



情報種別：公開情報
会社名：NTTデータ

【ユーザー様向け】 サポートポータル利用手引き

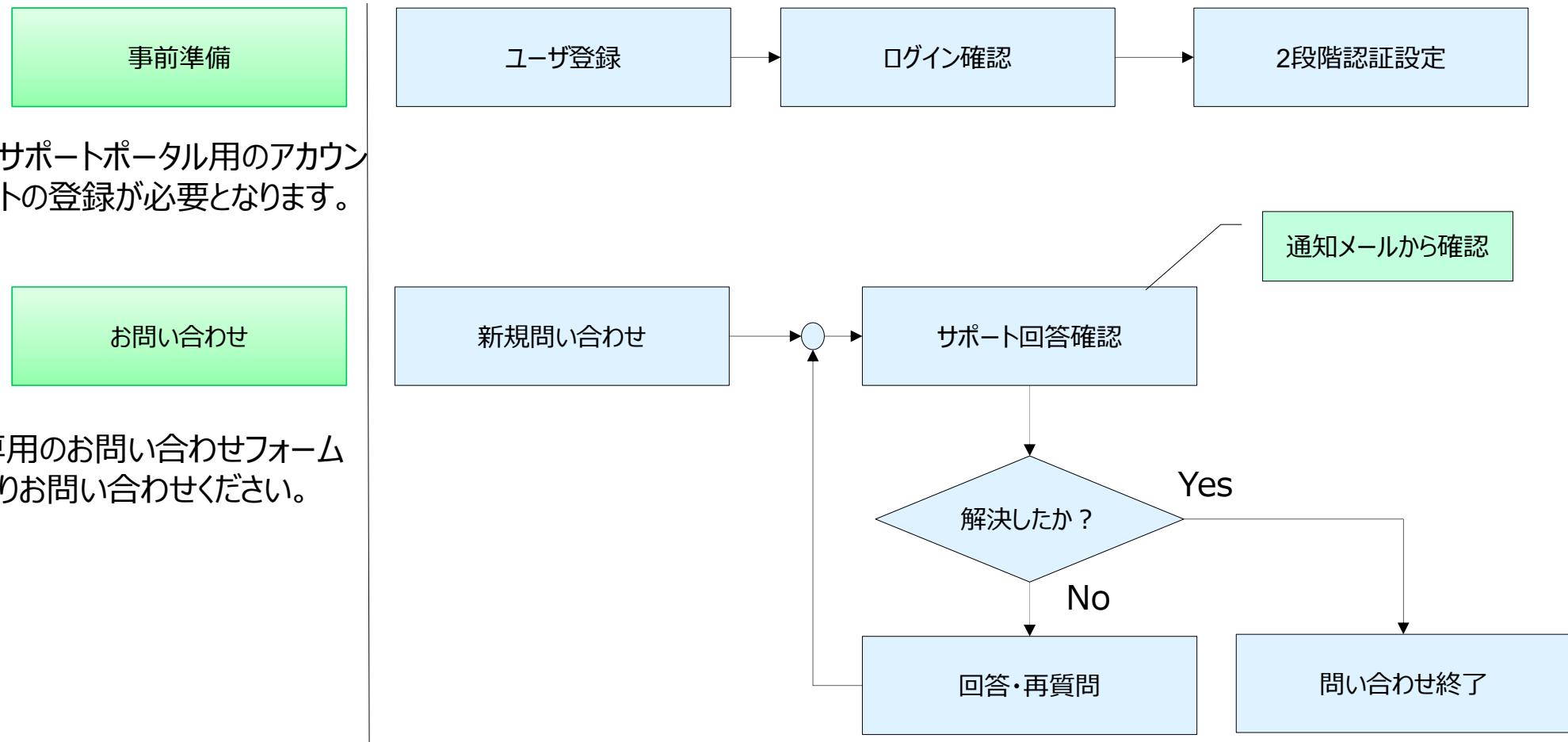
はじめに

本資料の対象者

| 対象 | 対象者 | 注意事項 |
|----------|--|--------------------------------------|
| エンドユーザー様 | NTTデータと直接ご契約のお客さま、および NTTデータと契約のある特約店経由でご契約のお客様 | ※本手順は、特約店様ご自身での問い合わせには 対応しておりません。 |

