

# テクニカルサポート Web 「テクさぽ」の利用方法

サイバネットシステム株式会社  
IT ソリューション事業部

## 内容

|     |                            |    |
|-----|----------------------------|----|
| 1   | 「テクさぽ」について .....           | 3  |
| 2   | ログイン手順 .....               | 3  |
| 2.1 | ログイン方法 .....               | 3  |
| 2.2 | ログアウト方法 .....              | 4  |
| 3   | FAQ 利用手順 .....             | 4  |
| 3.1 | FAQ を参照する .....            | 4  |
| 3.2 | FAQ を検索する .....            | 5  |
| 4   | 問い合わせ方法 .....              | 5  |
| 4.1 | 新規問い合わせ .....              | 5  |
| 4.2 | 問い合わせ確認方法 .....            | 8  |
| 5   | 登録情報 .....                 | 11 |
| 5.1 | 登録情報の確認 .....              | 11 |
| 5.2 | 登録情報の変更 .....              | 11 |
| 5.3 | ログインパスワードの発行（再発行・変更） ..... | 12 |

## 1 「テクさぼ」について

「テクさぼ」は、サイバネットシステム株式会社で提供するテクニカルサポート用の Web サイトです。ログインすることで、各製品の FAQ の参照やサポートセンターへの質問、サポートセンターからの回答の確認、過去お問合わせ履歴の確認などが行えます。本書では「テクさぼ」の利用方法を記載しています。

## 2 ログイン手順

### 2.1 ログイン方法

テクさぼへは下記の URL よりログイン頂けます。

■URL：

<https://secure.okbiz.jp/cybernet/>

お客様のアカウント（＝登録済みのメールアドレス）とパスワード※でログインしてください。

※テクさぼを初めてご利用いただく場合は、ご自身でのパスワードの取得が必要となります。

本書「5.3 ログインパスワードの発行」を参照してパスワードの取得を行ってください。

**CYBERNET**  
テクさぼ

Home | 会社情報

### ユーザーログイン

アカウント

パスワード

[ログイン](#)

[⇒ユーザーパスワード再発行](#)  
パスワードの再発行はこちらからお手続きください。

●はじめてご利用いただく場合のログイン方法

はじめてログインする際は「ユーザーパスワードの再発行」よりパスワード発行をお願いします。  
メールアドレス宛てにパスワード変更の案内が送付されますので希望のパスワードを指定ください。  
※評価サポート用のアカウント情報をすでにお持ちの場合は本手順は必要ありません。  
※画像付きの説明は[こちら](#)の資料の「5.3 ログインパスワードの発行」をご覧ください。

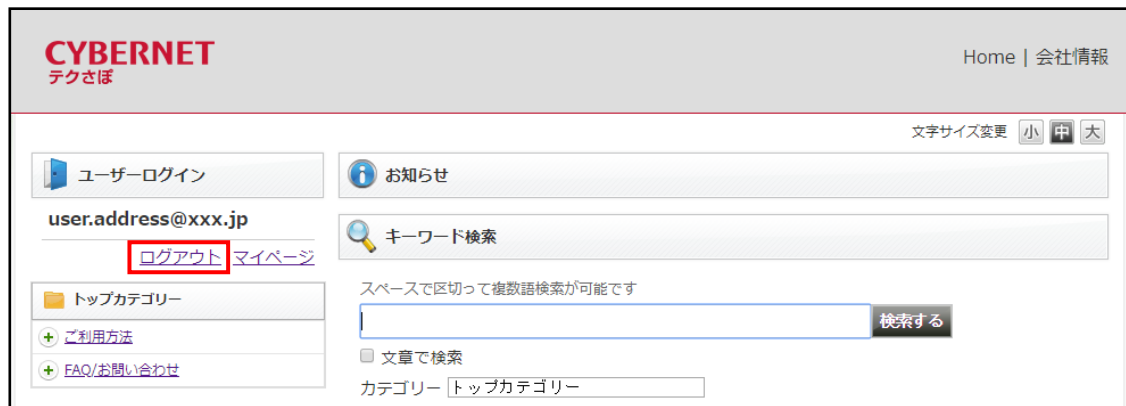
●旧「テクさぼ」サイトをご利用の方へ

- ・アカウントはご登録の「メールアドレス」に変更されています。
- ・旧パスワードはリセットされていますので上記の方法でパスワードを再発行してご利用ください。

[TOP](#)

