

吉積情報サポート

お問い合わせ起票サイト

カスタマーポータルのご案内



カスタマーポータルのご利用対象について

- 2026年9月以降に新規ご契約のお客様：本カスタマーポータルをご案内しております。
- 2026年9月以前よりご契約済みのお客様：現在はZendeskをご利用いただいております。今後、順次カスタマーポータルへの移行に関するご案内をお送りいたします。

吉積情報への個別サポート窓口 お問い合わせ起票サイト

ポータルサイトより、新規チケットの
起票・一覧の確認が可能です。

お客さまからのお問い合わせに対して
担当者が個別に回答いたします。

カスタマーポータルとは？

「サポートプラス for Google Workspace」または「Cmosy Pocket」「共有ドライブマネージャー」をご利用中のお客様専用のサポートプラットフォームです。

カスタマーポータルを通じて、お問い合わせチケットの起票、確認、および返信が行えます。



専任担当者が、個別の事象やご相談に丁寧かつ迅速に対応！



新規チケット作成や状況確認、回答がスムーズ！
メール返信にも対応！



登録はグループアドレスもOK！



組織ビューで担当者間の共有も可能！

YOSHIDUMI

チケット一覧 サポートナビサイト GWSナレッジベース (FAQ集) Cmosy 管理者ヘルプ サインアウト 新規のサポートお問い合わせ

自分のビュー 組織ビュー

ID、件名、その他のプロパティで検索 フィルター 並び替え (1) 2件のレコード エクスポート

件名 ↑↓	チケットID ↑↓	依頼者 ↑↓	作成済み ↓	チケット担当... ↑↓	前回のアクテ... ↑↓	チケッ
共有ドライブを外部ユーザーに公開する際、「URLを知っている全員」に公開できるか。	321029705445		2026年7月6日		2026年7月6日	完了
グループアドレス宛に外部から受信ができない	321038727895		2026年7月6日		2026年7月6日	お客様

ご登録～初回サインイン方法

1

専用フォームから利用を申し込む

こちらのフォームからお申し込みください：

[申し込みフォーム](#)

