

G Suite 公式オンラインコンテンツ一覧

| 総合サポートガイド

本紙について

本紙は「G Suite」をご利用のお客さま向けの総合サポートガイドです。Google (TM) および KDDI がご提供する「G Suite」関連のオンラインコンテンツのご案内です。

第1章 [ユーザーさま向け サポート情報](#)

初めて「G Suite」ご利用いただくユーザーさま向けに、各機能の使い方を紹介しているウェブサイトや、随時アップグレードされる機能の最新情報をご確認いただけるウェブサイトのご案内です。

導入後、ユーザーさまに使い方を周知する際は、
[冊子『【ユーザーさま向け】 G Suite 公式オンラインコンテンツ一覧 | 総合サポートガイド』の URL をぜひご案内ください。](#)

第2,3,4章 [管理者さま向け サポート情報](#)

[公式コミュニティコンテンツ](#) [サービス紹介ページ](#) のご案内

管理者さま向けに、「G Suite」の導入時に必要な各種設定の方法・導入ガイド・サービス仕様・サービス紹介しているサイトのご案内です。

第5,6章 [KDDI 管理者さま専用のお問い合わせ窓口](#)、[困ったときの確認事項](#)

管理者さま専用のお問い合わせ窓口や、操作中に困ったとき、トラブルが発生したときにご確認いただきたい確認事項をご紹介します。

「G Suite」導入後、社内のエンドユーザーさま向けのヘルプデスク業務にご活用ください。

※2016年9月30日をもってサービス名称が変更になりました。

以前の名称	新しい名称
「Google Drive for Work (TM)」	→ 「G Suite Business」
「Google Apps for Work (TM)」	→ 「G Suite Basic」

COPYRIGHT (C) KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED.

* Google, Gmail は Google LLC の商標または登録商標です。

* G Suite は Google LLC が提供するサービスです。

目次

本紙について	1
第 1 章 ユーザーさま向け サポート情報.....	5
1-1 G Suite の使い方	5
Google 公式サイト	5
KDDI.....	6
1-2 便利なツール	7
Google 公式サイト	7
1-3 最新情報を知る	8
Google 公式サイト	8
1-4 障害情報	9
Google 公式サイト	9
KDDI.....	9

第 2 章 管理者さま向け サポート情報..... 10

2-1 G Suite 導入ガイド・サービス仕様..... 10

KDDI..... 10

Google 公式サイト..... 11

第 3 章 管理者さま向け 公式コミュニティコンテンツ..... 15

Google 公式コミュニティ コンテンツ..... 15

3-1 Google Cloud Connect (GCC)..... 15

3-2 機能の提案・改善要望..... 16

第 4 章 G Suite サービス紹介ページ (ウェブサイト)..... 17

Google 公式サイト..... 17

KDDI..... 19

第 5 章 ご利用中のお客さま専用のお問い合わせ窓口（管理者さま専用サポート 窓口)..... 21

5-1 法人お客さまセンターへ連絡する..... 21

5-2 Google Cloud Support (英語) へ連絡する..... 22

第 6 章 困ったときは..... 23

困ったときの確認事項..... 23

6-1 G Suite 公式サイト・ヘルプサイトで調べる..... 23

6-2 法人お客さまセンターへお問い合わせ..... 24

6-2 問題が解決しない場合に収集いただきたい情報..... 25

参考 解決のヒント 30

参考 1 G Suite 解決のヒント..... 30

参考 2 G Suite Toolbox のご案内..... 34

参考 3 サテライトオフィス ツール..... 36

『各アドオンサービスのガジェット URL 紹介ページ』のアクセス URL 38

第1章 ユーザーさま向け サポート情報

初めて「G Suite」をご利用いただくユーザーさま向けに、各機能の使い方を紹介しているウェブサイトや、随時アップグレードされる機能の最新情報をご確認いただけるウェブサイトのご案内です。

導入後、ユーザーさまに使い方を周知する際は、

冊子『[【ユーザーさま向け】G Suite 公式オンラインコンテンツ一覧](#) | [総合サポートガイド](#)』の

URL<http://media3.kddi.com/extlib/files/business/user/apps_manual/pdf/user_customer_contents_list.pdf>をぜひご案内ください。

1-1 G Suite の使い方

「G Suite」の使い方を紹介している公式コンテンツのご案内です。

Google 公式サイト

■ G Suite ラーニング センター



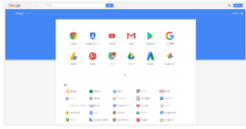
初めて使う際のログイン方法や、メール・カレンダー・ビデオ会議 など実務で使う際の基本操作を分かりやすく学ぶことができます。

『[7つの簡単なステップで始める](#)』では、7つのステップに分かれて、「G Suite」の基本的な操作方法を分かりやすくご紹介しています。

1	2	3	4	5	6	7
ログイン	メールの送信	予定のスケジュール設定	ファイルの保管と共有	ドキュメントの共同編集	ビデオハンアウト	機能を強化


『[ヒント集](#)』では、「G Suite」を業務で使いこなすヒントやコツなど役立つ情報がチェックできます。

Google 各サービスのヘルプセンター



「G Suite」の各サービスの詳しい使い方や設定方法をご確認いただけます。

❖ **ビジネスユーザー・個人ユーザー向けの情報が掲載されています。**

① Gmail (TM)、ドライブなどのアイコンをクリックし、目的のサービスのヘルプセンターにアクセスします。目的のサービスのアイコンが表示されていない場合は [] アイコンをクリックすると、すべてのサービスが表示されます。

KDDI

■ユーザーさま向け 動画



現場社員さま向けに「G Suite」の主要な機能の使い方を短い動画でご紹介しています。

■動画内容例

- ・メールに署名を追加する
- ・スマートフォンからビデオ会議に参加する

① **こちらからもご覧いただけます。**

サイト名 (Link)	備考
ユーザーさま向け 使い方 動画	


1-2 便利なツール


ご利用ユーザーさま向けに Chrome (TM) 拡張機能の便利なツール
および Google アカウントのプライバシーとセキュリティのためのツール
をご紹介します。