## 2.2 ログアウト方法

テクさぼの利用を終了する際は、各画面の「ログアウト」をクリックしログアウトを行います。



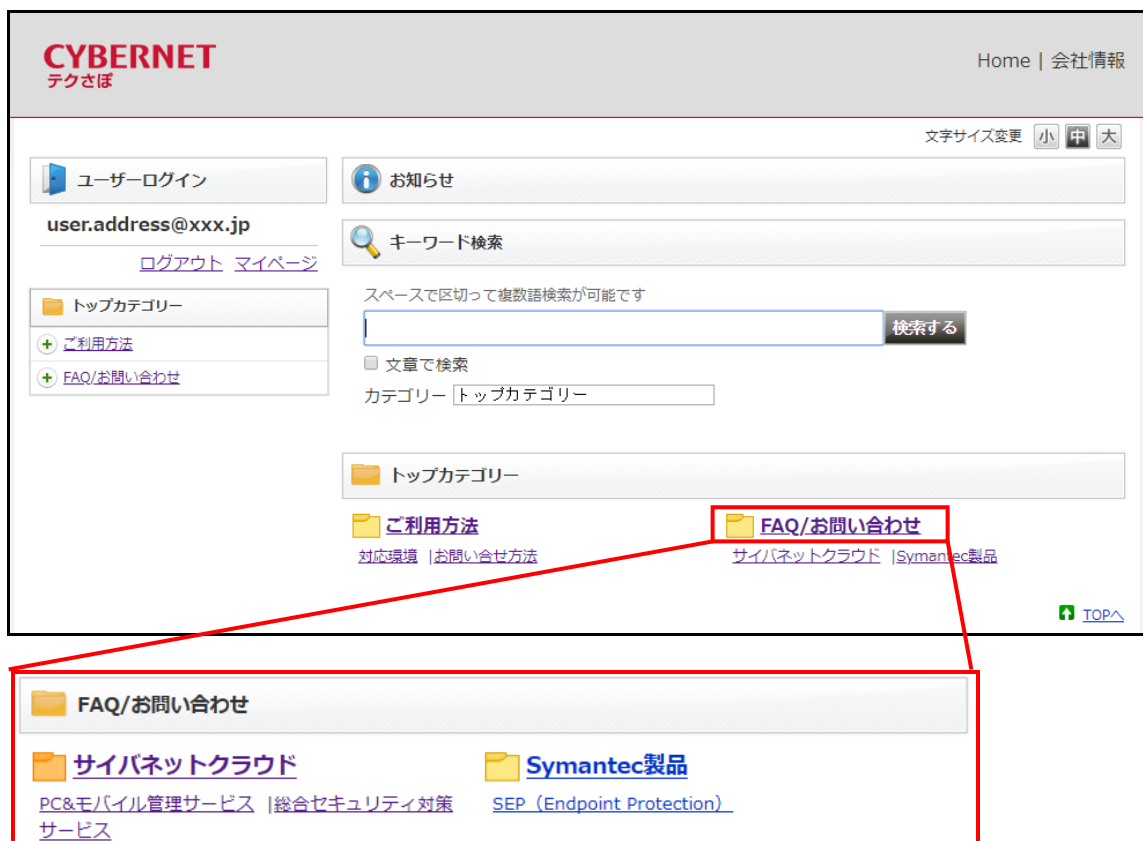
## 3 FAQ 利用手順

### 3.1 FAQ を参照する

テクさぼでは、各製品シリーズや製品単位で「カテゴリー」に分類し、管理されています。

「FAQ/お問い合わせ」をクリック頂ければ、より詳細なカテゴリーをご確認頂くことが可能です。

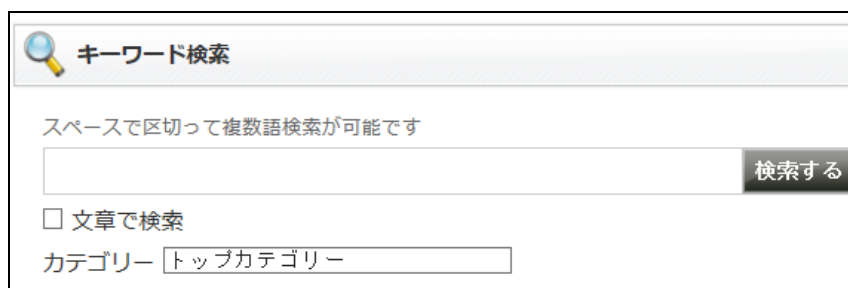
お調べになりたい製品のカテゴリーをご覧ください。



※ お客様のご契約状態により、表示されるカテゴリーは違います。

### 3.2 FAQ を検索する

各ページにある「キーワード検索」より検索が行えます。



※検索文字列は、スペースで区切って複数語検索が可能です。

※検索カテゴリ対象は、カテゴリ項目で選択することが可能です。

なお、現在のカテゴリ（このカテゴリ内から）を選択した場合、そのカテゴリの配下のサブカテゴリも検索対象になります。

## 4 問い合わせ方法

### 4.1 新規問い合わせ

サポートセンターにお問い合わせを行う場合は、「FAQ/お問い合わせ」より、該当の製品カテゴリに移動して「お問い合わせ」リンクよりご投稿ください。

#### ■注意事項

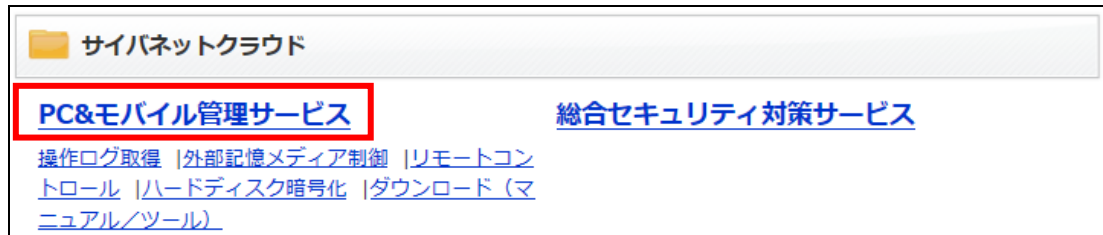