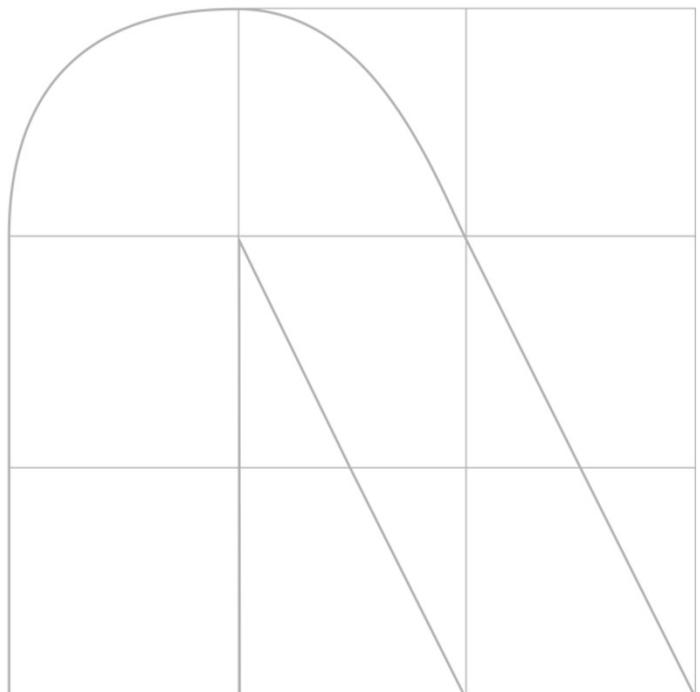
お問い合わせフロー

事前準備～お問い合わせについて



01

事前準備



ユーザ登録

ユーザ登録

事前準備

Support Portalをご利用いただくために、以下の手順で「利用者登録」を行ってください。

①下記URLをブラウザにて開く

<https://nttdatacontact.service-now.com/up>

※Edge、Chromeに対応しております。

The screenshot shows the 'Support Portal' login interface. At the top, it says 'Support Portal'. Below that is a 'ログイン' (Login) section containing fields for 'ユーザー名' (Username) and 'パスワード' (Password). There is also a link for 'パスワードを忘れた場合' (Forgot Password) and a large green 'ログイン' (Login) button at the bottom. At the very bottom of the page, there is a link for 'アカウントがありませんか? Register'.

ユーザ登録

ユーザ登録

事前準備

- ②「アカウントがありませんか？ [Register](#)」よりユーザ登録画面を表示

The screenshot shows a 'Support Portal' interface with a dark header bar. Below it is a light-colored login form titled 'ログイン'. The form contains two input fields: 'ユーザー名' (User Name) and 'パスワード' (Password). A link 'パスワードを忘れた場合' (Forgot Password) is located below the password field. A large green 'ログイン' (Login) button is at the bottom. At the very bottom of the page, there is a small link 'アカウントがありませんか？ [Register](#)'.

ユーザ登録

③ユーザ登録画面にて全情報を記載

【制限事項】

名：50文字まで

姓：50文字まで

メール：100文字まで

※nttdatacontact@service-now.comよりのメールが受信できるアカウントをご指定ください。

所属企業名：40文字まで

【例】

名：太郎 ※姓名でなく名姓の順となっております。

姓：田中

メール：*****@***.co.jp

④サインアップ押下

User Registration

必須

* Name

* Surname

* Email

* Company Name

Sign Up

必須情報
Name Surname Email Company Name

※入力エラー情報は下部に表示されます。

ユーザ登録

ユーザ登録

事前準備

- ⑤nttdatacontact@service-now.comよりのメール「Verify your email address」内のリンク「[Verify Account](#)」をクリック。

メール本文

Thank you for registering with us!
Please confirm that you want to use this as your account email address by clicking on the link given below:
[Verify Account](#)
Please note that you cannot use your account without activation.
The link will expire in 24 hours to keep your account secure.