Google 公式サイト

■ Chrome 拡張機能 G Suite Training (無料)

「G Suite」の各サービスからレッスンのページを参照し、各自のペースで操作方法をインタラクティブに学習できる Chrome 拡張機能です。

- ❖ 「G Suite」の各サービスでトレーニング メニュー アイコン [] が追加されます。アイコンをクリックすると各レッスンは画面上に手順と吹き出しが表示されます。「G Suite」のサービスを使いながら操作方法を同時に学習することができます。


 G Suite Training の詳細はこちらのヘルプ記事をご覧ください。

サイト名 (Link)	備考
アプリ内 G Suite トレーニングを設定する	『G Suite Training』アプリケーション内 G Suite 用トレーニングを設定する

■ Google アカウントのプライバシーとセキュリティのためのツール

Google アカウントの安全性の確保やプライバシーの保護対策として、Google アカウントの診断ツールが用意されています。

ユーザー個人 (Google アカウント) のプライバシー設定やセキュリティ設定を簡単な手順に沿って確認・変更いただけます。

 プライバシー診断 や セキュリティ診断を実行できます。

- ❖ 下記サイトにアクセスするには、「G Suite」のアカウントにログインしている必要があります。

サイト名 (Link)	備考
プライバシー診断	
セキュリティ診断	
アカウント情報	

1-3 最新情報を知る

常に最新の情報を入手するために、こちらのウェブサイトからメール配信のご登録を推奨します。

Google 公式サイト

■ G Suite アップデートブログ



「G Suite」アップデートブログでは、「G Suite」のサービスの更新や新機能のリリースについての最新ニュースが公開されています。

① そのほか「G Suite」の最新のリリース情報を案内しているコンテンツをご紹介します。

サイト名 (Link)	備考
What's New in G Suite newsletter	その月に公開された機能やおすすめの利用方法がまとめられた『月間の最新情報』(PDF 版) (日本語) はこちらのサイトからご覧いただけます。
G Suite の最新情報	すでにリリースされているサービスや機能など『G Suite アップデートブログ』でご案内された記事を一覧でご覧いただけます。 サービスごとにフィルタで絞り込んだり、並び替えが可能です。
G Suite の今後のリリース	今後リリース予定のサービスや機能をご確認いただけます。
G Suite の新しいリリースを確認する情報	「G Suite」の新機能についての情報をご覧いただくための方法をご紹介します。

1-4 障害情報


Google サービスにアクセスできない場合などの問題が発生した場合は、こちらをご確認ください。

Google 公式サイト

■ G Suite ステータスダッシュボード



「G Suite」ステータス ダッシュボードには、各種 Google サービスの稼働状況が表示されます。Google サービスにアクセスできない場合などの問題が発生した場合はこちらをご確認ください。

 Google サービスのアクセスが制限されている国や地域をご確認いただけます。

サイト名 (Link)	備考
透明性レポート	
G Suite 管理者ヘルプ アクセスが制限されている国や地域	

KDDI

■ 障害・メンテナンス情報 / お知らせ



KDDI サテライトオフィスツール・DNS オプションの障害・保守情報に関しましては、こちらのサイトをご覧ください。なお、すべての不具合情報が記載されるわけではございません。あらかじめご了承ください。

第2章 管理者さま向け サポート情報

2-1 G Suite 導入ガイド・サービス仕様

「G Suite」の導入時に必要な各種設定の方法・導入ガイド・サービス仕様を紹介している管理者さま向けのサイトのご案内です。

KDDI

■ G Suite 管理者さま向け サイト




「G Suite」導入時の手順を説明するスタートアップガイドのほかに、ご利用開始前にご確認いただきたい管理コンソールの設定、端末管理の方法、サテライトオフィスツールのスタートアップガイド・サポート情報などをご用意しています。

■ 管理者さま向け 動画



初期設定編、運用編、Google サイト編などカテゴリに分けて設定、操作方法をご紹介します。

 こちらのサイトからもご覧いただけます。

サイト名 (Link)	備考
管理者さま向け 使い方 動画	
ユーザーさま向け 使い方 動画	企業向けユーザーのビジネスシーンをもとにした「G Suite」の主要な機能の利用方法を短い動画でご紹介しています。ユーザーさま向けのトレーニング教材としてご案内ください。

Google 公式サイト

■ G Suite 管理者 ヘルプセンター



「G Suite」の利用開始に伴う各種設定のサポート情報がご覧いただけます。

(例)

初期設定 (ドメインの所有権確認、MX レコードの設定、ユーザーの追加) ・
各サービスの操作方法・制限事項・留意事項・モバイル端末管理方法・
レポート機能・よくある質問など

- ❖ ヘルプサイト画面上的検索ボックス [] からキーワード検索できます。

探したい情報に関するキーワードをスペースで区切りながら並べて入力いただくことで、入力途中でも検索候補が下に表示され、該当の記事を簡単に検索いただけます。

- 📄 上位プラン「G Suite Business」「G Suite Enterprise」、Chromebox for meetings ご利用のお客さま向けのヘルプサイトです。

サイト名 (Link)	備考
G Suite 管理者ヘルプ G Suite Business	G Suite Business
G Suite の各エディションの比較	
Chrome devices for meetings ヘルプセンター	

- 📄 「G Suite」動作環境・利用環境についてご確認ください。

サイト名 (Link)	備考
パソコン G Suite のサポート対象のブラウザ	「G Suite」のすべての機能をサポートしているブラウザは Google Chrome (TM) となります。
モバイルアプリ G Suite モバイルアプリのアップデート	Android (TM) ・iOS 端末向けアプリケーションについて、サポートされている OS バージョンが確認できます。

① 「G Suite」の導入に役立つコンテンツ情報をご確認いただけます。

サイト名 (Link)	備考
メール、連絡先、カレンダーを移行する	
コミュニケーション テンプレート	「G Suite」への移行を社内へアナンスする際のテンプレートをご確認いただけます。
ユーザーのトレーニング	エンドユーザー向けにご案内いただきたいコンテンツをご確認いただけます。