※姓・名・メールアドレスが必要です。

💡 メールは send@yoshidumi.co.jp から約5分以内に送信されます。

届かない場合は、下記URLの「パスワードをお忘れですか」をクリック、パスワードのリセット画面から、パスワードの設定をお願いします。

パスワードの登録状況が不明な方もこちらから再設定をお試しください。

<https://ad-gootorial.apps-cloud.com/customer-portal>

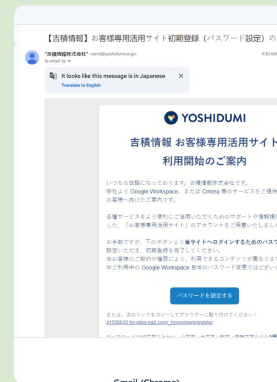
2-a

▶既に『お客様専用活用サイト』（ナレッジベース等のFAQサイト）のパスワードをお持ちの方

①のフォームの送信が完了し次第、現在ご利用中のパスワードで『カスタマーポータル（問い合わせ起票サイト）』へそのままサインインいただけます。追加の設定は不要です。

2-b

▶パスワードをまだ登録されていない方



お礼メールの後、2通目に届く初期登録案内メール内の「パスワードを設定する」ボタンをクリックします。

件名：『【吉積情報】お客様専用活用サイト初期登録（パスワード設定）のお願い』
※フォームへのご入力完了から5分以内に配信されます。

3-a

カスタマーポータルへログイン

お持ちのパスワードで、ログインをお願いします。

＜カスタマーポータルはこちら＞

<https://ad-gootorial.apps-cloud.com/customer-portal>

3-b

ログイン情報を保存

メールアドレスとパスワードを入力し、

「パスワードを保存」をクリックして完了です。

設定したパスワードでログインをお願いします。

＜カスタマーポータルはこちら＞

<https://ad-gootorial.apps-cloud.com/customer-portal>

問い合わせ方法

4 カスタマーポータル右上の[新規のサポートお問い合わせ]をクリック



5 メールアドレスやお問い合わせ内容などの必要事項をご記入のうえ、[送信]をクリック



ファイルの添付も可能です。
詳細入力欄の右下の//をクリックすると入力欄が広がります。

6 お問い合わせを起票いただくと、「チケット一覧」内にある「自分のビュー」に、作成したチケットが表示されるようになります。



担当者からの返信は、本画面またはメールで確認できます。追加の質問は、ポータル経由でも直接メールへの返信でも可能です。メールのやり取りも自動的にポータルへ反映されます。

💡 チケットステータス一覧：カスタマーポータルのステータス定義は以下の通りです。

- **NEW**：新規作成された状態。
- **吉積情報確認中**：弊社で回答に向け調査中。お客さまからの返信時にも自動でこのステータスとなります。
- **お客様確認中**：弊社回答をお客さまにて確認いただいている状態。弊社からの回答時に移行しますが、継続調査が必要な場合は「吉積情報確認中」を維持します。
- **Googleサポート確認中**：弊社からGoogleへ調査依頼中の状態。
- **完了**：回答確認済みでクローズした状態。

チケット一覧画面イメージ

チケット一覧画面は、「テーブルビュー」から「カードビュー」へビューを切り替えることも可能です。

テーブルビュー

YOSHIDUMI

チケット一覧 サポートナビサイト GWSナレッジベース (FAQ集) Cmosy 管理者ヘルプ サインアウト 新規のサポートお問い合わせ

自分のビュー 組織ビュー

ID、件名、その他のプロパティで検索 並び替え (1) 5件のレコード エクスポート

件名	チケットID	依頼者	作成済み	チケット担当	前回のアクティビティ
Meetの録画ができない	320877119177	平岡 健児	2026年7月7日	大谷	2026年7月7日
退職者がオーナーになっているファイルを一括確認・移管する方法はありますか。	321105116888	大阪営業部 第一エリア担当	2026年7月7日	Tanigawa	
TXTレコードの確認方法を知りたい	320424247014	大阪営業部 第一エリア担当	2026年7月7日	Tanigawa	2026年7月7日
共有ドライブを外部ユーザーに公開する際、「URLを知っている全員」に公開できるか。	321029705445	平岡 健児	2026年7月6日	Tanigawa	2026年7月6日
グループアドレス宛に外部から受信ができない	321038727895	平岡 健児	2026年7月6日	Tanigawa	2026年7月6日

カードビュー

YOSHIDUMI

チケット一覧 サポートナビサイト GWSナレッジベース (FAQ集) Cmosy 管理者ヘルプ サインアウト 新規のサポートお問い合わせ

自分のビュー 組織ビュー

ID、件名、その他のプロパティで検索 並び替え (1) 5件のレコード エクスポート

作成済み 2026年7月7日 前回のアクティビティ 2026年7月7日 Meetの録画ができない 平岡 健児 チケット担当者 大谷 ビュー	作成済み 2026年7月7日 前回のアクティビティ -- 退職者がオーナーになっているファイルを一括確認・移管する方法はありますか。 大阪営業部 第一エリア担当 チケット担当者 Tanigawa ビュー
作成済み 2026年7月7日 前回のアクティビティ 2026年7月7日 TXTレコードの確認方法を知りたい 大阪営業部 第一エリア担当	作成済み 2026年7月6日 前回のアクティビティ 2026年7月6日 共有ドライブを外部ユーザーに公開する際、「URLを知っている全員」に公開できるか。 平岡 健児

チケット詳細画面イメージ

チケット一覧画面で対象のチケットをクリックすると、詳細画面が表示されます。詳細画面から追加の質問を送信できます。また、回答があった際にはメールで通知が届くため、そのままメールに返信することも可能です。