- ⑥ブラウザで右図のようなメッセージの表示を確認



ユーザ登録

ユーザ登録

事前準備

- ⑥nttdatacontact@service-now.comよりの
メール「Set a new password to access your account」
内のリンク「[Set a new Password](#)」をクリック。

Your user account is successfully created on End User Portal.

Your user name is: **U000001**

Please set your password to access your user account by clicking on the link below.

[Set a new Password.](#)

Note: This link will expire in 1 hours.

ユーザ登録

ユーザ登録

事前準備

⑦パスワードの初期設定を「パスワードリセット」画面より実施。

すべて緑文字になるように設定ください。

- 最小 8 文字
- 最大 100 文字
- 少なくとも 1 文字の小文字
- 少なくとも 1 文字の大文字
- 少なくとも 1 文字の数字
- 少なくとも 1 文字の特殊文字

すべて正しく入力できますと「パスワードリセット」が押下できるようになります。

押下後、しばらくするとログインページに遷移しますので、ご利用を開始してください。



① 特定 ② 検証 ③ リセット

パスワードリセット

アカウントはロックされていません

新しいパスワード *

OK

最小 8 文字
最大 100 文字
少なくとも 1 文字の小文字
少なくとも 1 文字の大文字
少なくとも 1 文字の数字
少なくとも 1 文字の特殊文字

送信後、これらの要件も確認されます

- No repetitions more than 3 character(s)
- No sequence more than 3 character(s)
- No user data like first name, last name, username, and company name

パスワードの再入力 *

パスワードの一一致

パスワードリセット



ユーザ登録

ログイン確認

事前準備

⑧Support Portalへログイン

URL:<https://nttdatacontact.service-now.com/up>

ユーザー名：7文字のユーザー名

※アカウント作成時のメール「Set a new password to access your account」に記載されている

EX:Your user name is: **UXXXXXX**

パスワード：設定したパスワードを入力ください。

※パスワードをわすれた場合は下部の「パスワードをわすれた場合」から再設定ください。

Support Portal



The image shows the login page of the Support Portal. At the top, it says "Support Portal". Below that is a "ログイン" (Login) button. Under the button are two input fields: one for "ユーザー名" (User Name) and one for "パスワード" (Password). To the right of the password field is a small link with a question mark icon. Below the input fields is a link "パスワードを忘れた場合" (Forgot Password). At the bottom is a large green "ログイン" (Login) button.

アカウントがありませんか？ [Register](#)