- 1) 弊社製品を複数ご契約の場合、複数の製品のカテゴリが表示されますので、お問い合わせ対象の製品 **カテゴリを正しく選択** ください。誤った選択をされた場合、回答を得るまでに時間がかかる、または回答を受けられない場合があります。
- 2) 添付可能なファイルサイズは **1 ファイルあたり 5MB まで** となります。（添付できる個数に制限はありません） 尚、添付が困難な **大きなファイルまたは多数のファイル** がある場合は、お問い合わせの本文にその旨をご連絡ください。アップロード用サイトを別途ご案内します。
- 3) サポートセンターからの回答内容はテクさぼの「マイページ」で確認いただけるほか、ご登録のメールアドレスにメール通知されます。※アドレスの変更を希望される際は「5.2 登録情報の変更」を参照いただきお手続きください。

#### 【操作手順】

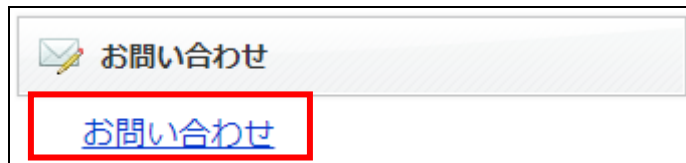
- ① トップカテゴリより、質問を行いたい製品をクリックします。



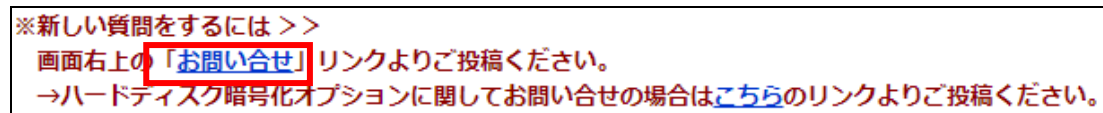
- ② 各製品カテゴリーが表示されますので、製品名をクリックします。



- ③ 「お問い合わせ」項目のリンクをクリックします。(画面右上に表示されます)



※お問い合わせを受け付けていないカテゴリーの場合「お問い合わせ」項目は表示されず、以下のようなメッセージが表示されることがあります。カテゴリーを移動してお問い合わせください。  
 なお、ハイパーリンクが表示される場合はそこからお問い合わせページに移動いただけます。



