

クラウドコンシェルジュ サポートガイド

株式会社グルージェント

内容

はじめに	3
1. サポートのご利用について	4
(1) お問い合わせ受付時間について	4
(2) Web サイトからのお問い合わせ	4
(3) メールによるお問い合わせ	5
(4) ご質問は1通につき1つの質問で	5
(5) ご質問への回答について	5
(6) ご質問の継続について	6
2. サポート詳細	7
(1) サポート対象ユーザー	7
(2) サポート対象人数	7
(3) サポート対象内容	7
(4) サポート対象アプリケーション	7
(5) サポート対象外	8
3. その他	9

はじめに

クラウドコンシェルジュサポートは、ドメイン管理者様向けに G Suite 及び、Gluegent Gate、Gluegent Apps、Gluegent Flow、Backupify、CloudLock に関するサポートを提供するサービスとなります。

当ガイドに記載されている事項は、株式会社グルージェント、サイオステクノロジー株式会社、または株式会社グルージェントの代理店よりサポート対象製品をご購入いただいたお客様が対象となります。

1. サポートのご利用について

(1) お問い合わせ受付時間について

当サポートの受付時間は、グルージェント営業日¹の 09:00～17:30 とします。

受付時間を過ぎてお問い合わせいただいたご質問は、翌営業日の 09:00 に受付を行ったものとして取扱います。

(2) Web サイトからのお問い合わせ

ご質問は原則として Web からのお問い合わせフォームでのみ受け付けております。下記の Web サイトにアクセスしていただき、Gluegent クラウドコンシェルジュ(<https://support.gluegent.com/>)



赤い矢印で示された「リクエストを送信」のリンクからお問い合わせください²。

必要事項は下記の通りとなります。

- ご質問
- ご質問の詳細
- お名前

¹土曜日及び日曜日、国民の祝日、12月29日から1月4日は、休日とさせていただきます。

² <https://support.gluegent.com/entries/21825012> に手順をご紹介します。

- 電子メールアドレス
- ご使用の OS とバージョン
- ご使用のブラウザとバージョン
- 会社名
- 契約ドメイン名
- アカウント名
- 対象サービス

なお、添付ファイルにてスクリーンショットを併せてご提供いただくと、お問い合わせ内容について認識の相違を防ぐことができ、よりスムーズな回答につながります。

- ※ 電話(03-6401-5219)によるご質問は、メールをご利用いただけない場合(Gmail が停止している場合など)にのみご利用ください。メールがご利用いただける場合は、電話によるご質問は一次受付のみ承り、メールにて回答いたします。
- ※ 例外として Google 本社への英語によるご質問は、お客様から直接 Google 本社に問い合わせることが可能です。直接ご質問された内容に関しては、サポート対象外とさせていただきます。

(3) メールによるお問い合わせ

メールでお問い合わせいただく場合は、support@gluegent.com に(2)に記載した項目をお知らせください³。

(4) ご質問は 1 通につき 1 つの質問で

ご質問は 1 通につき 1 つの質問でお願いいたします。回答は、調査が完了したのものから 1 通ずつ別々に回答されます。1 通の文章中で複数のご質問をされた場合には、当サポートの判断で複数に分割して取り扱うか、回答いたしかねる場合がありますのでご注意ください。

問い合わせの回数に制限はございません。

(5) ご質問への回答について

回答は、クラウドコンシェルジュ Web サイト、およびメールにて確認いただけます。

一次回答は原則として 1 営業日中に返信する事を目標としていますが、質問内容により回答時間が前後することがあります。

- ※ 回答は必ずしもお問い合わせ内容を解決するものではありません。また、すべてのご質問に対して解決が可能である保証はありません。
- ※ ご質問に対して、当サポートから情報提供を依頼する場合があります。問題解決のためにお客様のご利用環境などを把握する必要がありますので、ご協力をお願いいたします。

³ <https://support.gluegent.com/entries/21818461> に手順をご紹介しております。

(6) ご質問の継続について

継続してご質問がある場合は、Web サイト上で、返答いただくか、当サポートからの返信メールに対してメールでお問い合わせください。ただし、最初の問い合わせ内容と異なる内容の場合は、新規のご質問として、再度問い合わせフォームよりお問い合わせください。

2. サポート詳細

(1) サポート対象ユーザー

グルージェント、サイオステクノロジー、またはグルージェント、サイオステクノロジーの代理店より以下サービスを購入しているユーザーを対象とします。

- G Suite Basic/Business
- Gluegent Gate
- Gluegent Apps
- Gluegent Flow
- Backupify
- CloudLock

(2) サポート対象人数

購入者のドメイン 1 つにつき、2 人(主担当、副担当)とします。最初にお問い合わせいただいたメールアドレスを主担当とみなします。

(3) サポート対象内容

- G Suite Basic/Business 導入、操作方法に関するサポート
- Gluegent Gate、Gluegent Apps、Gluegent Flow の導入、操作方法に関するサポート
- Backupify の操作方法に関するサポート
- CloudLock の操作方法に関するサポート

なお、本書で定義されていない G Suite 関連に関するサポート範囲については、G Suite 技術サポートサービスガイドライン⁴に準拠します。

(4) サポート対象アプリケーション

G Suite の主要アプリケーション、Gluegent Gate 及び、Gluegent Apps、Gluegent Flow、Backupify、CloudLock に関する操作方法についてお問い合わせいただけます。

- Gmail
- Google Calendar
- Google Drive
- Google Sites

⁴ <https://gsuite.google.com/intl/ja/terms/tssg.html>

- Google Hangouts
- Google Contacts
- Google Groups for Business
- Google Vault
- Google Chrome
- Gluegent Gate
- Gluegent Apps 共有アドレス帳
- Gluegent Apps グループスケジューラ
- Gluegent Apps ケータイ対応アプリ
- Gluegent Flow
- Backupify
- CloudLock

※ 上記以外の Google アプリケーションに関する操作方法についてはサポート対象外となります。

※ Labs 機能(ベータ扱いとなっている機能)は全てサポート対象外となります。

(5) サポート対象外

- G Suite 以外の他社製品に関するサポート
- 既存システムとの並行運用サポート
- アプリケーション開発
- システム間の移行作業
- お客様が既にお持ちのドメインに MX レコードなどを変更する作業
- 運用中に追加されたサポート対象外の G Suite アプリケーションのサポート
- G Suite Marketplace 提供のアプリケーション
- API の利用方法
- Gluegent Flow の「ボタン切り替え」や「カスタムラベル」、「計算式」、「カスタムバリデーション」などで使用するスクリプト

3. その他

- 本サービスを利用した事により発生した損害(他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます)、および本サービスを利用しなかった事による損害に対し、グルージェントはいかなる責任も負わないものとし、損害賠償、義務を一切負わないものとします。
- 天災、障害、不測の事故など、復旧が困難と判断した場合、グルージェントは本サービスを停止する場合があります。
- 1ヶ月前までにお客様に通知することで、グルージェントの都合により本サービスの全部または一部を廃止または休止する場合があります。
- 本サービスの停止により、お客様が被害を被った場合でも、グルージェントは一切の責任を免除されるものとします。
- 本サービスは、ユーザーの了承を得ることなく、改訂、変更することがあります。この場合には、オンライン上で表示した時点より効力を発するものとします。
- 製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。本紙内容の無断転載および改変を禁止します。

以上