ユーザ登録

⑨マルチファクタ認証（2段階認証設定）を設定

※ご自身の利用環境にあわせて設定してください。

- Setup authenticator app

認証アプリケーション（Authenticator系）を利用する場合

- Setup Biometric authentication, Passkey or Hardware Security key

顔認証等の生体認証、パスキーやハードウェアセキュリティキーを利用する場合

- Get a verification code sent to suXXXXXX@nttdata-kyushu.co.jp

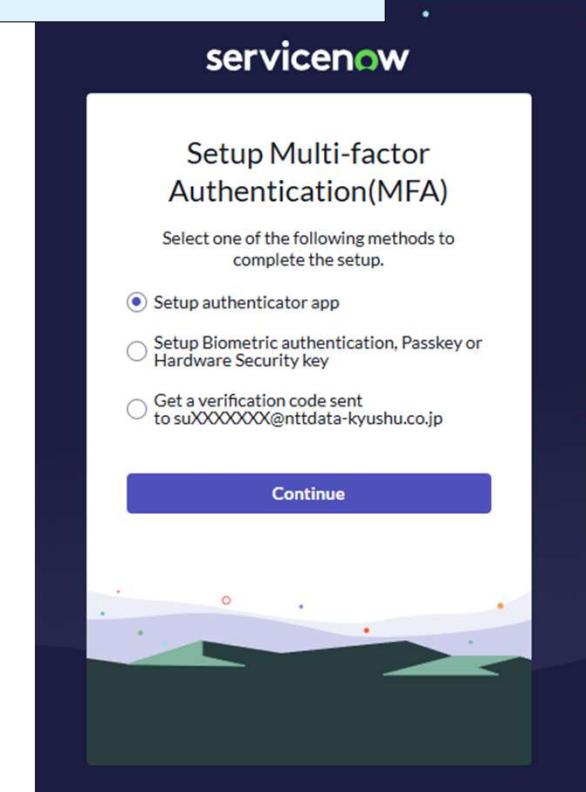
ご登録のメールアドレス宛に認証キーを送付する場合

※本資料では、メールアドレス宛に認証キーを利用する例を記載しております。

■本設定は、通常ログインした後でも、ユーザープロファイル画面の「ユーザ設定」→「マルチファクター認証を構成します。」より再設定可能です。

2段階認証設定

事前準備



ユーザ登録

⑩認証キー入力

30秒以内に6桁の認証コードを入力ください。

タイトル : Multi-factor one time password for user XXXXX

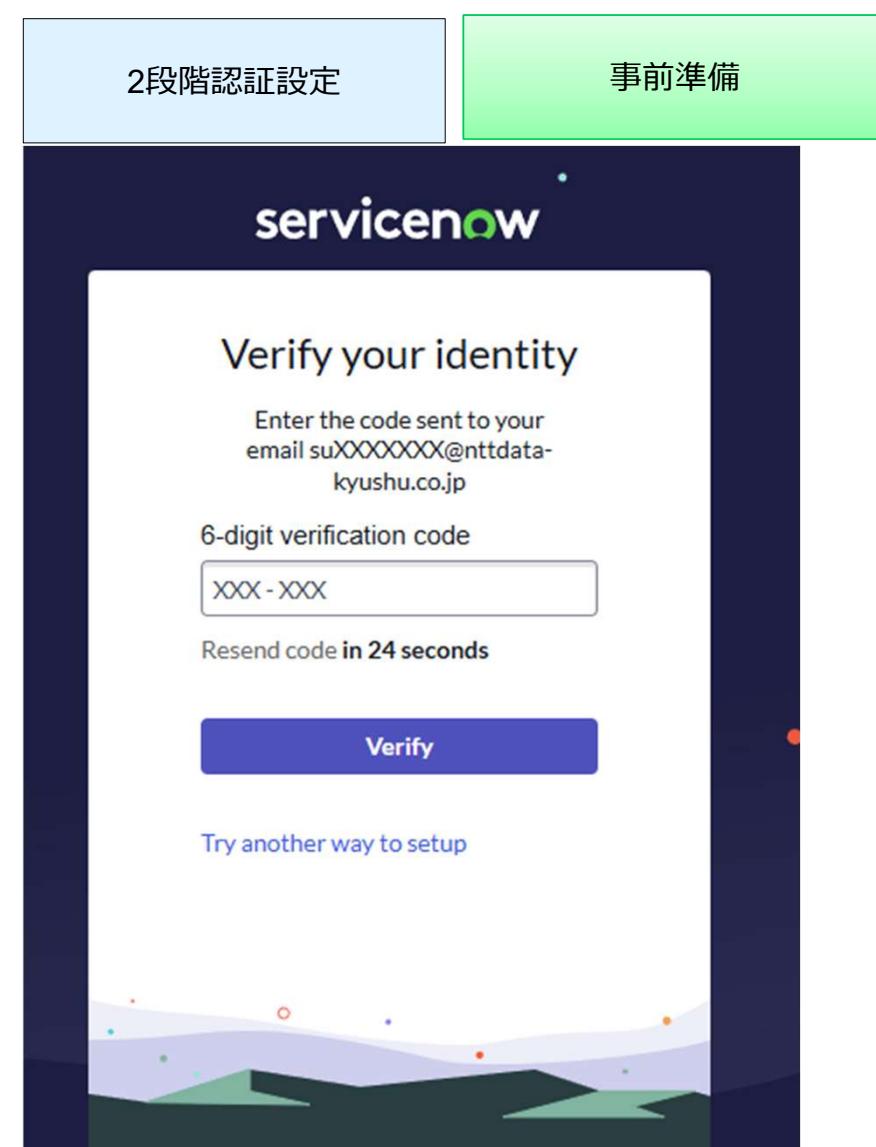
本文 :

