

【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

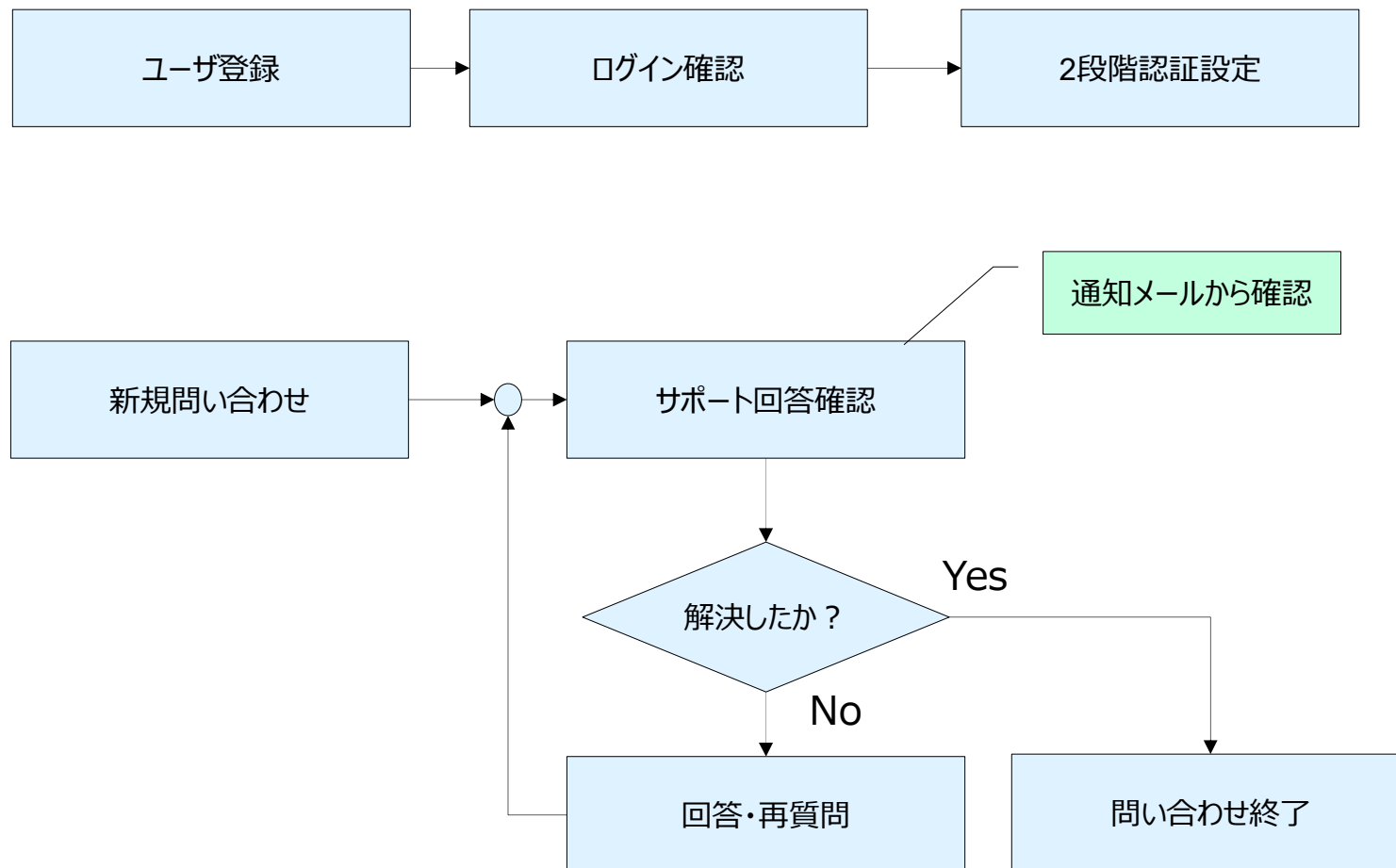
事前準備～お問い合わせについて

事前準備

サポートポータル用のアカウントの登録が必要となります。

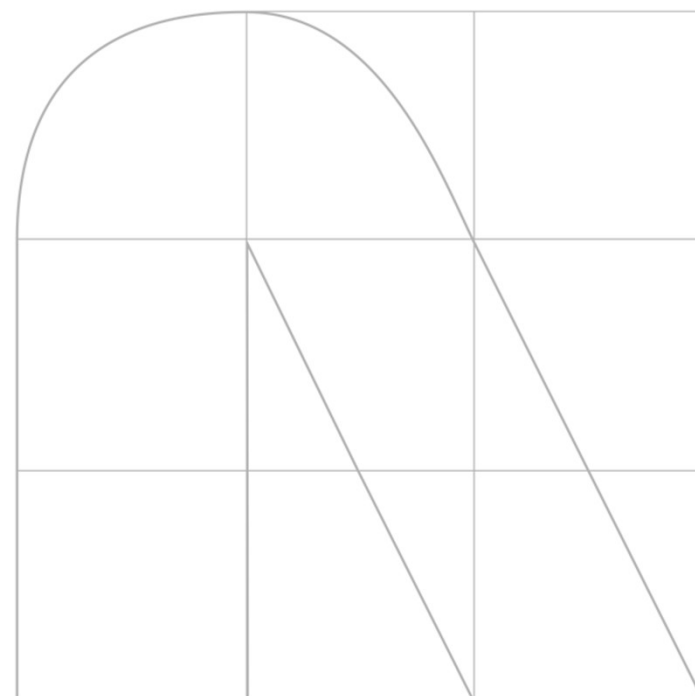
お問い合わせ

専用のお問い合わせフォームよりお問い合わせください。



0 1

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。

ユーザ登録

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

ユーザ登録

事前準備

Support Portal

ログイン

ユーザー名

パスワード

.....

パスワードを忘れた場合

ログイン

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

Support Portal

ユーザ登録

事前準備

ユーザ登録

* 必須

* 名

* 姓

* メール

* 所属企業名

サインアップ

必須情報

名 姓 メール 所属企業名

※入力エラー情報は下部に表示されます。

Support Portal

ログイン

サインアップしていただきありがとうございます！
ログインの手順については、登録済みのメールを確認してください。

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

Support Portal

ログイン

サインアップしていただきありがとうございます！
ログインの手順については、登録済みのメールを確認してください。

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

