたらご記入お願い致します。

送信

満足度アンケートが表示されるので、アンケートに回答してください。左から右へ高低の順で対応内容を5段階で評価できます。コメントを記入しましたら、「送信」をクリックします。

9. パスワード再設定

9. パスワード再設定

ポータルサイトへのログインパスワードがご不明な場合、パスワードを再設定できます。

①

①登録済メールアドレスを入力し、「パスワードをリセット」をクリックします。

②



②申請後、登録されたメールアドレス宛にパスワードリセットメールが届きます。

9. パスワード再設定

③



アカウントを有効にする

詳細をご確認の上、アカウントパスワードを設定して下さい

氏名 *

取説 太郎

パスワードを入力 *

パスワードを再入力 *

有効化してログイン

③新しいパスワードを入力し、「有効化してログイン」をクリックします。

下記パスワードポリシーが設定されています。

- ・8文字以上の入力が必要です。
- ・ユーザー名は利用できません。



DAIWABO INFORMATION SYSTEM CO., LTD.