Your 6-digit verification code is **XXXXXX** it expires in 5 minutes. Enter the code to complete the authentication. Thank you.

※うまくいかない場合は、他の認証方法をお試しください。

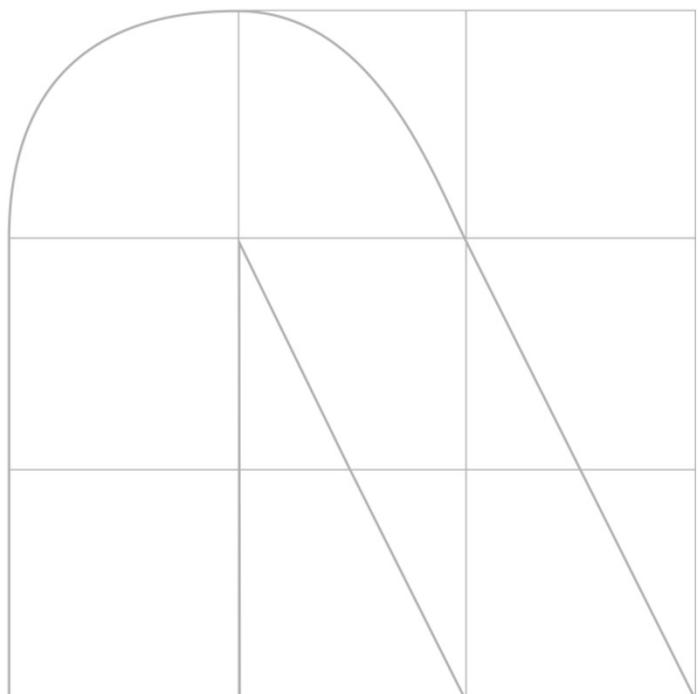
2段階認証設定

事前準備



02

お問い合わせ



お問い合わせ

新規問い合わせ

お問い合わせ

①Support Portalへログインし、TOP画面を表示。

URL:<https://nttdatacontact.service-now.com/up>

Support Portal



The image shows the login form for the Support Portal. It features a dark header bar with the text "Support Portal". Below it is a light-colored form with fields for "ユーザー名" (User Name) and "パスワード" (Password). There is also a link "パスワードを忘れた場合" (Forgot Password) and a large green "ログイン" (Login) button.

アカウントがありませんか? [Register](#)

Support Portal

お問い合わせフォーム

技術/トラブル関連のお問い合わせ



技術/トラブル関連のお問い合わせ

≡ 問い合わせ一覧

このフィルターを使用したケース

お問い合わせ

②新規問い合わせ

「技術／トラブル関連の問い合わせ」を選択

補足：ご自身のお問い合わせは下部に表示されていますので、
新規でない場合は、一覧よりご選択ください。



お問い合わせ

③新規問い合わせフォームの機能説明

■ 必須項目 * 必須 や にて確認ください。

必須情報
導入環境
バージョン情報
利用中のOSの種類

■ 補足事項の表示/非表示: ? より切り替えができます。

* お問い合わせ種別 ? More information

お問い合わせの種別（詳細）を選択してください ×

WinActor

* お問い合わせ種別 ?