YOSHIDUMI

チケット一覧 サポートナビサイト GWSナレッジベース (FAQ集) Cmosy

自分のビュー 組織ビュー

ID、件名、その他のプロパティで検索

件名	チケットID	依頼者	作成済
共有ドライブを外部ユーザーに公開する際、「URLを知っている全員」に公開できるか。	321029705445	平岡 健児	2026年7月6日
グループアドレス宛に外部から受信ができない	321038727895	平岡 健児	2026年7月6日

YOSHIDUMI

チケット #321029705445

共有ドライブを外部ユーザーに公開する際、「URLを知っている全員」に公開できるか。 #321029705445

共有ドライブ全体を「URLを知っている全員」に対して公開することは、システムの仕様上できません。共有ドライブを外部ユーザーに公開するには、以下の対応が必要となります。

- Googleアカウントを持っている外部ユーザーの場合
管理者設定で外部ユーザーへのアクセスが許可されていることを前提とし、その外部ユーザーを共有ドライブのメンバーとして明示的に追加した上で、「コンテンツ管理者」などの権限を付与する必要があります。
- Googleアカウントを持っていない外部ユーザーの場合
共有ドライブ単位での共有はできません。ファイル単位で「ビジター共有」を設定する必要があります。

・チケット一覧はカスタマーポータルにて確認いただけます。
・いただいたご連絡については1営業日(土日祝はお休みとなります)を目安に順次回答させていただきます。
休業期間については弊社HPにて都度ご案内します。
※対応時間 平日10-19時
※お問合せの混雑状況や、お問合せ内容により、回答まで上記よりお時間をいただく場合がございます。
・チケットはしばらくお返事がない場合はシステムで自動クローズされますが、再度オープンしていただけますのでご安心ください。

健児 22:54
ありがとうございます。共有ドライブ配下のフォルダなら可能ですよね？

メッセージを送信...

送信 切

概要
詳細 添付ファイル

共有ドライブを外部ユーザーに公開する際、「URLを知っている全員」に公開できますか？方法を教えてください。

チケットID
321029705445

依頼者
平岡 健児

作成済み
2026年7月6日

チケット担当者
Tanigawa

前回のアクティビティ
2026年7月6日

チケットステータス
吉積情報確認中

クローズにする

アンケートへのご回答のお願い

チケットのステータスが「完了」となった後、順次ご登録のメールアドレスへアンケートをお送りいたします。
サポート品質向上のため、率直なご意見・ご感想をいただけますと幸いです。

[共有ドライブを外部ユーザーに公開する際、「URLを知っている全員」に公開できるか。]サポートの対応はいかがでしたか？ - チケットID 321029705445 External 受信トレイ x

吉積情報株式会社 <noreply@hubspotservicehub.com> 登録解除
To 自分

7月6日(月) 23:43 (55 分前) ☆ 😊 ↶ ⋮

YOSHIDUMI

ご意見をお寄せください

「321029705445共有ドライブを外部ユーザーに公開する際、
「URLを知っている全員」に公開できるか。」について
お問い合わせいただきありがとうございました。

よろしければ以下の質問にご回答ください。
吉積情報株式会社によって、課題の解決が容易になった

1 2 3 4 5 6 7

1 - まったくそう思わない 7 - 非常にそう思う

このアンケートは吉積情報株式会社から送付されています。

よろしければ以下の質問にご回答ください。

吉積情報株式会社によって、課題の解決が容易になった

1 2 3 4 5 6 7

1 - まったくそう思わない 7 - 非常にそう思う

今後のサービス改善に活かしてまいりますので、今回のサポートで『良かった点』や『気になった点』など、詳しく教えていただけますと幸いです。

迅速な回答ありがとうございました。

送信

1483

このアンケートは吉積情報株式会社から送付されています。

よくあるご質問①

Q 登録済みですが、サインインできません。

A：「表示しようとしているページは、登録済みユーザー専用です。」や「送信内容を確認できませんでした。もう一度お試しください。」という表示が出た場合、お手数ですがその画面上からもう一度サインインをお試しください。

