

desknet's  NEO |  ChatLuck

## クラウド版 サポートサイトご利用の手引き

ご契約中のお客様 編

# Index

1. [サポートサイトで出来ること](#)
2. [アカウント作成に必要な情報](#)
3. [サポートサイトのアカウント作成手順](#)
4. [サポートサイトの画面構成](#)
5. [ご登録情報メニュー構成](#)
6. [アカウント管理](#)
7. [【補足】サイト内のメールアドレスについて](#)
8. [サポートサイトに関するお問い合わせ先／その他](#)



- 2022年 11月現在、販売パートナー様経由でご契約いただいているお客様は、当サイトをご利用いただくことができません。
- クラウドパートナーが提供するASPサービス内のdesknet's NEO/ChatLuckをご利用のお客様は、当サイトをご利用いただくことができません。
- 当サイトでご提供する機能は、予告なく変更する場合がございます。

# 01 サポートサイトで出来ること

これまでサービスの新規お申込みや追加変更は、ホームページ上のオンラインフォームからご申請いただいておりますが、2022年9月20日より、クラウド版サポートサイトからお手続きを実施いただく形となりました。

お客様情報をご入力いただく手間を割愛できるほか、現在のご契約状況などをご確認いただけます。

## お客様情報の確認・変更



- ご契約者情報の確認・変更
- 請求書送付先の確認・変更
- ご契約種別の確認・変更
- お支払い方法の確認・変更

## ご契約内容の確認・変更



- 契約履歴
- ユーザー契約数のお手続き
- サービス/オプションのお手続き
- ディスク使用容量の確認

## 当社からのお知らせ/その他



- 障害・メンテナンス情報
- サポート最新情報
- FAQ

### ■ご利用開始には

ご利用いただくには、アカウント作成（無償）が必要になります。

### ⚠️ 注意事項

- お客様は、自らの管理責任により、サブドメイン名とメールアドレスとパスワードの組み合わせ（以下「ログイン情報」といいます。）を不正使用されないよう厳格に管理ください。
  - 当社は、アカウント情報が盗用されたこと又は第三者に利用されたことにより生じた損害について、一切の責任を負いません。
- ※ その他、詳細につきましては、「[お客様サポートサイト利用約款](#)」をお読みください。

# 02 アカウント作成に必要な情報

クラウド版サポートサイトのアカウントの作成時には、下記の2つの情報が必要になります。

## ① Aからはじまる数字8桁のお客様番号

※お客様番号は、クラウド環境が開通した際にお送りしているメール件名「【重要】desknet's クラウド開通のご案内」内に記載されている他、下記の請求書ハガキ（通常請求の場合）、PDF納品書／請求書（電子請求の場合）に記載されています。

### ■ 請求書ハガキ（通常請求の場合）

請求書  
NEOJAPAN  
株式会社ネオジャパン  
プロダクト事業本部 業務部  
〒220-8110  
神奈川県横浜市西区みなとみらい  
横浜ランドマークタワー10階  
TEL 045-640-5915 FAX 045-640-5918  
担当者：クラウドサービス担当

商品名	数量	単価	金額	備考
desknet's ｸﾞﾗﾌｯﾄﾞ NEO IUS(月次)	50	400	20,000	4月分
desknet's ｸﾞﾗﾌｯﾄﾞ AppSuite IUS(月次)	50	300	15,000	4月分
小計			35,000	
消費税			3,500	
合計			38,500	

お客様番号 A123456789

### ■ PDF納品書／請求書（電子請求の場合）

納品書  
NEOJAPAN  
株式会社サンブルデータ  
情報システム室  
ネオ 太郎 様  
TEL：123-456-7890 FAX：

コード・商品名	数量	単位	単価	金額	備考
KNEOJST1MB001 注文番号 desknet's ｸﾞﾗﾌｯﾄﾞ NEO IUS(月次)				20,000	4月分
KAPPJST1MB001 注文番号 desknet's ｸﾞﾗﾌｯﾄﾞ AppSuite IUS(月次)				15,000	4月分