① 「G Suite」の新機能についての情報をご案内しているサイトです。

サイト名 (Link)	備考
G Suite の最新情報	すでにリリースされているサービスや機能など『G Suite アップデートブログで』ご案内された記事を一覧でご覧いただけます。サービスごとにフィルタで絞り込んだり、並び替えが可能です。
G Suite の今後のリリース	今後リリース予定のサービスや機能をご確認いただけます。

① Google Chrome (TM) に関する情報をご案内しているサイトです。

サイト名 (Link)	備考
Google Chrome ヘルプセンター	
Chrome Releases (googleblog) (英語)	

■ GSuite の設定 管理者向け導入ガイド



「G Suite」導入後の設定や、ほかのシステムからメールを移行する方法（チェンジマネジメントガイド・導入計画・技術移行ガイドなど）導入に役立つ情報が公開されています。

i 管理者さま向けに、導入後の基本設定やほかのシステムからメールを移行する方法などの技術移行ガイドが公開されています。

サイト名 (Link)	備考
導入ガイド	
大規模導入時のネットワークベストプラクティス	<p>『ネットワーク・セキュリティの観点からアクセスが制限された環境で「G Suite」サービスをご利用される企業さま向け』ベストプラクティス (注 1)</p> <p>P16 「G Suite」に関連する一部のドメイン リストの記載がございます。</p> <p>P22 「G Suite」の各サービスで試用されているプロトコルが記載されています。</p>

❖ 注 1：上記資料内に記載がある通り、ドメイン情報は時間の経過とともに変更される可能性があるため、明確に公開している情報はございません。あらかじめご了承ください。

また、実際の運用に当たってはお客様のネットワーク環境にて、トライアル環境などで、事前にテストを実施いただき「G Suite」が使用できるようにネットワーク設定を実施いただくようお願いします。

- ① 「G Suite」のサービスを利用するうえで必要なドメイン（ホスト）やポートの最新情報につきましては、各アプリケーションごとに Google 公式ヘルプ記事に公開されております。
- ① 「G Suite」ヘルプ記事に掲載されている『**ネットワーク管理者さま向けのご案内情報**』です。

サービス	サイト名 (Link)	備考
	一般アカウントへのアクセスのブロック	社内ネットワークで社内利用「G Suite」のアカウント以外のアクセスをブロックするには、『SSL インターセプトを実行して HTTP ヘッダーを挿入できるウェブ プロキシ サーバ』を別途ご用意いただく必要があります。
	Google ドライブのファイアウォールとプロキシの設定	
	以前の Google サイトのファイアウォールを設定する	
	ハングアウトのシステム要件	アクセスが制限されたネットワークでビデオハングアウトご利用する場合、[必要な G Suite サービス] および[ネットワーク要件] のセクションをご参照ください。
	ハングアウト ヘルプ ハングアウトの問題を解決する	[一般的な既知の問題] > [『エラーが発生しました』というメッセージ] のセクションをご参照ください。
	Google IP アドレスの範囲	IP や ホストにつきましては、変更される可能性があるため、明確に公開している情報はございません。このためヘルプ記事にある方法にて、IP アドレスの範囲をご確認いただきますようお願い致します。
	ネットワーク トラフィックに関する問題	G Suite Sync for Microsoft® Outlook® (GSSMO) でのネットワーク接続に問題がある場合はご参照ください。
	Chrome 搭載端末で SSL インспекションを設定する	Chrome ブラウザや Chrome 搭載端末でのユーザーベースの設定を管理するのに必要な URL が掲載されています。
	G Suite ツールボックス	『ブラウザデバッガ』の『Browserinfo』からのドメイン確認を可能にする、便利なツールです。

第3章 管理者さま向け 公式コミュニティコンテンツ

Google 公式コミュニティ コンテンツ

3-1 Google Cloud Connect (GCC)



G Suite 管理者さま向けの公式コミュニティです。
(GCC とは『Google Cloud Connect』の略語です。)

- ❖ 『Google for Work Connect (GWC)』は、2016年9月30日をもって『Google Cloud Connect (GCC)』に名称変更しました。

📄 『Google Cloud Connect』に関する情報をご案内しているサイトです。

サイト名 (Link)	備考
Google Cloud Connect とは	『Google Cloud Connect』へのアクセス方法は、以下サイトをご確認ください。 ▶ Google Cloud Connect と Google University にログインする

■ 一般公開されている日本語版 G Suite お客さま向けページ



「G Suite」ご利用のお客さま向けに、「G Suite」関連サイトのリンクがまとめられています。

■ その他の Google サービス プロダクト 公式フォーラム



管理者が有効にする『その他の Google サービス』(Google アナリティクス、Chrome など) は現在のところ「G Suite」利用規約・サポート・サービスレベル契約の対象外となります。

これらのサービスについては、Google ヘルプセンターおよびヘルプフォーラムでサポートが提供されています。

📄 『その他の Google サービス』の詳細はこちらをご覧ください。


サイト名 (Link)	備考
その他の Google サービス 管理者さま向けヘルプページ	『G Suite ヘルプフォーラム』については、GCC 上に「G Suite」のディスカッションフォーラムが新たに公開された事に伴い、閲覧専用となりました。(2016年6月)

3-2 機能の提案・改善要望（英語）

「G Suite」のサービス・機能に関してご提案がある場合は、[Google Cloud Connect \(GCC\)](#) 上で機能の提案を投稿することができます。

また、ほかの人の提案を確認して、賛同する提案に投票することができます。

- ❖ 機能の提案・改善要望 (GCC) サイトにアクセスするには、GCC の URL <<https://connect.googleforwork.com>> にログイン以降、こちらの URL <<https://connect.googleforwork.com/community/customers/gsuite/feature-ideas>> にアクセスします。

 機能の提案・改善要望の詳細についてはこちらをご覧ください。

サイト名 (Link)	備考
機能の提案を送信する	アクセスするには GCC 上でアカウント登録を行う必要があります。 詳細はこちらの管理者さま向けヘルプ記事をご覧ください。

