

ESET Services HUBお問い合わせ手順

第3版

2025年3月

Canon

はじめに

- 本資料は、ESET Services HUBを開設し、お問い合わせいただけるようになるまでの手順をご説明した補足資料です。
- ESET Services HUBとは
ESET PROTECT MDRをご利用のお客さま専用のお問い合わせ窓口です。ESET Services HUBは、ESET社が提供するWebサービスで、お問い合わせチケットの作成および管理が可能です。
セキュリティサービスに関するお問い合わせについては、本Webサービスをご利用ください。

参考情報

▼ESET Services HUB –新しいケースの作成

https://help.eset.com/eset_services_hub/ja-JP/case_details.html#create_new_case.html

もくじ

1. ESET Services Hub開設手順
2. お問い合わせチケットの作成方法
3. お問い合わせチケットの対応方法

1. ESET Services Hub開設手順

- ESET Services HUBを開設します。
ライセンス納品時にESET社より「ESET Services HUB – 登録を完了してください」という件名でメールが届きます。メール内で案内されているリンク(登録の完了)をクリックします。



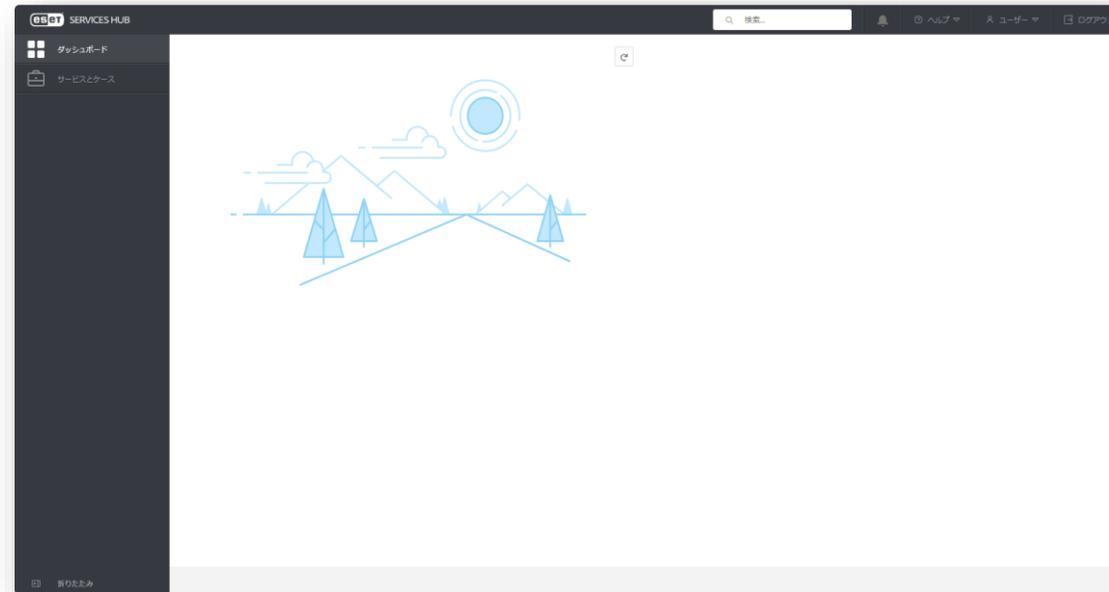
1. ESET Services Hub開設手順

- メール内のリンクより下記ページが表示されましたら、パスワードの設定と利用規約への同意のうえ、「続行」をクリックします。
※名前と電子メールはすでに入力された状態で表示されます。
※言語は画面右上のプルダウンメニューより変更可能です。



1. ESET Services Hub開設手順

- ESET Services HUBのダッシュボードが表示されたら登録(ログイン)完了です。
- 次回ログイン時にはワンタイムパスワードによる二要素認証の設定が必要となりますのでご注意ください。