- ④ お問い合わせ内容を入力する画面になります。

カテゴリーに、正しい製品サービスが表示されたことを確認ください。

【注意】

誤った製品カテゴリーに投稿された場合、回答を得るまでに時間を要したり、または回答を受けられない場合があります。

- ⑤ お問い合わせ内容を入力し、[入力内容を確認] をクリックします。
- ⑥ 入力内容に問題がないか確認し、[送信する] をクリックします。

お問い合わせ内容確認

戻る

| お問い合わせ内容入力  |                                                                                              |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| カテゴリー       | PC&モバイル管理サービス                                                                                |
| (質問対象オプション) | 外部記憶メディア制御                                                                                   |
| 使用OS        | Windows 7 Professional 64bit                                                                 |
| 質問タイトル      | 承認済外部デバイス登録について                                                                              |
| 質問内容        | PC & モバイル管理サービス 外部デバイス制御にて承認済みデバイスの登録を検討しております。外部デバイス情報取得ツールを利用したいのですが、どちらからダウンロード出来ますでしょうか。 |
| 添付ファイル      |                                                                                              |

入力内容に間違いがなければ「送信する」ボタンをクリックしてください。

送信する

- ⑦ お問い合わせ完了画面が表示されます。  
しばらくすると、ご登録のメールアドレスに質問を受け付けた旨の通知が届きます。  
メールに記載された URL からご自身の質問内容を確認することができます。

お問い合わせを受け付けました。 [お問い合わせ番号： ]

お問い合わせありがとうございました。  
内容を確認いたしまして、後ほどサポート担当者より回答させていただきます。

受付けと同時に、システムから [ [user.address@xxx.jp](mailto:user.address@xxx.jp) ] 宛に、受付確認メールをお送りしています。  
もし、しばらくしても受付確認メールが届いていない場合には、送受信環境の不備などの問題があった可能性もございます。  
その際は 大変お手数ですが、メールアドレスを確認のうえ、再度お問い合わせください。

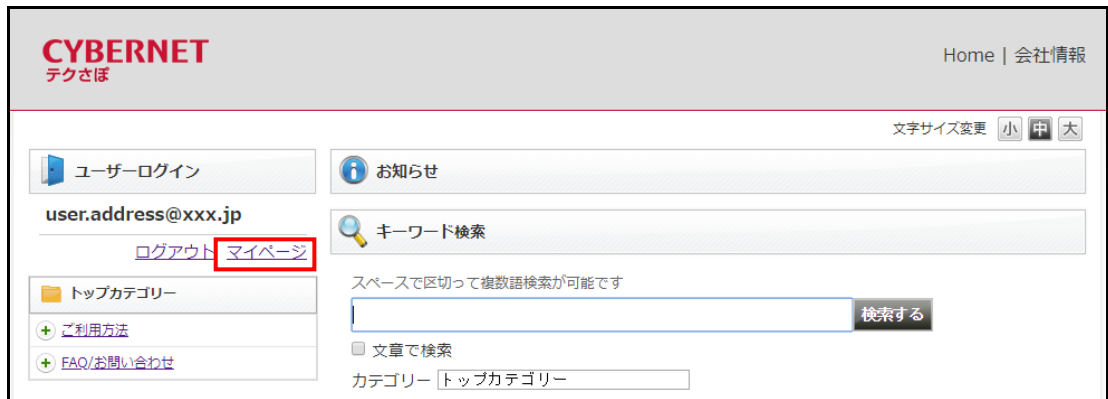
FAQページトップへ

## 4.2 問い合わせ確認方法

サポートセンターからの回答の確認方法は、「テクさぼ」(Web サイト)と「メール」の2種類があります。

### A) テクサボでの確認

- ① 「テクさぼ」の Web サイトにログインします。
- ② 「マイページ」をクリックします。



- ③ 「過去のお問い合わせ」欄にお問い合わせの一覧が表示されますので、該当のお問い合わせをクリックします。





- ④ お問い合わせの内容と回答を確認できます。



(※旧サポートサイトでお問い合わせをされていた場合)  
旧サイトで質問いただいた内容も同様にご確認ください。なお補足の情報として  
旧サイトでのお問い合わせ番号が表示されますので、継続質問の際にお伝えください。