お客様コードNo. A123456789

## ② ご利用のdesknet's NEOまたは、ChatLuckのURL（サブドメイン）

<https://○○○.dn-cloud.com/cgi-bin/dneo/dneo.cgi>

サブドメイン

desknet's NEOの場合

<https://○○○.chatluck.net/cgi-bin/chatlk/chat.cgi>

サブドメイン

ChatLuckの場合

## 03

## サポートサイトのアカウント作成手順①

- ① クラウド版サポートサイト  
(<https://csite.desknets.com/>) にアクセスしてください。
- ② 画面右側、[ログイン]ボタンの下にあるリンク  
「サポートサイトのアカウントを持っていない方は  
こちら」をクリックしてください。  
⇒アカウント作成お申込み画面が表示されます。
- ③ 現在ご利用中のdesknet's NEOサブドメイン、またはChatLuckサブドメイン、両方をご契約いただいている場合には、どちらか一方のサブドメインをご入力ください。  
また、お客様番号をAから省かずにご入力ください。



## 参照

サブドメイン/お客様番号については、「[02 アカウント作成に必要な情報](#)」をご参照下さい。

- ④ **[申し込む]** ボタンをクリックください。

⇒アカウント情報設定画面が表示されます。

①



②

## 03

## サポートサイトのアカウント作成手順②

⑤ アカウント情報をご入力ください。

✔ ポイント

- ユーザー名  
ご契約時に登録いただいた担当者様とは別に、サポートサイトのアカウント情報として個別に登録されます。
- メールアドレス  
ログイン時に使用する他、サイトを利用して情報変更等の実施した際の受付メールの送信先となるアドレスです。
- パスワード  
サポートサイトへログインする際のパスワードです。

⑥ 入力情報に誤りが無いこと確認し、**【設定する】** ボタンをクリックください。

⑦ 確認ダイアログが表示されますので、登録を進める場合には **【はい】** ボタンをクリックしてください。





# 03 サポートサイトのアカウント作成手順③

- ⑧ 前段画面にてご登録いただいたメールアドレス宛に、下記件名のメールが送信されます。

件名「アカウント作成のお申込みを受け付けました」

## ⚠️ 注意事項

本メールが届いただけではアカウント追加は完了していません。以降の手順を最後まで実施ください。

- ⑨ ご利用のメールソフトを開き、該当メール内に記載されている「▼アカウント作成URL」をクリックください。

## ⚠️ 注意事項

- メール送信後、**24時間**を超過すると本URLは有効期限切れとなります。その場合は再度、最初からお手続きをお願い致します。
- お使いのメールソフトによってはURLが途中で改行されることがあります。その場合は、最初の「http://」から末尾の英数字までを直接コピーし、ブラウザにペーストしてアクセスしてください。

- ⑩ 本画面が表示され、アカウント作成が完了します。サポートサイトTOP画面より、ログインください。

⑧

- ⑨  メール内の「▼アカウント作成URL」のURLをクリック

⑩

# 04 サポートサイトの画面構成

① お客様番号および、貴社名

② 貴社環境のURL

③ ご契約種別

④ 貴社環境のディスク使用容量確認ツール

## 関連FAQ

- [desknet'sクラウドの使用ディスク容量の確認方法](#)

⑤ ご契約内容の確認

⑥ ご契約内容変更お申し込み

- ※ ご契約の変更をした際に送付される受付メールは、  
**To:ご契約者様の登録メールアドレス**  
**Cc:本サイトのログインアドレス**  
 に送信されます。

⑦ 障害・メンテナンス情報

⑧ サポート最新情報

⑨ ヘッドメニュー

- ※ ⑤⑥と同じメニューが表示されます。

⑩ ご登録情報メニュー

- ※ 詳細は次ページ

The screenshot shows the support site interface for desknet's NEO and ChatLuck. The page is divided into two columns for each service. The top navigation bar includes the company name, service names, and a user menu. The main content area is organized into sections for contract details, support information, and news. Numbered callouts (1-10) point to specific elements: 1. User menu (A: 株式会社 様); 2. Contract URL; 3. Contract type (月払い); 4. Disk usage tool URL; 5. 'ご契約内容の詳細を確認する' button; 6. 'ご契約内容変更を申し込む' button; 7. '障害・メンテナンス情報' section; 8. 'サポート最新情報' section; 9. Service name dropdown; 10. 'ご登録情報メニュー' dropdown.