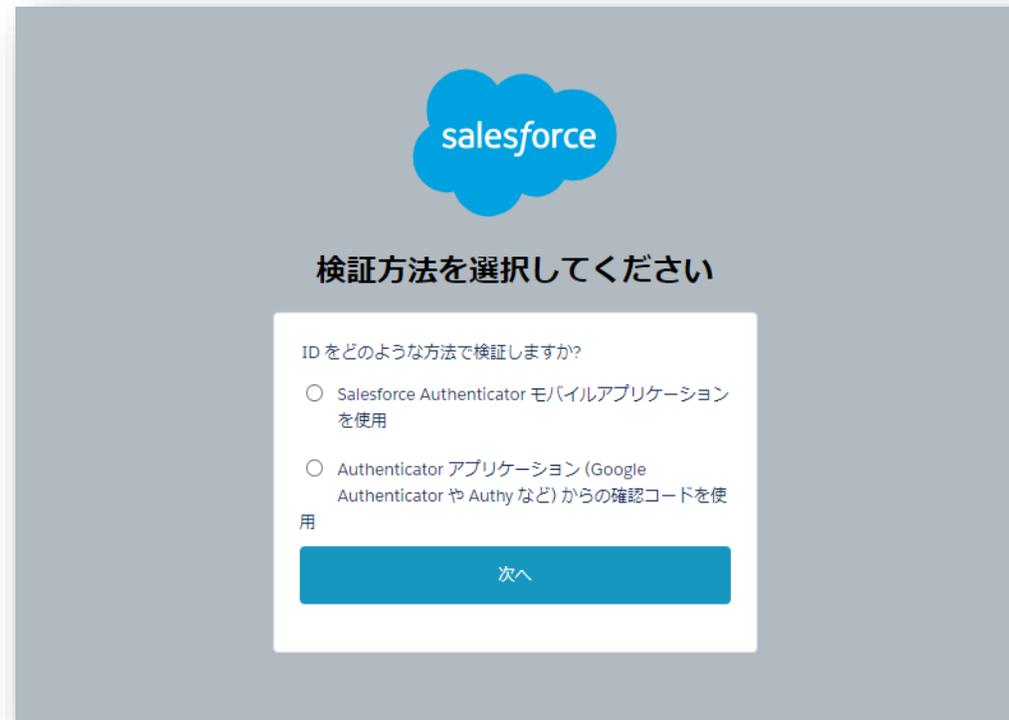
1. ESET Services Hub開設手順

- 二要素認証の設定方法 (1/3)

ESET Services HUBへ2回目のログイン時には二要素認証設定が必要です。

メールアドレスとパスワードを入力してログインするとSalesforceの設定画面が表示されます。

ESET Services HUB : <https://services-hub.eset.com/>



1. ESET Services Hub開設手順

- 二要素認証の設定方法 (2/3)

以下いずれかの方法をご選択いただき、画面に従って設定を行います。

※認証アプリケーションをお使いでない場合は新規インストールが必要です。

- Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションを使用
- Authenticatorアプリケーションからの確認コードを使用 ※

※Google AuthenticatorやMicrosoft AuthenticatorなどTOTPプロトコル対応の二要素認証アプリケーションの利用が可能です。

▼参考：ESETオンラインヘルプ ESET Services HUB 二要素認証

https://help.eset.com/eset_services_hub/ja-JP/email_notifications.html?two_factor_authentication.html

1. ESET Services Hub開設手順

● 二要素認証の設定方法 (3/3)

参考) 「Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションを使用」 を選択した場合



1. モバイル側の認証アプリ (Sales force Authenticator)にて [アカウントを追加]をタップします。

2. モバイルアプリ上に表示された2語の語句を入力し、[接続]をクリック。その後モバイルアプリ上でも [接続]をタップします。

3. アカウント (モバイルデバイス)の接続が認証されたら完了です。
※次回以降モバイルアプリに表示されるコード入力によりログイン可能です。

1. ESET Services Hub開設手順

- 二要素認証の設定方法 (3/3)

参考) 「Authenticatorアプリケーションからの確認コードを使用」を選択した場合



1. モバイル側で認証アプリ(Microsoft Authenticatorなど)を起動し、QRコードを読み取ります。
2. 認証アプリに表示されるコードを上記画面へ入力し「接続」をクリックすれば完了です。