第4章 G Suite サービス紹介ページ（ウェブサイト）

「G Suite」 サービス紹介ページ（ウェブサイト）では、各サービスのご案内、導入事例、イベント情報などを公開しています。

Google

4-1 G Suite 公式サイト

■ G Suite 公式サイト（サービス紹介ページ）



「G Suite」 サービス紹介ページの公式サイトです。

① その他「G Suite」公式サイトには以下のコンテンツが公開されています。

サイト名 (Link)	備考
Google Cloud のセキュリティとコンプライアンスに関するホワイトペーパー (PDF)	IT 管理者さま向けの資料『セキュリティに関するホワイトペーパー』をご覧ください。
G Suite を検討する際によくある質問	◎カテゴリ 概要 / 機能 / 料金 / セキュリティ / 設定 / 管理

■ Google Cloud Japan 公式ブログ



Google 企業向けソリューションに関する公式情報が、いち早くご確認いただけます。こちらに掲載される情報のメール配信を希望される方は、こちらのウェブサイトからご登録いただけます。

- ① その他最新情報に関する Google 公式コンテンツ（英語）はこちらのウェブサイトよりご覧いただけます。

サイト名 (Link)	備考
What's New in G Suite (英語)	
G Suite チャンネル (動画)	日本語字幕付き ※動画の右下にあるギアアイコンの [設定] をクリックし、[字幕] > [日本語] の順に選択
Google セキュリティブログ(英語)	

KDDI

4-2 KDDI G Suite (ウェブサイト)

■ サービス紹介ページ「G Suite」



サービスの概要・特徴 / 機能・動作環境 / 導入支援・サポートメニュー / 料金 / よくあるご質問 などの情報をご確認いただけます。

■ KDDI ビジネスオンラインサポート

「KDDI ビジネスオンラインサポート」ではお客さまよりウェブ上にて次のお手続きがご利用いただけます。

サイト名 (Link)	備考
KDDI ビジネスオンラインサポート ログイン URL	ID 数の変更や一部のプラン変更などはオンライン「KDDI ビジネスオンラインサポート」にてお申し込みください。

- ❖ ログイン方法については管理者さまのメールアドレス宛てに送付しております「KDDI ビジネスオンラインサポート」開通通知書をご確認ください。
- ❖ ID 追加以外のご契約内容変更（容量追加など）に関するお問い合わせは、KDDI 法人営業担当者までお問い合わせください。

■ ご契約情報変更のお申し込み

「G Suite」ご契約の『代表者』さまの『ご住所、連絡先電話番号、E-mail アドレス』の情報変更は以下より、オンラインにてお申し込みいただけます。

ID 数の変更やプラン変更などは「KDDI ビジネスオンラインサポート」にてお申し込みください。

サイト名 (Link)	備考
ご契約情報変更のお申し込み	『ご契約情報変更のお申し込みについて』セクションをご確認ください。

■ よくあるご質問



お客さまからよく寄せられるご質問と回答をご紹介します。

検索欄に『カテゴリ』の項目を入力し、検索いただけます。

◎カテゴリ

『サービス・仕様』『料金』『お申し込み・各種手続き』『設定・操作方法』など

■ 利用規約・重要事項説明書

「G Suite」「KDDI ビジネスオンラインサポート」利用規約のご案内です。

サイト名 (Link)	備考
「G Suite」利用規約 (PDF)	
「G Suite」重要事項説明書 (PDF)	
「KDDI ビジネスオンラインサポート」利用規約	

第5章 ご利用中のお客さま専用のお問い合わせ窓口（管理者さま専用サポート窓口）

5-1 法人お客さまセンターへ連絡する

『お電話』および『お問い合わせフォーム』にて、「G Suite」に関するお問い合わせを受け付けております。

■ 電話によるサポート



開通通知書掲載の管理者さま専用ダイヤルまでお問い合わせください。

【受付時間】

平日：09:00～19:00（年末年始除く）

土・日・祝日：09:00～18:00（年末年始除く）

■ お問い合わせフォームからのお問い合わせ



ウェブフォームの URL については、
管理コンソールの『サポート』 > 『管理者向けヘルプ』ダイアログボックス
内の『サポートへのお問い合わせ』リンク先からご覧いただけます。

❖ お問い合わせ内容例

- ・ 契約内容・変更について
- ・ 料金（請求）について
- ・ 設定 / 操作方法について
- ・ サービストラブルについて（注 1）
- ・ その他


注 1) サービストラブルに関するお問い合わせは、

本紙『[トラブルシューティング時のチェック項目](#)』『[解決のヒント](#)』
をご覧ください。

5-2 Google Cloud Support (英語) へ連絡する

■ G Suite お問い合わせ方法（英語）

グローバルでご利用いただいている「G Suite」管理者さま専用にて、14カ国語に対応した電話サポートがご利用いただけます。

サイト名 (Link)	備考
 G Suite のサポートの電話番号	Google 公式コンテンツ（英語）

❖ 【お願い】

下記サービスのお問い合わせに関しましては、法人お客さまセンターまでお問い合わせください。

- ご契約に関するお問い合わせ
- KDDI 提供のサービス
 - 「KDDI Business ID」
 - KDDI サテライトオフィスツール
 - DNS オプションなど

📌 お問い合わせの前にこちらのヘルプ記事をご確認ください。

サイト名 (Link)	備考
G Suite サポートの範囲	
サポートチームから求められる重要な情報	問題をご報告いただく場合は早期解決に向けて詳細な情報をご用意いただく必要がございます。詳しくは左記ページをご確認ください。

第6章 困ったときは

困ったときの確認事項

操作中に困ったときや、サービストラブルが発生したときは、以下の項目をご確認いただき、解決するかお試してください。

6-1 G Suite 公式サイト・ヘルプサイトで調べる

■ 契約関連に関するお問い合わせ

サービスの契約内容については『[KDDI サービス紹介ページ](#)』『[よくある質問](#)』や『[契約約款・利用規約](#)』にて掲載しておりますので、ぜひご確認ください。

