

## Surface 法人サポートへのお問い合わせ方法

### 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。

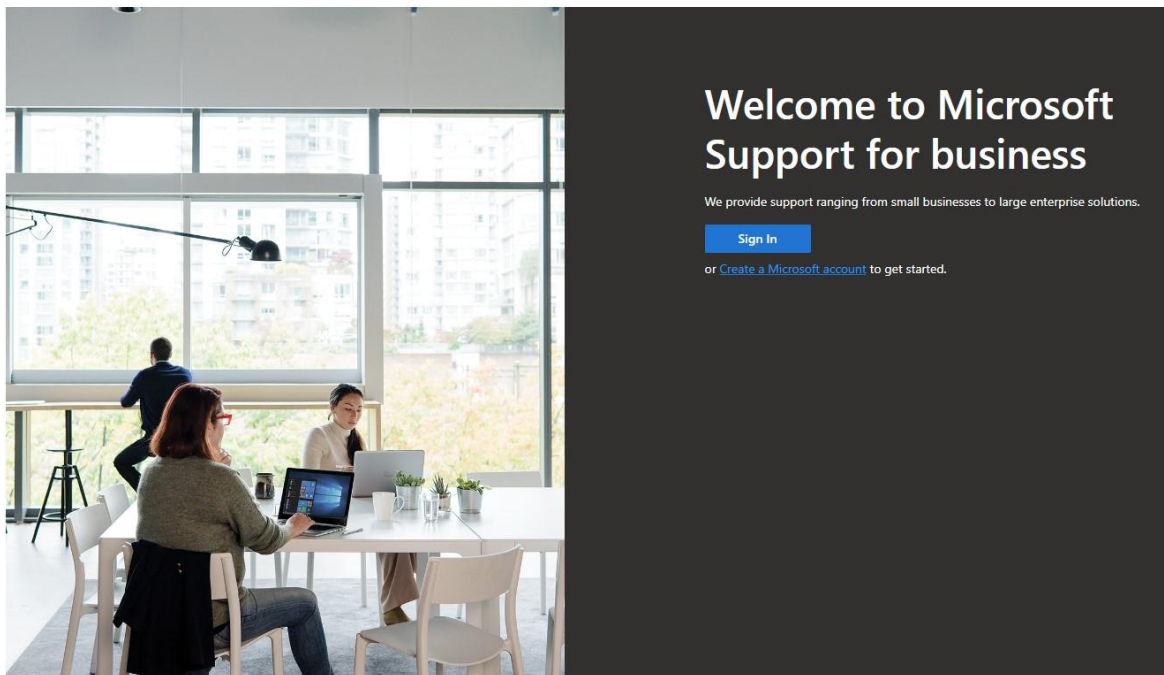
<https://aka.ms/oas>

- ② Services Hub へサインインするために

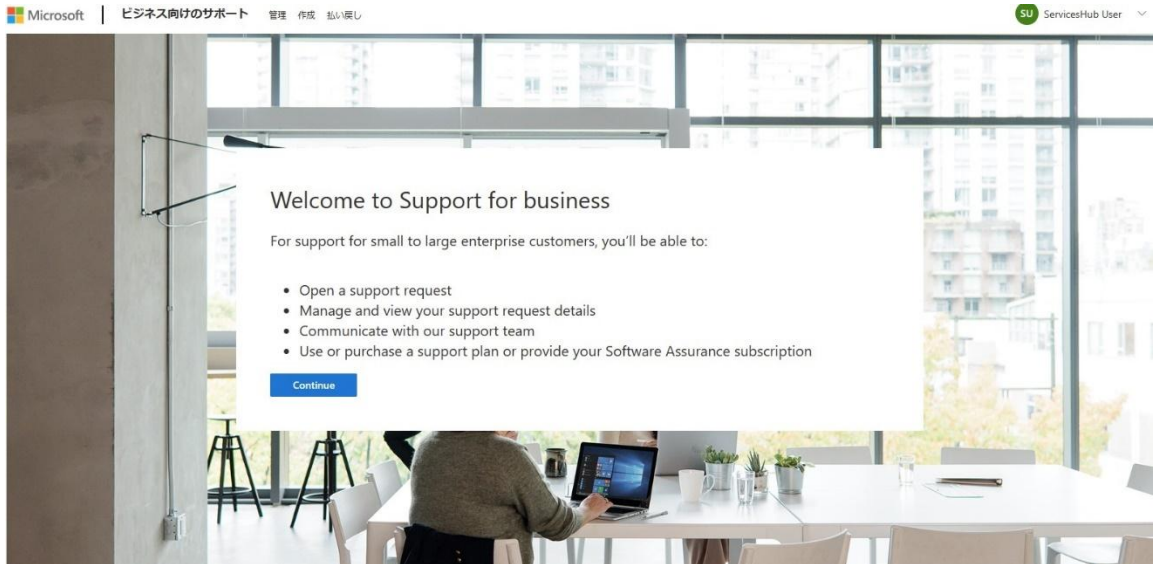
Services Hub へのサインインには、Microsoft アカウントが必要になります。

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。)



### ③ Services Hub でのお問い合わせ手順

(ア) 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: オープンしている案件 ▼

製品: すべての製品 ▼

重要度: すべての深刻度 ▼

適用されたフィルター: 状態: オープンしている案件 | すべてのフィルターをリセットする

(イ) 製品とサポートの種類で、製品ファミリーから「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

製品ファミリーを選択する (必須)