※認証に使用するアプリケーションによって画面が異なるため、モバイル側の画面は割愛します。

2. お問い合わせチケットの作成方法

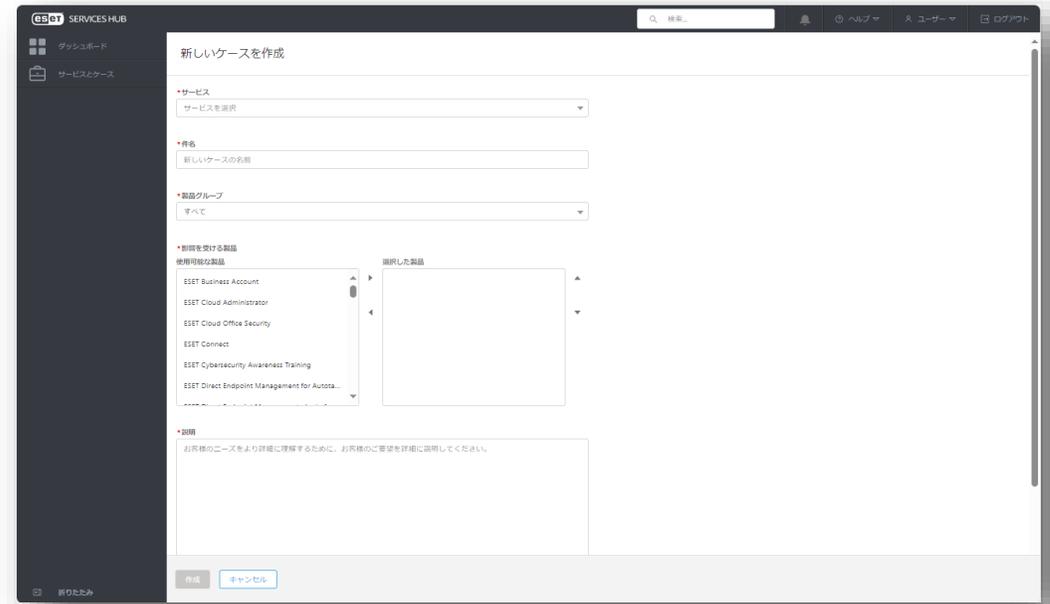
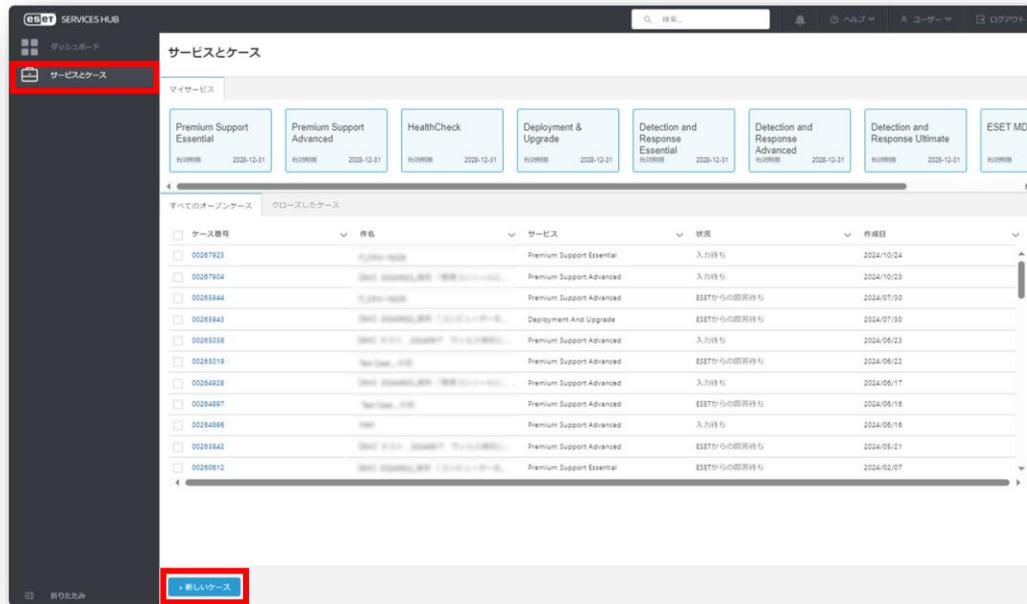
- ESET Services HUBへログインします。