■ G Suite に関するお問い合わせ

『[G Suite 管理者 ヘルプセンター](#)』の各種設定のサポート情報・トラブルシューティングをご覧ください。ことで解決する場合があります。

- ❖ キーワードで検索で該当の記事を簡単に検索いただけます。
検索結果を絞り込むには、スペースで区切ってキーワードを追加してください。
- ❖ 各種サービス仕様や、詳しい使い方などの情報をご確認いただけます。
- ❖ その他よくある問題に対処するための『[解決のヒント、トラブルシューティング](#)』・『[よくある質問](#)』・『[制限事項](#)』・『[既知の問題](#)』・『[G Suite Toolbox](#)』が掲載されています。

■ KDDI サテライトオフィスツールに関するお問い合わせ

『[各アドオンの概要ページ・マニュアルページ](#)』をご覧ください。ことで解決する場合があります。

6-2 法人お客さまセンターへお問い合わせ

問題が解決しない場合は、管理者さまより法人お客さまセンターにお問い合わせください。

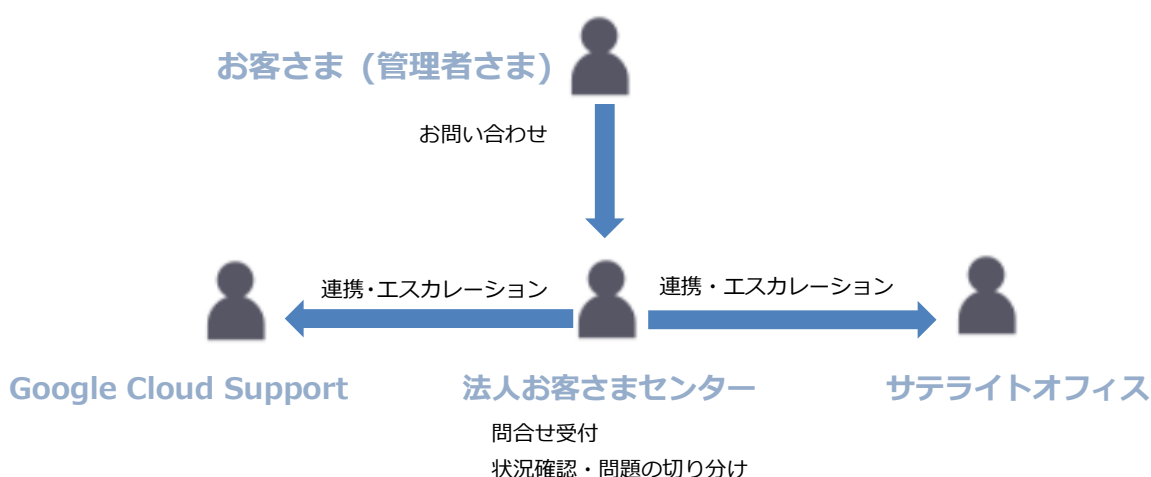
※お問い合わせ方法は、本紙『[法人お客さまセンターによるサポート](#)』の項を参照

- ❖ 問題をご報告いただく場合は、本紙『[問題が解決しない場合に収集いただきたい情報](#)』の項目をご参照ください。

発生した問題について、事前に情報を収集いただき、お手元にご用意の上でご連絡いただけますと、解決時間短縮につながりますのでご協力のほどお願いします。

法人お客さまセンターにて一次対応

- 法人お客さまセンターでは、お客さまよりご確認いただいた内容を基に、状況確認（ヒアリング）、問題の切り分け、調査、回答の一次対応を行います。
- サービストラブルに関するお問い合わせは、必要に応じて、各サービスに特化した専門のサポート窓口（Google Cloud Support、KDDI サテライトオフィスツール）と連携し、エスカレーションします。
- お客さまに適切なサポート情報のご提供および解決策のご案内に向けて、各サポート窓口と連携をはかり、問題解決のために最善をつくします。



■ お願い事項

- お客さまの環境・設定に起因する事象やサービス固有の問題の場合は、調査を進める上で別途追加情報のご提供を依頼させていただく可能性があります。
 - 事象が発生している対象の詳細情報を得るため、問題を再現していただきログの採取やスクリーンショットが必要になることがあります。
- 誠に恐れ入りますが、発生事象を正確に把握し、迅速に問題を解決するためご協力のほどお願いします。

6-2 問題が解決しない場合に収集いただきたい情報

問題が解決しない場合に収集いただきたい情報

■ トラブルシューティング時のチェック項目

お問い合わせの際、次の情報をご提供いただくようお願いする場合があります。

■ 『一般的なサポート テンプレート』の確認項目

● お客さま情報（必須）

貴社名（ご契約社名）	
ドメイン名	※開通通知書をご確認ください。
契約番号	M ※開通通知書または請求書をご確認ください。
ご契約プラン・オプション	

● 一般的なサポートテンプレート

事象の詳細	（事象の概要、経緯、確認したいポイント）
事象の再現手順	（事象発生手順など）
事象の再現有無	<input type="checkbox"/> 再現性あり <input type="checkbox"/> 再現性なし ※再現性無の場合は、アカウントや対象を特定するために、事象が発生しているメールアドレス（アカウント名、グループ）またはURL（ドライブ、サイトなどの場合）の詳細情報をご連絡ください。

エラーメッセージの有無	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし ※エラーメッセージが表示される場合は、URL が表示されている画面全体のスクリーンショットを採取願います。
ご利用 OS および バージョン	(例: Windows 8.1)
ご利用ブラウザおよびバージョン	(例: Chrome 57)
ご利用端末・アプリケーション およびバージョン	(例: iPhone 10.1.1 ・ Gmail アプリケーション 5.0.9)
問題が発生した日時	
問題発生頻度	<input type="checkbox"/> 継続的に発生 (毎回必ず発生する) <input type="checkbox"/> 時々発生 (発生しない場合もある)
影響を受けている規模/ユーザー数	<input type="checkbox"/> 特定のユーザーアカウントのみ発生 () 名 <input type="checkbox"/> 複数のユーザーで発生 () 名 <input type="checkbox"/> ドメイン内全員に発生 () 名
問題が発生しているユーザー のメールアドレス	
問題が発生している URL	
これまでにお試しいただいた トラブルシューティングの内容/ 参考にしたヘルプページ (URL) またはタイトル	※別環境 (ブラウザ/端末/ネットワークなど) に 変更した場合、事象は改善しますか? (別環境でお試しいただいたブラウザ、端末情報など)