製品ファミリーを検索する

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

(ウ) 「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

(エ) 「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

(オ) 「問題に最も近いカテゴリはどれですか？」から、最も適切なお問い合わせ方法を選択します。技術的なご質問につきましては、「Technical Support」を選択します。修理または交換依頼の場合は「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)

カテゴリを選択する

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

(カ) 「問題に最も近い問題はどれですか？」から、発生している事象の発生個所を選択します。(⑤で「Warranty and Service」を選択した場合は⑦へ進んでください)

もし該当するものが見つからない場合には、もっと近い発生個所を選択し、この後の「問題の説明」で当該発生個所を記載してください。

問題に最も近い問題はどれですか? (必須)

Power and Battery

- Display and Screen
- Enterprise (Deploy, Manage, IT Tools)
- Install and Update
- Keyboard, Touch pad and Inputs
- Performance and Maintenance
- Power and Battery
- Safety and Security
- Sound and Camera
- WiFi and Internet
- Windows and Office

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? ✓

(キ) お客様が、Premier / Unified Support をご契約の場合、こちらで Services Hub for Premier /

Unified Support でのお問い合わせを促されます。

もし、ご契約をお持ちの場合には、Services Hub for Premier / Unified Support へのお問い合わせを推奨致します。

このままお問い合わせを続行する場合には、「Professional No Charge」を選択します。

次に、「現在はどこですか?」「タイムゾーンは何ですか?」に、適切なものを選択してください。

また、「使用する連絡方法」は、本お問い合わせについて弊社サポートエンジニアが連絡する方法を選択します。

「電子メール」もしくは「電話」のどちらか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。

## (ク) 手順 2: 問題の説明

「次の[問題詳細のテンプレート]を使用して、問題の詳細を入力します」に、現在発生している事象を正確に入力してください。

---

**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)

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 Surface Diagnostic Toolkit for Business](#) ×

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。

## [問題詳細のテンプレート]

---

### 【問題の詳細】

※端末に発生している問題を記載ください

【実施いただいたトラブルシューティング】

### 【交換（修理）手続必要事項】

<端末送付先住所>

法人・部署：

担当者氏名：

電話番号：

住所：

郵便番号：

交換受付送付先メール：

※有償交換の場合は以下もご記載ください

<請求書の記載情報>

法人・部署：

担当者氏名：

電話番号：

住所：

郵便番号：

請求書送付先メール：

#### 【環境の確認】

<製品のシリアル番号>

■ Microsoft または Surface デバイスでシリアル番号を検索する

<https://support.microsoft.com/ja-jp/surface/6c0abc0c-2b45-247d-f959-70e504e55fa5>

<Surface にインストールされている OS のバージョン・ビルド >

※OS バージョン/OS ビルド確認方法

設定> システム> 詳細情報> Windows の仕様 部分へ記載されております。

<今回の問題はいつから発生していますか？>

<きっかけとなる動作はありますか？>

※Windows Update/ソフト（アプリ）のインストール等

-----

なお、事象の状況に応じて、「Surface Diagnostic Toolkit for Business」を実行いただき、出力結果を添付ファイルとしてアップロードしてください。

事象状況によっては、発生時の写真や動画などを添付いただくことも有効です。

⑤で「Warranty and Service」を選択した場合は、[Warranty and Service Claim Form]を利用して1つのサービスリクエストで複数台の交換リクエストを送信する事ができます。

1. 「[Warranty and Service Claim Form](#)」をクリックしフォーム(Excel ファイル)をダウンロードします。

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 ×

2. ダウンロードしたフォームを Excel で開き、交換の申し込みをするプロダクト情報を入力します。交換品が複数ある場合は、出荷情報を含め1行につき1製品を入力してください。

製品

- 製品バージョン
- シリアル番号

製品のシリアル番号を見つけるには、「[Surface デバイスでシリアル番号を検索する](#)」を参照してください。

- アクセサリ

アクセサリの交換の場合：

- アクセサリーが使用されているデバイスのシリアル番号を含めます。

- 保証内アクセサリの交換には、購入の証明が必要です。このフォームと一緒に、購入証明書の写真をアップロードしてください。
- 交換の理由
  - 交換要求の理由を選択します。
  - 該当する問題が表示されない場合は、フィールドを空白のままにします。
  - 交換の手続きをする前に、トラブルシューティングが必要になる場合があります。
- 保証の調整
  - 保証期間の調整をご希望される場合、その旨をこちらにご記入ください。それ以外の場合は、この欄を空白にしてください。
  - このフォームと一緒に、購入証明書の写真をアップロードしてください。

#### 出荷情報

- 連絡先の電話番号と電子メール アドレスなど、シリアル番号ごとの配送情報を入力します。

#### 保証期間外のサービス料金

保証期間外サービス料金の詳細については、[「Surface デバイスまたはアクセサリの保証外サービス コストはどのくらいですか？」](#)をご確認ください。

フォームへの入力がすべて完了しましたら保存し、「ファイルの添付」から入力したフォーム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。

(ケ) 全ての入力が確認したら、「送信ボタン」をクリックしてお問い合わせは完了です。弊社サポートエンジニアより⑦で指定した連絡方法にて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