<https://services-hub.eset.com/>



2. お問い合わせチケットの作成方法

- ログインができれば画面左側の「サービスとケース」を開きます。
- 画面下部の[+新しいケース]をクリックしてお問い合わせチケットを作成します。



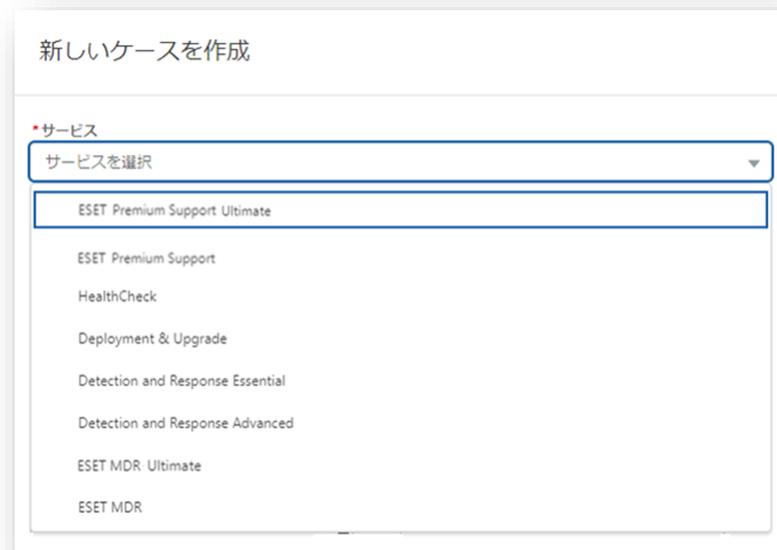
2. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(1/7)

■ サービス

お問い合わせ内容にあわせて選択します。

※ESET PROTECT MDR UltimateとESET PROTECT MDR Liteでは表示されるメニューが異なります。



The screenshot shows a web form titled '新しいケースを作成' (Create New Case). Under the heading 'サービス' (Service), there is a dropdown menu with the placeholder text 'サービスを選択' (Select service). The dropdown is open, displaying a list of service options: ESET Premium Support Ultimate, ESET Premium Support, HealthCheck, Deployment & Upgrade, Detection and Response Essential, Detection and Response Advanced, ESET MDR Ultimate, and ESET MDR.

参考：ESET Services HUB サービス提供

https://help.eset.com/ezet_services_hub/ja-JP/create_new_case.html?service_offerings.html

2. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(1/7)

■ サービス

利用するサービスは以下を参考にご選択ください。

- インシデント関連のお問い合わせ

Ultimate : ESET MDR Ultimate

Lite : ESET MDR

- セキュリティや製品に関するお問い合わせ

Ultimate : ESET Premium Support Ultimate

Lite : ESET Premium Support

- その他サービスをご利用の場合 ※ **Ultimate** のみ
デプロイメント&アップグレード : ESET Deployment and Upgrade
HealthCheck Service : Healthcheck

インシデントに関するお問い合わせの場合、
EP/EIのインスタンスIDをお知らせください。

【インスタンスID確認方法】

1. ESET Business AccountもしくはESET PROTECT Hubにログインします。
2. 画面右上 [ヘルプ]-[バージョン情報]を押下します。
3. 「ESET PROTECT」、「ESET Inspect」のID情報をご連絡ください。

2. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(2/7)