■ 『サービス固有の問題』が発生している場合の確認

次の情報提供をお願いしています。

- メール関連 (Gmail・グループ)  

▼配信の問題

<ul style="list-style-type: none"> ● 問題が発生したメールの送信側の過去 7 日以内のメッセージ ヘッダー全文 ※メッセージ ヘッダーの取得方法はこちら
<ul style="list-style-type: none"> ● メールが遅延が発生した場合は、受信した側の(過去 7 日間以内)メッセージ ヘッダー全文 ※メッセージ ヘッダーの取得方法はこちら
<ul style="list-style-type: none"> ● メール返送のエラー メッセージの有無 <input type="checkbox"/> あり (注 1) <input type="checkbox"/> なし 注1)有る場合は配信不能レポート全文をご提供ください。
<ul style="list-style-type: none"> ● メールを送受信に使用しているアプリケーション名とバージョン (例:Gmail ウェブ ・ Outlook IMAP など)
<ul style="list-style-type: none"> ● 管理コンソール > レポート > メールログ検索でのログ内容 (スクリーンショット) ※メールログ検索機能の詳細はこちら ※検索条件に『メッセージ ID』が使用できます。 『メッセージ ID』は、メールのメッセージヘッダ内に記載されています。 (例) Message-ID: 8YUu***@***.net <div data-bbox="293 1292 887 1682" data-label="Image"> </div>
<ul style="list-style-type: none"> ● メールを送受信に使用しているアプリケーション名とバージョン (例:Gmail ウェブ ・ Outlook IMAP など)

▼間違って迷惑メールに分類された受信メールについては、次の点を確認してください。

<ul style="list-style-type: none"> メールログ検索ツールで、配信状態が [配信済] ではなく [迷惑メールとしてマーク] になっていることを確認してください。
<ul style="list-style-type: none"> 送信元ドメインに対応する有効な SPF レコードがあることを確認してください。 迷惑メールの誤判定を防ぐには、まずは Sender Policy Framework (SPF) レコードを設定することをおすすめします。[G Suite で使用する SPF レコードの設定]
<ul style="list-style-type: none"> この問題の影響を受けるメールが社内メールの場合に、管理コンソールの [内部の送信者から受信したメッセージについて、スパムフィルタをバイパスします] オプションが有効になっていますか。
<ul style="list-style-type: none"> この問題の影響を受けるメールが社外メールの場合に、送信元のアドレスやドメインが管理コンソールの 承認された送信者 の一覧で指定されていますか。
<ul style="list-style-type: none"> 管理コンソールの [メールのホワイトリスト] セクションにあるホワイトリスト登録済 IP アドレスの一覧に送信元の IP アドレスが含まれていますか。
<ul style="list-style-type: none"> 受信側ドメインが受信ゲートウェイを経由して「G Suite」にメールを転送している場合、管理コンソールの [受信ゲートウェイ] ボックス に受信ゲートウェイ サーバの IP アドレスが追加されていますか。
<ul style="list-style-type: none"> 受信者にグループが含まれますか。含まれる場合は、グループの一覧をお送りください。また、グループの迷惑メールの設定で [管理キューをスキップしてグループに投稿] オプションが有効になっていることを確認してください。

● Google ドライブ編

共有の問題

<ul style="list-style-type: none"> 問題が発生したユーザーのメールアドレス
<ul style="list-style-type: none"> 問題の詳細な再現方法（可能な場合）
<ul style="list-style-type: none"> 問題が発生しているドキュメントの種類 （ドキュメント、スプレッドシート、スライド、Office 形式など）
<ul style="list-style-type: none"> 事象が発生するファイルの共有リンク
<ul style="list-style-type: none"> 事象の影響を受けているユーザーの当該ファイルへの権限が分かるスクリーンショット ※ ログインしているユーザーと URL が分かるように加工せずにご提供ください。
<ul style="list-style-type: none"> 事象の影響を受けているユーザーの当該ファイルへの権限が分かるスクリーンショット
<ul style="list-style-type: none"> 本事象を記録した HTTP ヘッダー Chrome ブラウザをご利用の場合は次の手順にて、HTTP ヘッダーを取得してください。 取得後はなるべく早めにご提供をお願いします。 <p>＜ HTTP ヘッダーのログを取得する方法 例 ＞</p> <ol style="list-style-type: none"> シークレットモードで Chrome を開く 一度、本現象が発生するユーザーのドライブにログイン Chrome ブラウザの右上三本線のアイコンをクリックし、 [その他のツール]から[デベロッパー ツール]を開く (※または、同 Chrome 上で、キーボードの [F12] をクリック) [Network] タブを開いて [Preserve log] にチェック 一度 [Clear] ボタン (斜線付きの円) をクリック ブラウザのアドレスバーに共有リンク URL を入力し Enter キーを押下 事象の再現性を確認後、[Stop] ボタン (赤い丸) をクリック 表示されたリクエストのいずれかを右クリックし、[Save as HAR with Content] を選択

参考 解決のヒント

参考 1 G Suite 解決のヒント

■ Google 管理者ヘルプセンターの『[解決のヒント、トラブルシューティング](#)』や『[既知の問題](#)』に関する記事のご案内です。

サービス	サイト名 (Link)	備考
	メールとチャット	ユーザー アカウント / 送信に関する問題 / 受信に関する問題 / Gmail の制限とパフォーマンス / エラー メッセージ
	Gmail のエラー	
	Gmail 問題を解決する	<ul style="list-style-type: none"> ▷ Gmail のメールが見つからない ▷ 迷惑メールや不審なメール ▷ 読み込みと表示 ▷ アカウント ▷ Google アカウントにログインできない ▷ 同期と読み込み ▷ 拒否されたメール
	エラー メッセージ	<ul style="list-style-type: none"> ▷ SMTP エラー メッセージ ▷ SMTP エラー リファレンス
	メールログ検索の結果を解釈する	

