



YOSHIDUMI

吉積情報サポートサービスご利用の手引き

吉積情報株式会社

- ・ 概要
- ・ お問い合わせの流れ
- ・ お問い合わせ後の流れ
- ・ 同じ組織のお問い合わせ内容の確認
- ・ お問い合わせの注意点

本ドキュメントは、弊社サポートサービスをお使いになるお客様を対象に、お問い合わせやその後のやり取りといった手順を掲載しています。

1. <https://yoshidumi.zendesk.com/hc/ja/requests/new> にブラウザでアクセスします
2. お問い合わせをするサービスを選択します。
3. サービスを選択すると、お問い合わせフォームを表示します。フォームの内容は選択したサービスによって異なります。
4. フォームの各項目に入力してください。「*」がついている項目は、入力が必要な項目です。
5. 最後に送信ボタンをクリックします。
6. 送信が完了すると確認画面を表示します。また、お問い合わせ内容の記載したメールが送付されます。

リクエストを送信

山田太郎

リクエストを送信

以下の中から該当する問題を選択してください

-

お問い合わせの流れ

入力フォーム例（入力内容はお問い合わせのサービスにより異なります）

リクエストを送信

以下の中から該当するサービスを選択してください

Google Workspace / 繋吉セキュアログイン

組織 *

株式会社YAMADA

このリクエストを関連付ける組織を指定してください。これは後で変更できます。

件名（必須） *

ご質問種別（必須） *

説明 *

パラグラフ

B

I

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

リクエストの詳細を入力してください。サポートスタッフのメンバーができるだけ早く対応いたします。

個人情報の取り扱いへの同意（必須） *

☐

「当社におけるプライバシーポリシー（<https://www.yoshidumi.co.jp/privacy-policy>）」に同意のうえ送信します。

添付ファイル（オプション）

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

送信

お問い合わせ後の流れ(1/3)

お問い合わせ後のやり取りはメール、または専用フォームで行います。
メールの場合、届いたメールに返信する事でやり取りができます。

専用フォームで返信する場合、ブラウザで

「<https://yoshidumi.zendesk.com/hc/ja/requests/new>」

にアクセス、画面右上の自分の名前をクリック、リクエストをクリックするか、

「<https://yoshidumi.zendesk.com/hc/ja/requests/>」にアクセスします。



リクエストを送信

以下の中から該当する問題を選択してください

-

リクエストを送信

山田太郎 ▾

- プロフィール
- リクエスト
- アクティビティ
- パスワードの変更
- ログアウト

お問い合わせ後の流れ(2/3)

マイリクエスト画面に遷移します。

マイリクエストタブから目的のお問い合わせの件名をクリックします

リクエストを送信

山田太郎

マイリクエスト

マイリクエスト

私がCCに入っているリクエスト

組織のリクエスト

Q リクエストを検索

ステータス:
指定なし

件名	ID	作成日時	前回のアクティビティ	ステータス
slack通知テスト	#7	25日前	1時間前	お客様確認中
件名: 休日設定のテスト	#54	4時間前	1時間前	完了

お問い合わせ後の流れ(3/3)

件名をクリックすると入力域を表示します。
入力欄に返信内容を入力して、送信ボタンをクリックして送信します。



パラグラフ ▼

B I   ▼     99  

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

送信

同じ組織のお問い合わせ内容の確認

同じ組織のユーザーからのお問い合わせ内容を確認できます。

以下のいずれかの方法でマイリクエスト画面にアクセスします。

- 「<https://yoshidumi.zendesk.com/hc/ja/requests/new>」にブラウザでアクセス、画面右上の名前をクリックし、リクエストをクリックする
- 「<https://yoshidumi.zendesk.com/hc/ja/requests/>」にアクセスする



「組織のリクエスト」タブをクリックすると同じ組織のお問い合わせを確認できます



お問い合わせの注意点

サポートから回答後、確認をお願いしている状態を「お客様確認中」といいます。
この「お客様確認中」の状態からお客様から返信がない場合、**5営業日**で「完了」という状態になります。
「完了」となった場合、同じチケットでのやり取りは出来なくなります。

同じ内容でやり取りを続ける場合は「補足コメントを送信」をクリックしてください。
その場合、新たにチケットが発行され、新規のお問い合わせとして扱われます。

終了しているため、コメントの追加を受け付けていません。 **補足コメントを送信**できます。

お問い合わせ対応フロー