- ⑤ 回答内容に対して継続してご質問・ご連絡をいただく場合は、文末の[追加で質問する]リンク  
よりご投稿いただけます。

#### ■ 注意事項

- 1) **異なる内容の質問をいただく場合は**、前述の手順「4.1 新規問い合わせ」にて、新規に質問をご投稿ください。
- 2) システムの仕様により、**追加質問をお受けできるのは最終投稿から「60 日間」となります。**  
期限を過ぎたお問い合わせについてはその旨のメッセージが表示されますので、その場合には  
お手数ですが、「4.1 新規問い合わせ」の手順で、新規に質問をご投稿ください。  
なおその際は**以前の質問の「お問い合わせ番号」を本文に記述**ください。
- 3) **特定の製品または特別な保守契約をご締結の場合は**電話サポートを承るケースがございます。  
お電話でお問い合わせ頂く場合には、案件の識別のため、**お問合せ番号（質問タイトルに表示  
される No.）**をお伝えください。

## B) メールでの確認

サポートセンターから回答が投稿された場合、ご登録のメールアドレスに対して以下サンプルのようなメール通知がおこなわれます。

メール本文および本文内の URL からテクさぼ (Web サイト) にアクセスして内容をご確認いただけます。※なお添付ファイルがある場合には、テクさぼサイト上でのみ取得いただけます。

(サンプル) Subject : [No.XXXXX] 回答のお知らせ

このたびは、お問合せいただきまして誠にありがとうございます。

いつもお世話になっております。  
サイバネットクラウドサポートセンターです。

外部デバイス情報取得ツールにつきましては、管理コンソールよりダウンロードいただけます。  
下記にダウンロード方法を記載させていただきます。

■外部デバイス情報取得ツール保存場所  
①管理コンソールにログイン  
②画面右上のログインユーザー名の左にあるダウンロードアイコン[ ]をクリック  
③ダウンロードウィンドウが表示されますので、「その他」タブをクリック  
④一覧より「外部デバイス情報取得ツール」をご取得下さい。

ご確認、よろしくお願ひいたします。

< お問い合わせ 内容 >

PC& モバイル管理サービス 外部デバイス制御にて承認済みデバイスの登録を検討しております。  
外部デバイス情報取得ツールを利用したいのですが、どちらからダウンロード出来ますでしょうか。

◆ お問い合わせ番号 : 20992  
◆ 受付日時 : 2018/02/02 16:29:27  
◆ カテゴリ : PC&モバイル管理サービス

◆ お問い合わせについて

本メールに直接ご返信いただきましても、回答することができません。  
この回答につきまして、さらにお問合せ・ご意見などをお寄せいただく場合は、下記 URL のページ内にあるフォームをご利用頂きますようお願い申し上げます。

[https://secure.okbiz.okwave.jp/cybernet/helpdesk/mail\\_url\\_click?incident=9%C6wx%B6%18+7%A3%03%28%F0%A8d3%1C%2C%9D%EDk%E7%7E%F6%91%F3%D9%C4%98x%86%D1gC%C3%B0Mz%D9%09%F9%AB%7E1v%A8%AA%23%EE%03%8B%A59m%29f%D3%D5u%7FC%FD7%8A%A4%8110%D4%D0%98%8B%04%FFT%FE%0%0F%8E%BC%B5-%16%EE.%CA%3C%06&1517557508=true](https://secure.okbiz.okwave.jp/cybernet/helpdesk/mail_url_click?incident=9%C6wx%B6%18+7%A3%03%28%F0%A8d3%1C%2C%9D%EDk%E7%7E%F6%91%F3%D9%C4%98x%86%D1gC%C3%B0Mz%D9%09%F9%AB%7E1v%A8%AA%23%EE%03%8B%A59m%29f%D3%D5u%7FC%FD7%8A%A4%8110%D4%D0%98%8B%04%FFT%FE%0%0F%8E%BC%B5-%16%EE.%CA%3C%06&1517557508=true)