# 05 ご登録情報メニュー構成

## ① お客様情報確認

現時点での、ご契約者情報／ご契約種別・お支払い方法／請求書送付先の情報が確認可能。

## ② お客様情報変更

ご契約者情報／請求書送付先の変更画面。

## ③ E-mail変更

ご契約者様の登録メールアドレスの変更画面。

- ※ サポートサイト用メールアドレスではありません。
- ※ このメールアドレス宛に、弊社からの重要なお知らせ（アップデート作業案内など）が送付されます。

## ④ ご契約種別・お支払い方法変更

ご契約種別（月払い／年間一括払い）、お支払い方法（銀行振込／口座振替／クレジットカード決済）の変更が可能。

## ⑤ パスワード変更

サポートサイトのパスワード変更画面。

- ※ ログインしているユーザ自身のパスワード変更となります。

## ⑥ アカウント管理

サポートサイトにアクセスできるアカウントの管理（追加／削除）が可能。

- ※ 詳細は次ページ

The screenshot displays the user registration information menu for a ChatLucky user. The user's name is 'A■■■■■■ : 株式会社■■■■ 様'. The menu options are:

- ① お客様情報確認
- ② お客様情報変更
- ③ E-mail変更
- ④ ご契約種別・お支払い方法変更
- ⑤ パスワード変更
- ⑥ アカウント管理

Below the menu, there are sections for 'ChatLucky 障害・メンテナンス情報' and 'ChatLucky サポート最新情報'.

# 06 アカウント管理

複数人で契約管理をされたい場合、本画面にてサポートサイトのアカウントを追加ください

- ① ご登録情報メニューより、「アカウント管理」を選択してください。

⇒アカウント管理画面が表示されます。

- ② [アカウント追加] ボタンをクリックすると、追加するユーザーの情報入力画面が表示されます。

- ③ [申込メール送信] ボタンをクリックすると、追加したユーザー（メールアドレス）に下記件名のメールが送信されます。

件名「アカウント追加のお申込みを受け付けました」

- ④ 送信されたメール内の「▼アカウント追加URL」をクリックし、パスワード設定が実施されると、アカウント管理画面の一覧の黄緑表示から通常（白）表示になります。

## ⚠️ 注意事項

- メール送信後、**24時間**を超過すると本URLは有効期限切れとなります。その場合は、[メール再送信] ボタンで案内メールを再発行ください。



④



メール内の「▼アカウント追加URL」のURLをクリック

## 07

## 【補足】サイト内のメールアドレスについて

サポートサイト内で確認（登録・変更）できるメールアドレスには下記の2種類があり、それぞれ役割に違いがあります。

## ▼ 「お客様情報」内のメールアドレス

ご契約時にお客様情報として登録いただいたメールアドレスです。

- 弊社からの**重要なお知らせ（アップデート作業案内など）**が送付先となります。
- 本サイトでご契約内容の変更をされた際、**受領メールの「TO（宛先）」**となります。
- 本情報のメールアドレスは、**1つのみ登録が可能**です。  
複数人で情報を受け取りたい場合には、info@～等の共有アドレスをご登録ください。

## ▼ 「アカウント管理」内のメールアドレス

当サイトのアカウント用メールアドレスです。

- 当サイトへの**ログイン時に使用**されます。
- 本サイトでご契約内容の変更をされた際、**受領メールの「CC」**となります。
- アカウント（メールアドレス）を**複数人登録**することが可能です。

 **注意事項**

- 当サイトでは、ご契約内容などの**重要な情報の変更**ができるため、アカウントを付与するユーザー様は**厳選**ください。
- アカウントを付与するユーザー様へは、自らの**管理責任**により、メールアドレスを含むログイン情報を**不正使用**されないよう**管理**する旨、**徹底**ください。

 **ポイント**

サポートサイトから送信される各種受領メールのアドレスは、「**aporder@desknet.com**」となります。  
メールが届かない・見つからない場合には、迷惑メールフォルダや受信設定をご確認ください。

# 08 お問い合わせ先／その他

サポートサイトに関するご質問につきましては、下記へお問い合わせください。

 クラウド版カスタマーセンター

**0120-365-800**

営業時間：平日9:00～17:30  
※土日祝日、弊社指定休日を除く

 メールでのお問い合わせ

**cloudsupport@desknets.com**

サポートサイト利用約款につきましては、下記よりダウンロードください。

 サポートサイト利用約款

**<https://csite.desknets.com/tos.pdf>**