■ 件名

お問い合わせチケットのタイトルを入力します。

※前の項目「サービス」で選択した内容によって表示メニューは変動します。

ここからは、ESET PROTECT MDR Liteをご契約のお客様が“ESET Premium Support”を選択した場合の例をご紹介します。



* 件名

2. お問い合わせチケットの作成方法

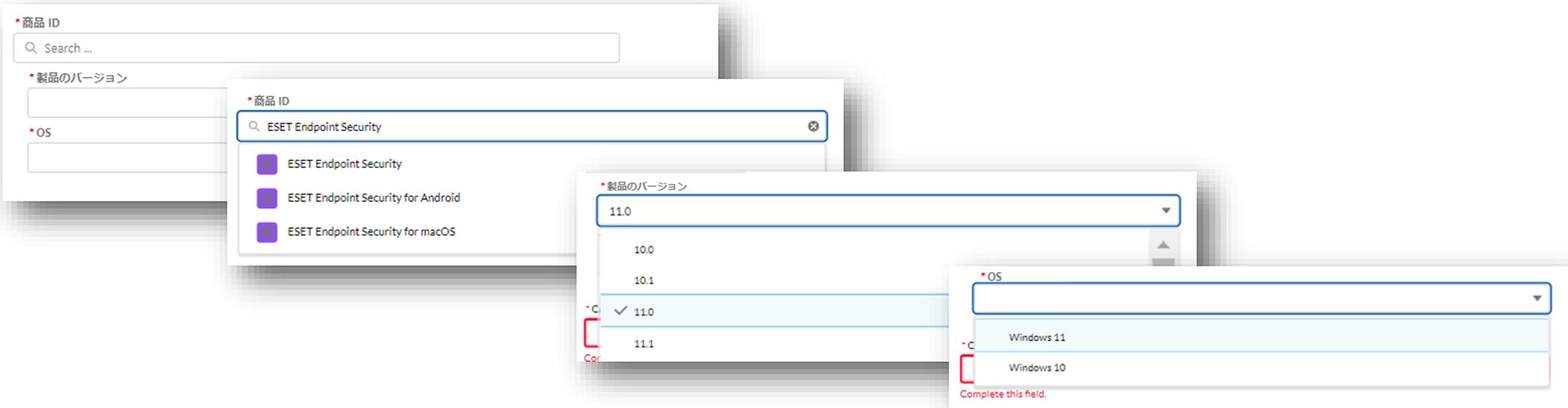
- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(3/7)

■ 商品ID / 製品のバージョン / OS

お問い合わせの製品とそのバージョン、OSについて入力します。

※商品IDでは製品名を一部入力いただけると選択できる項目が表示されます。

※ESET Endpoint Securityの入力例でご紹介しております。



The image shows a sequence of four overlapping screenshots of a web form for creating a support ticket. The form fields are:

- 商品 ID (Product ID):** A search box with a magnifying glass icon and the text "Search ...". The first screenshot shows this field. The second screenshot shows a dropdown menu with the search term "ESET Endpoint Security" and three options: "ESET Endpoint Security", "ESET Endpoint Security for Android", and "ESET Endpoint Security for macOS".
- 製品のバージョン (Product Version):** A dropdown menu. The third screenshot shows the search term "11.0" and a list of options: "10.0", "10.1", "11.0" (which is selected with a checkmark), and "11.1".
- OS (OS):** A dropdown menu. The fourth screenshot shows the search term "Windows 11" and a list of options: "Windows 11" and "Windows 10". A red box highlights the "OS" label and the dropdown menu, with the text "Complete this field." below it.

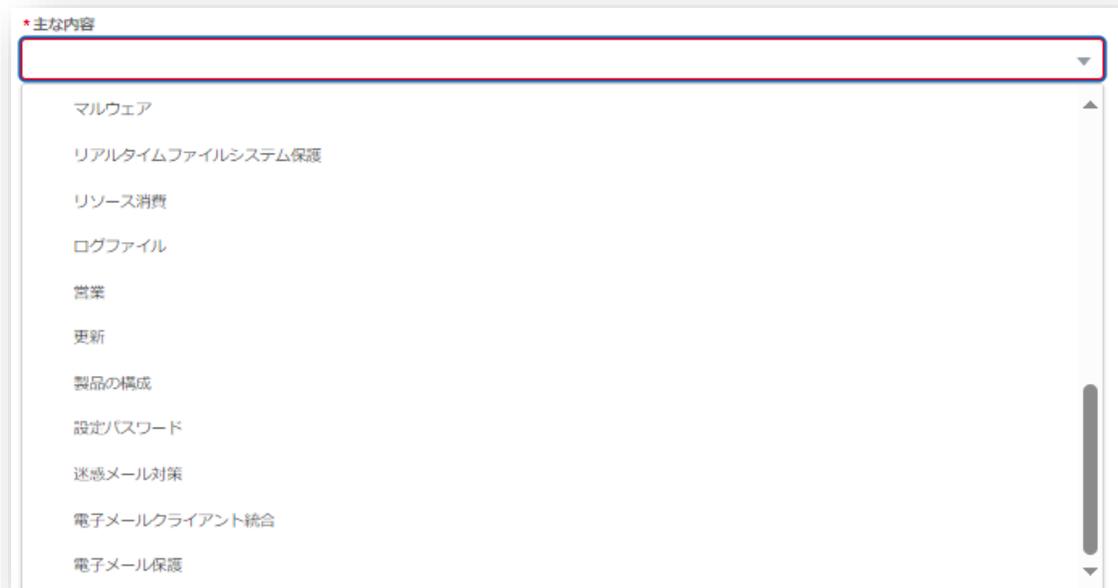
2. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(4/7)

