

Surface 製品の保証開始日の修正リクエスト方法

1. Services Hub ポータルについて

Services Hub は、弊社製品における技術的なお問い合わせや交換依頼を行う際のポータルサイトです。

- 1) 以下のリンクから Services Hub へアクセスします。

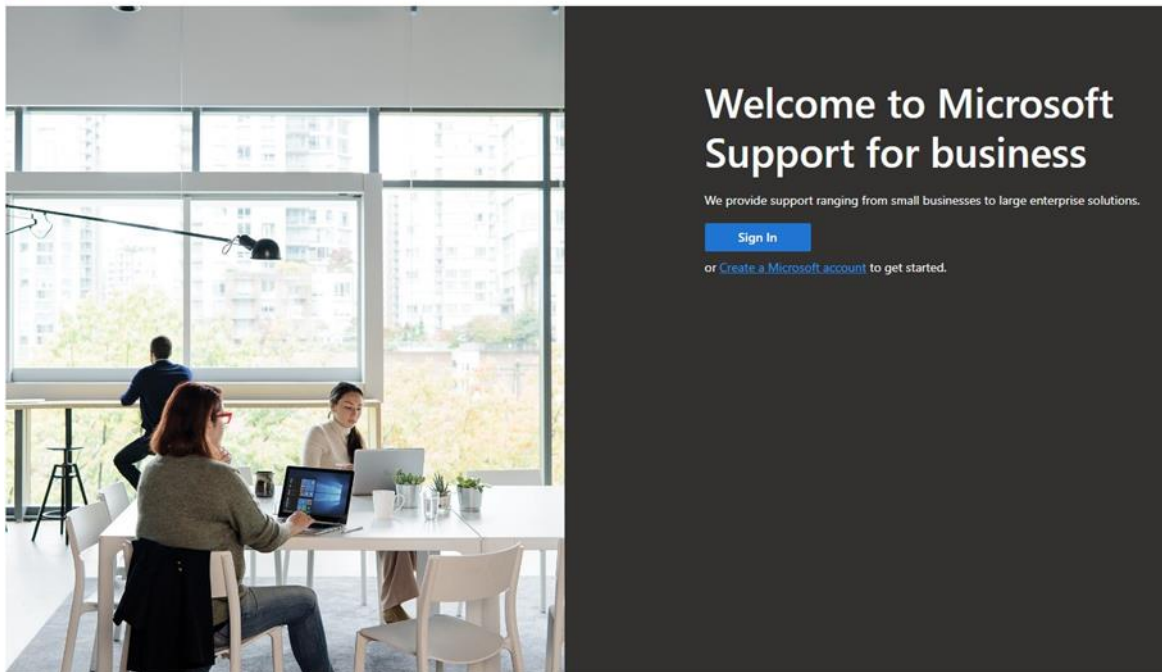
<https://aka.ms/oas>

- 2) Services Hub へサインインするために

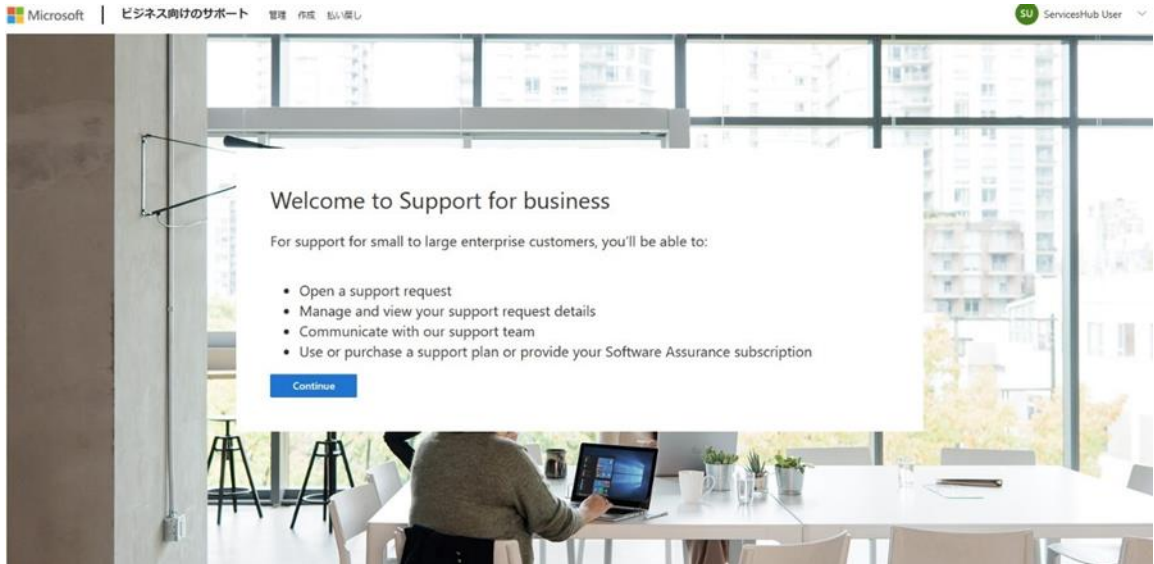
Services Hub へのサインインには、Microsoft アカウントが必要になります。

サインイン前に、お客様の Microsoft アカウントをご用意いただくか、新しく作成してください。

 Microsoft | Support for business



※初めて Services Hub へアクセスする場合は最初にプロフィールの作成画面が表示されます。以下の画面が表示されましたら「Continue」をクリックしてください。



プロフィールを入力する画面が表示されましたら、画面に従って入力してください。(日本語で表示されない場合は画面左下の言語を日本語に変更してください。)