Q 「パスワード不要のサインインをお試しください。サインイン用リンクをEメールにて受信してください。」とは何ですか？

A：基本的には利用しないでください。

1回限りのサインインリンクが生成されますが、セキュリティ上の理由から、このリンクは15分後に有効期限が切れます。

パスワードをお忘れの場合や、サインインができない場合は、弊社の[公式コーポレートサイトのお問い合わせフォーム](#)よりご連絡ください。

Q カスタマーポータルに登録人数に制限はありますか？

A：登録人数の制限はありません。ただし、以下の点にご注意ください。

【登録対象者について】 管理者のみを対象としています。Google Workspaceの管理画面にアクセス可能なIT部門のご担当者様などの登録を想定しており、一般ユーザー様の登録はお控えください。**対象外の方が登録されている場合、登録の削除をお願いすることがあります。**

【重複問い合わせの防止について】 同一組織内で同じ内容のチケットが複数作成されると、対応の混乱や解決の遅延を招く恐れがあります。お問い合わせの際は、チケット一覧画面で「組織ビュー」を選択し、**組織内で既に同様の質問がされていないか必ずご確認ください。**

よくあるご質問②

Q 問い合わせメールで社内のメンバーをCCに追加することはできますか？

A：新規チケット作成時は、一つのメールアドレスのみ登録可能です。

ただし、弊社からの連絡に返信する際、カスタマーポータルを通さず、Gmail等のメールソフト経由で返信する場合は、CCに社内メンバーやグループアドレスを追加することで、そのメンバーもメールの受信や、やり取りが可能になります。

※カスタマーポータルサイトにアクセスし、直接内容を確認できるのは、事前にパスワード登録を済ませたユーザーのみとなりますのでご注意ください。

Q カスタマーポータルの登録時、グループアドレスを使用してパスワードを設定し、チーム内で共有アカウントとして利用することは可能ですか？

A：はい、可能です。問題なくご利用いただけます。

Q 同じ会社の別の担当者からの問い合わせは見えますか？

A：はい。カスタマーポータルの「チケット一覧」から「組織ビュー」を選択いただくことで、同じ組織内の他の方が起票されたチケットの内容も確認可能です。

よくあるご質問③

Q

同じ会社で、別部署で別ドメイン（テナント）のGoogle Workspaceの契約がある場合、別部署の問い合わせ内容も見えますか？

A：はい、同一企業内でのご契約であれば、別ドメイン（テナント）であっても参照可能です。これらを個別に制御する機能はございません。

Q

問い合わせ内容のエクスポートは可能ですか。

A：いいえ。ただし、チケット一覧ページの右上の［エクスポート］より、チケットの件名一覧のようなものをダウンロードすることは可能です。

Q

チケットのステータスのクローズは誰が行うのですか？

A：基本的には、回答が完了した段階で弊社（吉積情報）側にてクローズ処理を行います。もしお客様の疑問が解決した場合は、その旨をご返信いただいた上で、ご自身でステータスを「クローズ」に変更していただいても差し支えありません。

なお、ステータスが「お客様確認中」のまま5営業日経過すると自動的にクローズとなります。クローズになっても返信いただくことで、再オープンとなります。

ご契約 2年目以降のサポートプランについて

ご契約2年目以降は、契約更新時に「サポートプラス for Google Workspace」をご希望されるか、お客様にてご選択いただけます。

吉積情報によるサポート (サポートプラス for Google Workspace)

費用：120,000円（税別）／一式／年間契約

2年目以降も引き続き、吉積情報のサポート担当者へ直接相談が可能です。過去の対応履歴もそのまま保持されます。

こんなお客様へ：

- 専任の IT 管理者がいない
- トラブルをスムーズに解決したい。
- 過去の問合せや自社の Google Workspace の利用状況も加味してほしい。
- 他社の事例や吉積情報の知見も参考にしたい。

※ご契約ライセンス数が 100 ID 以上の環境のお客様には、こちらが無償付帯いたします。

セルフサービス (Google 公式のサポートサービス)