■ 主な内容

お問い合わせの種別を選択します。

※画像は選択できる項目の一例です。



2. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(5/7)

■ 問題

発生している事象/問題を選択します。

※画像は「マルウェア」を選択した場合の例です。



The screenshot shows a web form for creating a support ticket. The 'Main Content' dropdown is set to 'Malware'. The 'Problem' dropdown is open, showing a list of options. The first option, 'Virus cannot be removed', is highlighted with a red border.

*主な内容
マルウェア

*問題

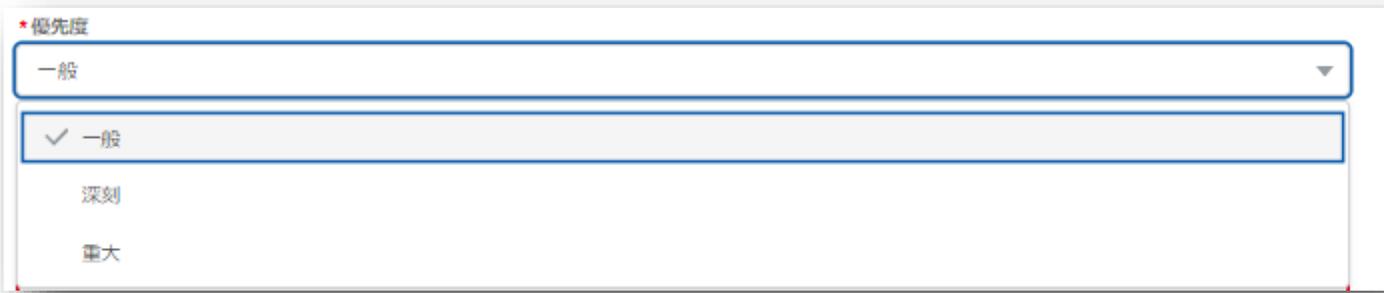
- ウイルスが駆除できませんでした
- ウイルスは検出されませんでした
- ハッキングされたルーター
- ファイルコーダー
- ブラウザの問題/アドウェア/望ましくない可能性があるアプリケーション
- ブロックされたURL
- マルウェアに関するその他の問題
- 不審な行動の情報
- 詐欺メール
- 誤検知/不審な可能性のあるアプリケーションの申告

2. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(6/7)

■ 優先度

発生している問題の優先度を選択します。



A screenshot of a web form showing a dropdown menu for selecting priority. The label is "*優先度". The dropdown is currently set to "一般". The menu is open, showing the following options: "✓ 一般", "深刻", and "重大".