### ■ 注意事項

- 1) 継続でご連絡いただく場合、テクさぼから配信された通知メールへは返信しないでください。  
返信されたメールはサポート担当者に届かず、回答を得るまでに時間がかかる、または回答を受けられない場合があります。ご連絡いただく場合には通知メール本文内の **URL リンクから、テクさぼサイトにアクセスして[追加で質問する]よりお問い合わせ願います。**
- 2) 通知メール本文内の URL リンクは、お客様の質問情報へアクセスが可能なリンクですので、**関係者以外には共有・転記などしないようご注意ください。**なお、URL リンクの有効期間は「30 日間」となります。リンク失効後は「4.1 項 A」の方法で過去の投稿をご確認ください。

## 5 登録情報

### 5.1 登録情報の確認

ログイン後「マイページ」の「プロフィール情報を見る」でお客様の登録情報を確認できます。



### 5.2 登録情報の変更

お客様の登録情報（サポート質問者）の変更をご希望の場合はプロフィール情報下部のリンクページをご確認いただき変更申請をお願いします。（対応に数日いただく場合がございます）

#### 「販売・パートナー様がテクさぽをご利用いただく場合の注意」

初期状態では原則、エンドユーザー様の情報・メールアドレスが登録されています。  
保守サポートをエンドユーザー様より委託されているような場合には、エンドユーザー様とご同意いただいた上で、**ご登録のメールアドレスを変更**してからご利用ください。

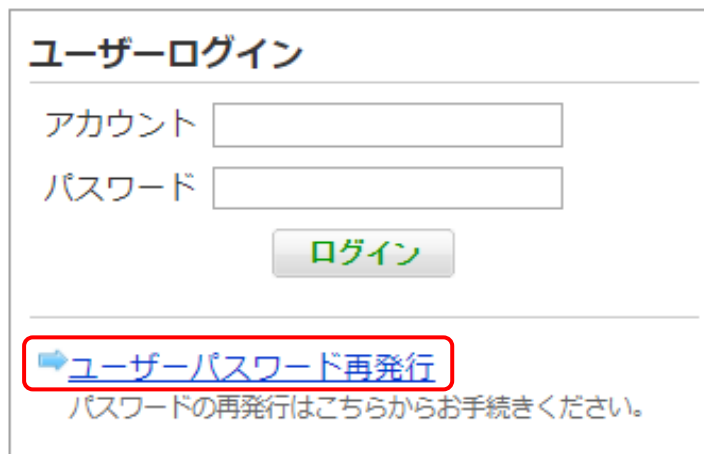
### 5.3 ログインパスワードの発行（再発行・変更）

テクさぼを初めてご利用いただく場合や、ログインパスワードをお忘れの場合は、ログインページの「**ユーザーパスワード再発行**」よりパスワードの発行（変更）を行ってください。