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ると「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*

安全性

- ⊗ 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*

✔ パスワードの一致

パスワードリセット

要求中

〇

これには数分かかる場合があります。

成功した場合、ログインページにリダイレクトされます。

ユーザ登録

事前準備

service now

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*

安全性

- ⊗ 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*

パスワードリセット

ユーザ登録

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。

ログイン確認

事前準備

Support Portal

ログイン

ユーザー名

パスワード

パスワードを忘れた場合

ログイン

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

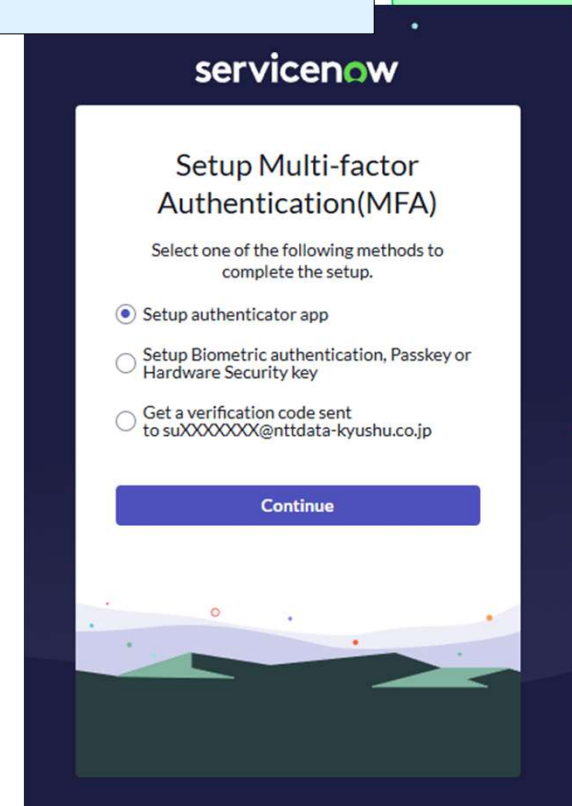
☐ Get a verification code sent to suXXXXXXXX@nttdata-kyushu.co.jp
ご登録のメールアドレス宛に認証キーを送付する場合

※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、ユーザープロフィール画面の「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 : Muti-factor one time password for user XXXXX