WinActor

■添付ファイル
アップロードよりファイルを選択する場合。

ドラック&ドロップで選択する場合。

■本文は複数行入力可能です。

新規問い合わせ

お問い合わせ

Support Portal

ホーム > 技術/トラブル関連の問い合わせ

技術/トラブル関連の問い合わせ

* 必須

* お問い合わせ種別 ?
お問い合わせの種別（詳細）を選択してください ×

WinActor

*導入環境 ?
OS、物理PC/仮想環境等を記載 例：Windows 11(64bit)仮想環境、Windows Server 2025(64bit) ×

*バージョン情報 ?
バージョン情報を記載する際は必ず複数本をリスト化。複数のバージョンを並べて記載する場合は改行を用いてください ×

必須情報
導入環境
バージョン情報
利用中のOSの種類

添付ファイル ?

100MB以内/複数ファイルの場合は1つのzipファイルにまとめてください ×
(※個人情報や機密情報を含むデータの送付はご遠慮ください)

① アップロード

添付ファイルを追加

*本文

ウインドウ幅が狭い場合は、
下部に表示されます。

お問い合わせ

④お問い合わせ内容を
ご記載いただき「送信」ボタンを押下。

新規問い合わせ

お問い合わせ

技術/トラブル関連の問い合わせ

* 必須

* お問い合わせ種別 ?
お問い合わせの種別（詳細）を選択してください X

--なし--

* バージョン情報 ?
バージョンにより挙動が異なる場合もあるため、出来る限りマイナーバージョンまで含めて記載してください X
(例：WinActorVer.7.5.1、Ver.7.6.0、複数利用時は、Ver.7.5.1/Ver.7.6.0併用等)

--なし--

* ご利用中の資材 ?
資材判別方法："WinActor.exe"格納フォルダ内に"unins000.exe"が有る場合は管理者ユーザー用（旧インストール版） X
(OnRPAをご利用の場合は標準ユーザー用（旧インストールレス版）を選択してください)

--なし--

* 導入環境 ?
物理環境/仮想環境等を記載 例：Windows 11(64bit)仮想環境、Windows Server 2025(64bit) X

--なし--

●
●
●

添付ファイル ?
100MB以内/複数ファイルの場合は1つのzipファイルにまとめてください X
(※個人情報や機密情報を含むデータの送付はご遠慮ください)

①アップロード

* タイトル ?
お問い合わせの概要を記入してください X

--なし--

* 本文

--なし--

送信

必須情報

お問い合わせ種別

バージョン情報

導入環境

お問い合わせ

- ①Support Portalへログインより、TOP画面を表示。
URL:<https://nttdatacontact.service-now.com/up>
- ②確認したい問い合わせの「番号」をクリック

※通知メール内のリンク押下でも遷移可能です。

The screenshot shows the Support Portal interface. At the top right, there are two buttons: "サポート回答確認" (Support Answer Confirmation) in a light blue box and "お問い合わせ" (Inquiry) in a green box. Below this is a dark header bar with the text "Support Portal". The main area has a title "お問い合わせフォーム" (Inquiry Form). A large green button labeled "技術/トラブル関連のお問い合わせ" (Technical/Problem-related Inquiry) features two interlocking gears. Below this is a section titled "技術/トラブル関連の問い合わせ" (Technical/Problem-related Inquiry). At the bottom, there is a table titled "問い合わせ一覧" (List of Inquiries) with one row of data:

| 番号 | カテゴリ | 状況 | 説明 | 連絡先 |
|-----------|-----------------|----|--------------------|-------------|
| CS0001205 | 技術/トラブル関連の問い合わせ | 新規 | 問い合わせを起票します テスト | fujio daiki |

At the bottom of the table, there are navigation arrows and the text "1~1件目/1件" (1~1 item/1 item).