費用：0円

技術的なトラブルや仕様確認は、「Google Cloud サポートポータル」へ直接お問い合わせいただくことが可能です。

こんなお客様へ：

- 単純な仕様確認をしたい、トラブルを自力で解決できる。

【重要】Cmosy・Cmosy Pocket・共有ドライブマネージャーのサポートについて

Cmosy および Cmosy Pocket・共有ドライブマネージャーに関するお問い合わせは、ライセンス数や契約年数に関わらず、ご契約いただいているすべてのお客様へ無償で提供いたします。
ご契約2年目以降のサポート有償化の対象ではございませんので、ご安心ください。

ライセンス数 100 ID 以上ご契約のお客様への標準付帯について

100 ID 以上でご契約※1の場合、吉積情報の「サポートプラス for Google Workspace」(12万円分) が、2年目以降も無料※2！

初年度 99 ID 以下でご契約いただいたお客様も、2年目以降 100 ID 以上で契約更新された場合、吉積情報のサポート『サポートプラス for Google Workspace』が無償で付帯します。

なぜ、100 ID 以上なら無料なのか？



100 ID 以上の規模になると、部署間の権限設定やセキュリティ要件が複雑化するため、2年目以降も「吉積情報によるサポート（サポートプラス for Google Workspace）」を標準付帯いたします。

※1 対象のID数（ライセンス数）は、対象エディション*のライセンス数で合算し、アーカイブユーザーライセンスや Cloud Identity Free、Education エディションなどは除外して計算いたします。

*【対象エディション】

Business Starter, Business Standard, Business Plus, Enterprise Standard, Enterprise Plus, Frontline Starter, Frontline Standard, Frontline Plus

※2 100 ID 以上でのご契約から 100 ID 未満に減数して更新される場合は、更新時よりサポートプラスは有償となります。有償でのサポートが不要な場合は、サポートプラスを契約しないという選択も可能です。その場合も、Google 公式のサポートへは無料で直接お問い合わせいただけます。



参考 | 吉積情報の「サポートプラス for Google Workspace」とは



専門のサポートチームが対応

豊富な製品知識・他社事例をもとに、
専門スタッフが直接回答します。
質問を起票いただくと、システム内やメールで返信が
確認できます。



実環境に踏み込んだ調査

必要に応じて、お客様の
Google Workspace **管理コンソール** の設定を
確認、原因を特定します。
最短距離で解決へと導きます。



Google との連携

Google の公式ヘルプでは確認できない問題や、お
客様の環境独自の問題と考えられる場合、
弊社が代理で **Google サポート** へ
エスカレーション いたします。

参考 | サポートの境界線と、個別最適化のための技術支援

スピーディな解決を実現するため、「サポートプラス for Google Workspace」の対応範囲を明確に定義しております。

サービス区分	対応内容・具体例
【サポートプラス for Google Workspace】 対応可能範囲	Google Workspace コアサービスの仕様確認※ / 一般的な利用方法 / 不具合の切り分け
【サポートプラス for Google Workspace】 対応範囲外	AppSheet、Google Cloud、API、等のコアサービス外のサービス / 利用規約や法的解釈 / エンドユーザー様からの直接の問い合わせ / 具体的な運用設計のご支援 / サードパーティのアプリ、及びシステムとの連携（SSO設定など）
【高度な技術支援メニュー】 (別途有償オプション)	メールの二重配信支援 / MX レコード切り替え支援 / ドライブの複雑な運用ご相談 / 弊社推奨のアプリポリシー・セキュリティ設定の代行など（オンライン MTG での支援含む）

※以下の内容に関しては、お問い合わせ内容によっては、テキストでの回答が難しいため、有償での【高度な技術支援メニュー】をご紹介する可能性があります。

- ・影響範囲が広く、高度な専門知識を要する設定(コンテキストウェアアクセス、モバイル管理の詳細管理DLP など)
- ・複数の設定項目が関連する複雑な調整(高度なメールルーティングの設定など)