以下の操作により、ご登録のメールアドレスに、パスワード変更用のメールが送信されます。

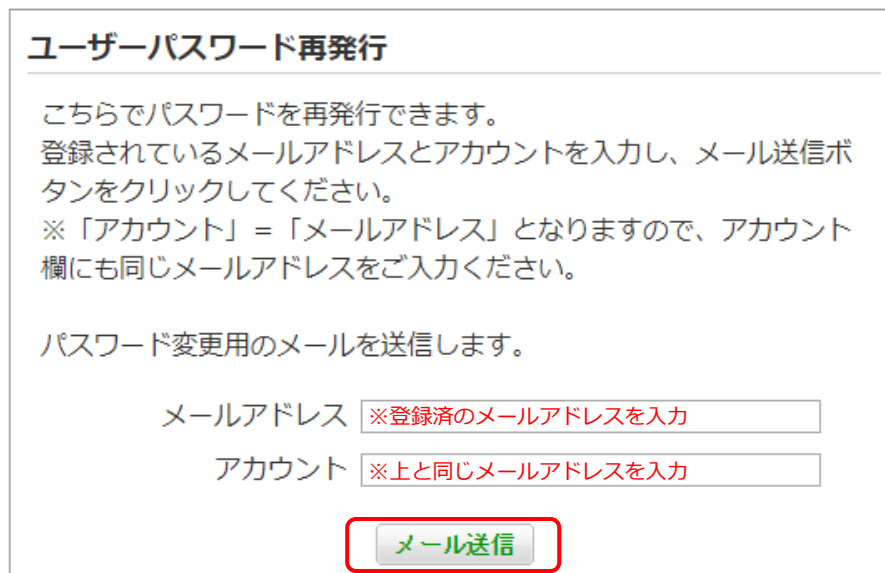
#### 【操作手順】

- ① 「ユーザーパスワード再発行」をクリックします。



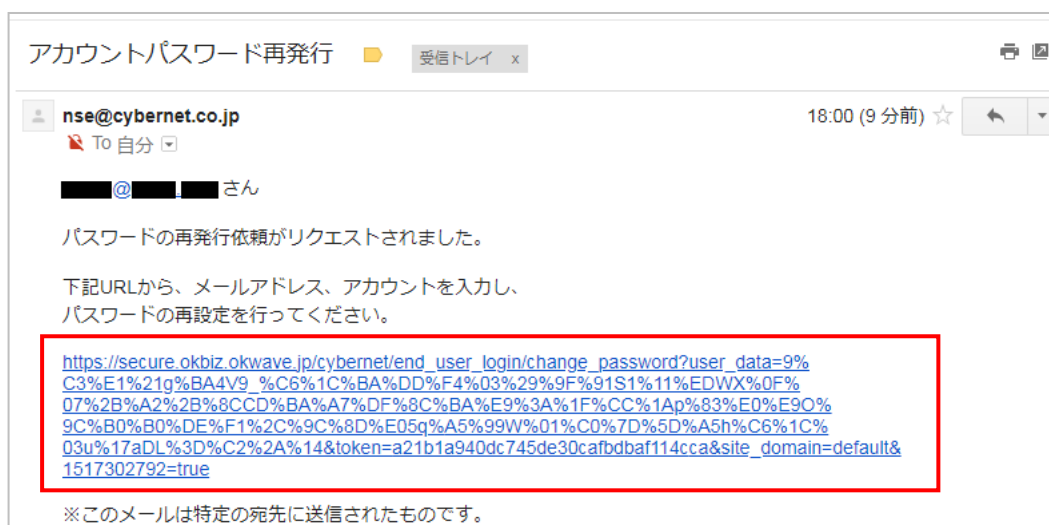
The screenshot shows a login form titled "ユーザーログイン". It contains two input fields: "アカウント" (Account) and "パスワード" (Password), followed by a "ログイン" (Login) button. Below the login section, a link labeled "ユーザーパスワード再発行" (User Password Reissue) is highlighted with a red rectangle. Below this link, a note states: "パスワードの再発行はこちらからお手続きください。" (Please proceed with password reissue from here.)

- ② 登録済みのメールアドレスとアカウント（メールアドレスと同一）を入力し「メール送信」をクリックします。



The screenshot shows the "ユーザーパスワード再発行" (User Password Reissue) page. It contains instructions: "こちらでパスワードを再発行できます。登録されているメールアドレスとアカウントを入力し、メール送信ボタンをクリックしてください。" (You can reissue your password here. Enter the registered email address and account, and click the email send button.) It also includes a note: "※「アカウント」＝「メールアドレス」となりますので、アカウント欄にも同じメールアドレスをご入力ください。" (Note: "Account" = "Email Address", so please enter the same email address in the account field.) Below the instructions, there are two input fields: "メールアドレス" (Email Address) and "アカウント" (Account), both with a red asterisk and the instruction "※登録済のメールアドレスを入力" (Enter the registered email address). At the bottom, a "メール送信" (Email Send) button is highlighted with a red rectangle.

- ③ 登録済みのメールアドレス宛てにパスワード変更用の URL が送信されますので、URL のリンクをクリックします。



- ④ アカウト（＝登録済みのメールアドレス）を入力の上、パスワードを指定して「更新」をクリックします。

### ユーザーパスワード変更

パスワードの再設定をします。  
登録されているアカウント（＝メールアドレス）と、新しいパスワードを入力し、更新ボタンをクリックしてください。  
パスワード変更の完了通知メールが送信されます。

|          |                 |
|----------|-----------------|
| アカウント    | ※登録済のメールアドレスを入力 |
| 新しいパスワード | ※英数 8 文字以上で入力   |
| パスワード確認  | ※同上             |

更新

- ⑤ アカウト（＝登録済みのメールアドレス）と変更後のパスワードでログインしてテクさぽをご利用ください。

以上