	G Suite ディレクトリについて	
	G Suite 連絡先管理ツール	
	すべての連絡先データをモバイル端末に同期する	
	連絡先を読み込む、復元する、バックアップする	

	ドライブでファイルを開くときの問題の解決方法	
	Google ドライブ ヘルプ 問題のトラブルシューティング	
	動画に関する問題のトラブルシューティング	
	Google ドライブの一般的なエラー	
	カレンダーの問題の解決	
	サービスに関する問題 (カレンダー)	
	サイトのパフォーマンスを改善する (以前の Google サイト)	
	サービスに関する問題 (Google グループ)	
 	データ移行サービスを使用するための前提条件	
	データ移行サービスのトラブルシューティング	
	2 段階認証プロセスの追加	
	シングル サインオン (SSO) のトラブルシューティング	

■ 『G Suite 管理者 ヘルプセンター』 で公開されている『よくある質問』に関する記事のご案内です。

サービス	サイト名 (Link)	備考
	G Suite の設定に関するよくある質問	G Suite 設定ウィザードの使用に関するよくある質問です。
	追加ドメインに関するよくある質問	
	データ移行に関するよくある質問	
	SAML SSO に関するよくある質問	
	従来のカレンダーの相互運用のトラブルシューティング	
	GSMME よくある質問	G Suite Migration for Microsoft Exchange
	安全性の低いアプリからのアカウントへのアクセスの許可に関するよくある質問	
	Google ドライブに関する管理者向けによくある質問	
	ハングアウトに関する管理者向けによくある質問	
	従来ハングアウト チャットがよくある質問	
	ビデオハングアウトに関するよくある質問	
	グループに関するよくある質問 (管理者向け)	
	パスワード アラートによるフィッシング防止に関するよくある質問	
	ログイン時の本人確認でのユーザーの確認	
	2段階認証プロセスのよくある質問	
	Google アカウントヘルプ データのダウンロード	
	G Suite 向けの Google+ の設定	
	Google+ に関するよくある質問	
	管理者向け Google+ ログインのよくある質問	

■ 『G Suite 管理者 ヘルプセンター』で公開されている『制限事項に関する』記事のご案内です。

サービス	サイト名 (Link)	備考
	Google+ の年齢要件	Google+プロフィールの作成時に、13 歳未満になる誕生日を登録すると、アカウントが停止されログインできなくなります。
	メールとチャット	『Gmail の制限とパフォーマンス』項参照
	ディレクトリを使用する場合のストレージ制限	
	保存容量に関する制限事項	
	Google ドライブへのファイルのアップロード	保存容量と制限事項
	ファイルの共有権限を設定する	
	Google グループのポリシーと制限について	グループのメッセージに関する制限事項
	Google カレンダーの使用に関する制限事項	
	従来の Google サイトの保存容量の上限	
	マルチドメインに関する制限事項	ドメイン
	G Suite アカウントにドメインを追加する	ドメイン エイリアスの追加方法・要件や制限について
	信頼する G Suite のドメインをホワイトリストに登録する	「G Suite Business」ご利用者さま向け Google ドライブのホワイトリストに登録できるドメイン数の上限について
	iOS 端末で報告されている Google Sync の問題	

■ 既知の問題

報告されている既知の問題を掲載しています。製品別に概要並びに回避策などを掲載しています。

サイト名 (Link)	備考
G Suite に関して報告されている問題	

参考 2 G Suite Toolbox のご案内

■ G Suite Toolbox は、管理者さまが「G Suite」の問題を解決するために使用できるツールの総称です。

サイト名 (Link)	備考
G Suite Toolbox	トラブルシューティング時にご活用ください。
G Suite Toolbox 管理者ヘルプ	各ツールの詳細情報はこちらのヘルプ記事をご覧ください。

① 主なツールのご紹介

ブラウザデバッカ

[Browserinfo](#)

ブラウザのクライアント側の情報を取得してインターネット上での動作に影響を与える可能性のある明らかな問題を調べます。

DNS 確認ツール

[Check MX](#)

ドメイン名を入力すると、SPF、MX などメール関連中心にDNSのレコードの設定ミスがないかチェック判定します。

メール関連

[Messageheader](#)

メッセージヘッダの解析・可視化ツール。メッセージヘッダから配信情報や経路情報を抽出し、分かりやすく示してくれます。

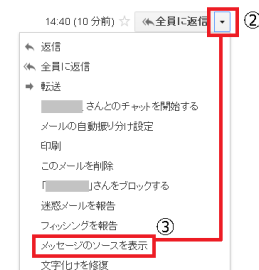
[使い方はこちら](#)

■ 『Messageheader』 使い方

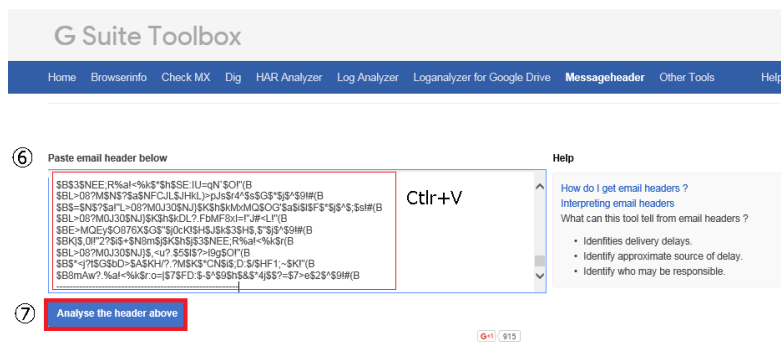
(例) Gmail の例

手順

- ① Gmail にアクセスし、該当のメッセージ (本文) を開きます。
- ② メッセージの上部にある [全員に返信] の横の下向き矢印『▼』をクリックします。
- ③ [メッセージのソースを表示] をクリックします。