2. Services Hub でのお問い合わせ手順

- ① Services Hub へのサインイン後、以下の「製品サポートを開く」をクリックします。

サポート リクエストの管理

アクセス権を持っているサポート リクエストを表示および管理します。

サポート要求を検索

サポート要求 ID

サポート リクエスト (0) ▼ フィルターを非表示にする **+ 製品サポート要求を開く**

状態:
 製品:
 重要度:

適用されたフィルター: [すべてのフィルターをリセットする](#)

- ② 製品とサポートの種類で、製品ファミリから「Surface」を選択します。

新しいサポート リクエストを作成する

情報をご提供いただくと、お客様のリクエストに適切な担当者を割り当て、迅速に解決することができます。[さらに詳しくは](#)

手順 1: 製品とサポートの種類

製品ファミリを選択する (必須)

製品ファミリを検索する

- SQL Server
- Security
- Servers
- SharePoint
- Skype
- Surface
- Teams
- Windows
- Windows 365
- Windows Commercial Client Additional Features

- ③ 「サポートが必要な製品またはサービスは何ですか？」から、当該機種を選択します。

サポートが必要な製品またはサービスは何ですか? (必須)

製品とサービスを検索する

- Surface Accessories
- Surface Audio
- Surface Autopilot
- Surface Book
- Surface Duo
- Surface Go
- Surface Hub
- Surface Laptop
- Surface Pro
- Surface Studio

- ④ 「製品バージョン選択する」から、更に詳細な当該製品のバージョンを選択します。

製品バージョンを選択する (必須)

製品バージョンを選択する

- Microsoft Surface Pro 8
- Microsoft Surface Pro 8 with LTE Advanced
- Microsoft Surface Pro X (Wi-Fi)
- Surface Pro (5th Gen)
- Surface Pro 3
- Surface Pro 4
- Surface Pro 6
- Surface Pro 7
- Surface Pro 7+
- Surface Pro 7+ with LTE Advanced

- ⑤ 「問題に最も近いカテゴリはどれですか？」から、「Warranty and Service」を選択します。

問題に最も近いカテゴリはどれですか? (必須)

Warranty and Service

- Billing and Account Management Support
- Purchase a Device or Extended Warranty
- Technical Support
- Warranty and Service

- ⑥ 「Professional No Charge」を選択します。

次に、「現在はどこですか？」は「日本」、「タイムゾーンは何ですか？」は、「(UTC+09:00)Tokyo Standard Time」を選択してください。また、「使用する連絡方法」は、「電子メール」を選択してください。

① アカウントに関連付けられている 1 つ以上の Premier サポート プランが検出されました。
Services Hub に進んで、サポート要求を作成してください。さらに詳しくは

Professional No Charge
残りの制限なし

サポートはいつ受けたいですか? (必須)

営業時間内のみ

現在地はどこですか? この情報で問題の原因を特定できる場合があります。 (必須)

日本

タイムゾーンは何ですか? (必須)

(UTC+09:00) Tokyo Standard Time

使用する連絡方法 ① (必須)

電子メール

サポートプランを購入または追加する必要がありますか? ^

契約を追加する サブスクリプションを追加する

① 現在、Azure Active Directory のアカウントを使用してサインインしています。プロフェッショナル サポート プランの購入は、Microsoft アカウントを使用して行われる必要があります。このプロセスの詳細については、[こちらをクリック](#)してください。

⑦ 手順 2: 問題の説明

「要約すると、どのような問題ですか?」に、「保証開始日の修正」など最もふさわしいタイトルを簡素に入力してください。「次のテンプレートを使用して、問題の詳細を入力します」には、以下の通り、保証開始日の修正が必要な製品の「製品名」、「シリアル番号」と「会社名」、「電話番号」、「メールアドレス」を入力してください。台数が多い場合はシリアルナンバーのリストを Excel ファイルで添付いただいても構いません。

手順 2: 問題の説明

要約すると、どのような問題ですか?

(必須)

次のテンプレートを使用して、問題の詳細を入力します。

(必須)

保証開始日の修正リクエスト

①製品名 / シリアル番号
②製品名 / シリアル番号
③製品名 / シリアル番号
④製品名 / シリアル番号
⑤製品名 / シリアル番号

会社名
氏名
電話番号
メールアドレス

この問題の解決にかかる時間を短縮することが示されているデータ収集ツールがあります。このツールを実行して、サポート リクエスト作成中またはサポート リクエスト作成後に結果を添付してください。このツールの詳細と収集した情報については、[こちら](#)をご覧ください。

↓ この Warranty and Service Claim Form

共有したいスクリーンショット、データ ログ、その他の添付ファイルはお持ちですか。画像やログをチームと共有していただくと、迅速な問題の特定と解決につながります。

ファイルの
添付

最大 5 つの添付ファイルをアップロードできます。1 ファイルあたりの上限は 1 GB です。

⑧ フォームへの入力完了したら、「ファイルの添付」をクリックし、購入証明書（請求日/製品名/購入先/金額）が明記されているものをアップロードしてください。

共有したいスクリーンショット、データ ログ、その他の添付ファイルはお持ちですか。画像やログをチームと共有していただくと、迅速な問題の特定と解決につながります。

ファイルの
添付

最大 5 つの添付ファイルをアップロードできます。1 ファイルあたりの上限は 1 GB です。

⑨ 全ての入力確認したら、「送信ボタン」をクリックすれば完了です。弊社サポートエンジニアよりご連絡させていただきます。

[送信] をクリックすると、[Microsoft サービス契約](#)および[プライバシーに関する声明](#)に同意するものとします。

キャンセル

送信