お問い合わせ

回答・再質問

サポート回答確認

お問い合わせ

③該当のチケットが表示より、サポート回答をご確認ください。

添付ファイルを確認できます。

ご返信はこちらにご記載ください。
再質問もこちらにご記載ください。
※改行は「Shift+Enter」で入力可能です。

The screenshot shows a ticket detail page for CS0001020. The message input field contains: "失礼いたしました。保守契約ID : S1234567です。キャプチャーも添付いたします。". A 'Post' button is visible. Below the message, there's a timeline entry from Shinya Tsuchida on 2025-09-08 15:08:14 with the text: "保守契約IDおよび、エラー画面のキャプチャーをご提供ください。". Another entry from 'Test Sorting' on 2025-07-24 16:08:20 says: "CS0001020 作成完了". A green circle labeled '開始' is at the bottom of the timeline.

過去のやり取りがタイムライン表示されます。

※サポートチームのコメントとなります。

※ユーザーのコメントとなります。

④回答・質問を記載してください。

Postを押下すると自動的に送信されます。
(注) サポート回答はリアルタイムに表示されません。

| 状況 | 詳細 |
|-------|----------------------|
| 新規 | サポート未着手状態です。 |
| オープン | サポートにて対応中です。 |
| 情報待ち | お客様よりのご返信を待っている状態です。 |
| 解決済 | サポートより回答済状態です。 |
| クローズ済 | 問い合わせ終了状態です。 |

お問い合わせ

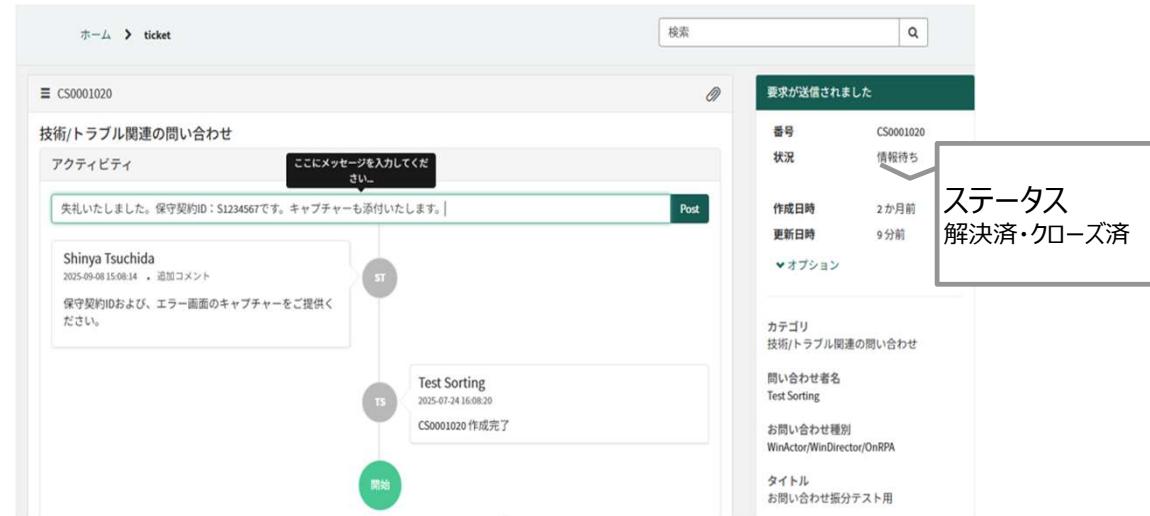
⑤問題が解決した場合

解決した旨をご連絡ください。

ステータスを「クローズ済」に変更いたします。

問い合わせ終了

お問い合わせ



注意：サポートより回答後、リマインドメールをご登録のメールアドレスに定期的に送付いたします。

- 状態が「解決済」で一定期間（7日間）更新がないと自動的にクローズ扱いとなりますのでご注意ください。
- 「クローズ済」になった場合は、お手数をおかけしますが、新規問い合わせより再度、お問い合わせください。