- ④ 新しいタブが開き、ヘッダー全文が表示されますので、『クリップボードにコピー』をクリックします。
(必要に応じてヘッダー全文をメモ帳などに控えます。)
- ⑤ 下記 URL にアクセスします。
<https://toolbox.googleapps.com/apps/messageheader/>
- ⑥ 『Paste email header below』欄をクリックし、『Ctrl』押しながら『V』を押し、手順④でコピーした内容を貼り付けます。
(手順④で控えた、メッセージヘッダーを全部貼り付けます。)
- ⑦ 『Analyse the header above』ボタンをクリックします。



<サンプル 結果例>

解析結果から遅延しているサーバを簡単に割り出すことができます。

Google 側のメールサーバに遅延が発生している場合は、上記にて取得いただいたメッセージヘッダと併せて、法人お客さまセンターまでご相談ください。

Delay	From	To	Protocol	Time received
0 sec	me@xxxxxxxxxxxxxx.jp	me@xxxxxxxxxxxxxx.jp	SMTP	20180802 15:40:10
2 sec	me@xxxxxxxxxxxxxx.jp	me@xxxxxxxxxxxxxx.jp	SMTP	20180802 15:40:12
7 mins	me@xxxxxxxxxxxxxx.jp	me@google.com	SMTP	20180802 22:20:05
1 sec	me@xxxxxxxxxxxxxx.jp	me@xxxxxxxxxxxxxx.jp	SMTP	20180802 22:20:05
1 sec	me@xxxxxxxxxxxxxx.jp	me@xxxxxxxxxxxxxx.jp	SMTP	20180802 22:20:06

参考3 サテライトオフィス ツール

■アドオン サテライトオフィスツール 概要・マニュアルページのご案内です。

各アドオンの概要ページに掲載されている[[マニュアル](#)]から利用者さま向けマニュアル・管理者さま向けマニュアルがご覧いただけます。

アドオンの概要ページ
SSO (シングルサインオン)
組織カレンダー
組織アドレス帳
ワークフロー
My ポータルガジェット
掲示板/回覧板
ドキュメント管理

- ❖ KDDI にてご契約のお客さまの場合は、各アドオンマニュアル内の記述で『<https://sateraito-apps-xxxxx.appspot.com/>』と記載されている URL を、『<https://kddi-xxxxx.appspot.com/>』に置き換えてください。
(※URL 内の『xxxxx』部分は本紙『[各アドオンサービスのガジェット URL 紹介ページ](#)』のアクセス URL を参照)

■ アドオンサービスで突然エラーが発生するなどの事象が発生した場合は、特権管理者アカウントにて次の点をご確認ください。

確認事項①

該当のアドオンサービスのステータスが【オフ】になっていないか。

(『利用開始』ボタンを押した特権管理者アカウントの所属組織に対してサービスが【オフ】になっていないか。)

対処法	該当のアドオンサービスのステータスを【オン】にしてください。
確認手順	<ol style="list-style-type: none"> 1. 特権管理者アカウントで『管理コンソール』 (admin.google.com) にログイン 2. 『アプリ』をクリック 3. 『Marketplace アプリ』をクリック 4. 該当アドオンサービスのステータスが【オン】になっていることを確認

The screenshot shows a table of services in the Google Admin console. The 'S.アドレス帳' (S. Address Book) service is highlighted. A red box highlights the 'ステータス' (Status) dropdown menu, which is currently set to 'オン(すべてのユーザー)' (On (all users)).

確認事項②

該当アドオンサービスの詳細設定で『データアクセスの許可』が【承認が必要】な状態になっていないか。

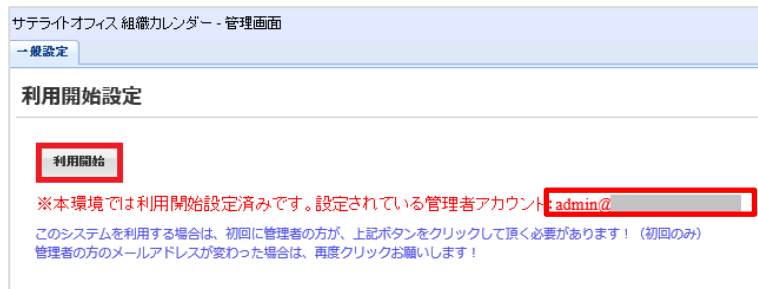
対処法	『データアクセス』を許可してください。
確認手順	<p>詳細は以下をご参照ください。</p> <p>▶ G Suite Marketplace アプリケーションの「データアクセス許可」方法</p>

The screenshot shows the 'S.アドレス帳' (S. Address Book) service settings page. A red box highlights the 'データアクセス' (Data Access) section, which is currently set to '承認が必要' (Approval required).

確認事項③

各アドオンサービスのガジェット URL 紹介ページにある、『利用開始』ボタンを押した特権管理者アカウント名 (メールアドレス) が正ししか。

対処法	正しくない場合は、正しい特権管理者で再度『利用開始』ボタンをクリックしてください。
確認手順	『各アドオンサービスのガジェット URL 紹介ページ』のアクセス URL にアクセスし、『利用開始』ボタンをクリックします。

**『各アドオンサービスのガジェット URL 紹介ページ』のアクセス URL**

サイト名 (Link)	備考
SSO (シングルサインオン)	https://kddi-ss0.appspot.com/a/<<お客さま G Suite ドメイン名>>/introducing2#
組織カレンダー	https://kddi-calendar.appspot.com/<<お客さま G Suite ドメイン名>>/admin_console
組織アドレス帳	https://kddi-address.appspot.com/<<お客さま G Suite ドメイン名>>/admin_console ※上記 URL アクセス後、『一般設定』タブをクリックしてください。
ワークフロー	https://kddi-workflow.appspot.com/<<お客さま G Suite ドメイン名>>/introducing2
My ポータルガジェット	https://kddi-myportal.appspot.com/<<お客さま G Suite ドメイン名>>/introducing2
掲示板/回覧板	https://kddi-keijiban.appspot.com/<<お客さま G Suite ドメイン名>>/introducing2
ドキュメント管理	https://kddi-document.appspot.com/<<お客さま G Suite ドメイン名>>/introducing2