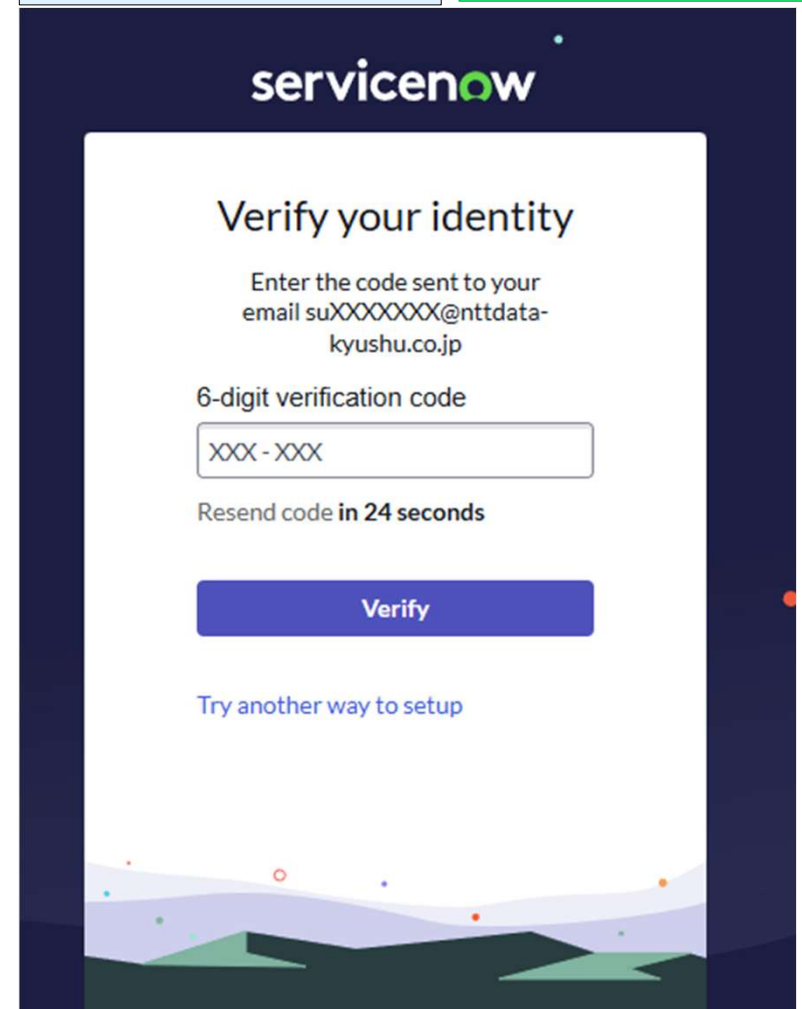
本文 :

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。

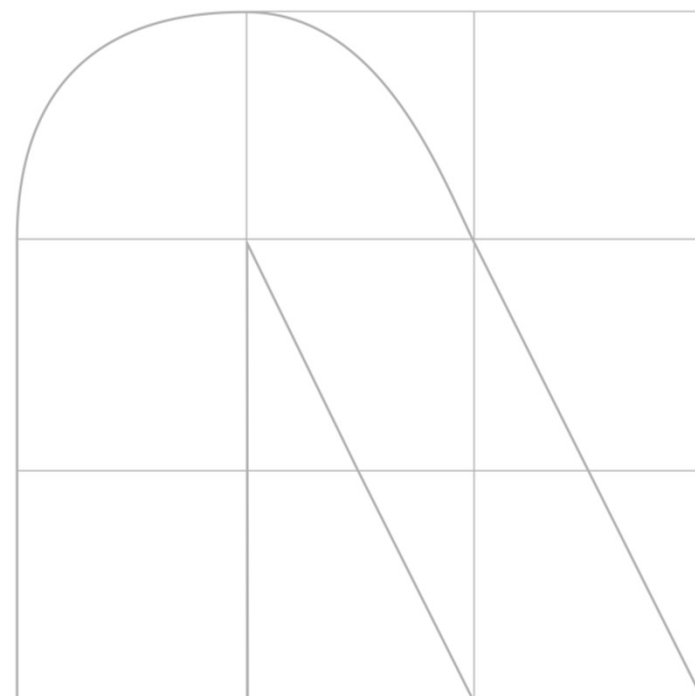
2段階認証設定

事前準備



02

お問い合わせ



お問い合わせ

①Support Portalへログインし、TOP画面を表示。

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

新規問い合わせ

お問い合わせ

Support Portal

ログイン

ユーザー名

パスワード

パスワードを忘れた場合

ログイン

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/トラブル関連の問い合わせ

≡ お問い合わせ一覧

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。

新規問い合わせ

お問い合わせ

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/トラブル関連の問い合わせ

≡ お問い合わせ一覧

このフィルターを使用したケース

お問い合わせ

③新規問い合わせフォームの機能説明

■ 必須項目 * 必須 や 必須情報 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。

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)

④ アップロード

📎 添付ファイルを追加

* 本文

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 カタログ検索

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/パッチ/更新履歴等を記載 ※ 必須 ※ 更新履歴/バージョン/パッチ等を記載 ※ 必須 ✖

送信

必須情報
導入環境
バージョン情報
利用中のOSの種類

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

--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
（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）

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）
（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)

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）

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

* 本文

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。

サポート回答確認

お問い合わせ

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/トラブル関連の問い合わせ

問い合わせ一覧

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

< > 1~1 件目 / 1 件

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。

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。

お問い合わせ

問い合わせ終了

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。

ホーム > ticket

検索

CS0001020

技術/トラブル関連の問い合わせ

アクティビティ

ここにメッセージを入力してください

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。 | Post

Shinya Tsuchida
2025-09-08 15:08:14 | 追加コメント
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。

ST

TS

開始

Test Sorting
2025-07-24 16:08:20
CS0001020 作成完了

要求が送信されました

番号 CS0001020
状況 情報待ち
作成日時 2 か月前
更新日時 9 分前
▼ オプション

カテゴリ
技術/トラブル関連の問い合わせ

問い合わせ者名
Test Sorting

お問い合わせ種別
WinActor/WinDirector/OnRPA

タイトル
お問い合わせ振分テスト用

ステータス
解決済・クローズ済

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を送付いたします。

- ・ 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。