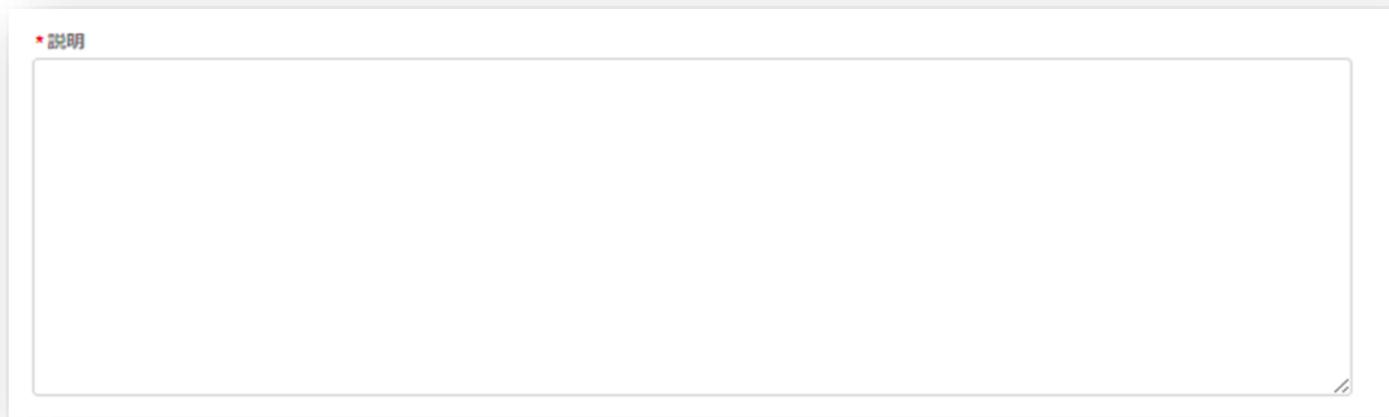
優先度
一般
✓ 一般
深刻
重大

2. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(7/7)

■ 説明

お問い合わせ内容を入力します。できる限り具体的に記載いただけるとスムーズです。



The image shows a screenshot of a web form. At the top left of the form area, there is a small red dot followed by the text '説明' (Explanation). Below this is a large, empty rectangular text input field. The form is presented with a slight drop shadow against the white background.

2. お問い合わせチケットの作成方法

- 入力が完了しましたら画面左下の[作成]をクリックして完了です。

The screenshot shows the '新しいケースを作成' (Create New Case) form in the ESET Services Hub. The form has the following sections:

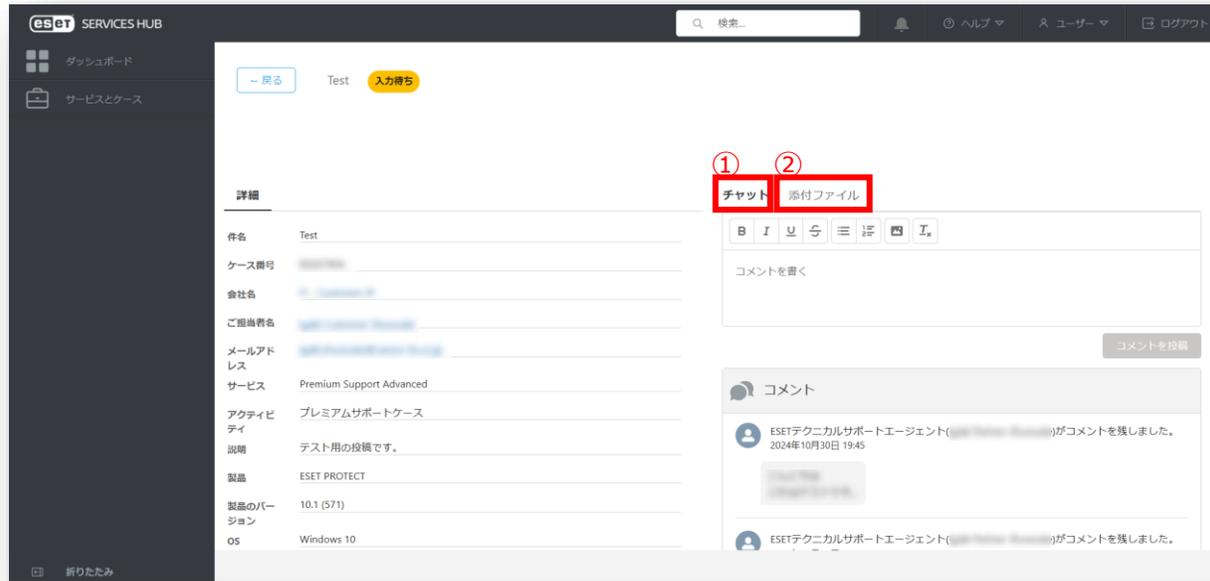
- サービス** (Service): A dropdown menu with 'サービスを選択' (Select Service).
- 件名** (Subject): A text input field with the placeholder '新しいケースの名称' (Name of the new case).
- 製品グループ** (Product Group): A dropdown menu with 'すべて' (All).
- 追加する製品** (Add Products): A section with two columns: '使用可能な製品' (Available Products) and '選択した製品' (Selected Products). The available products list includes: ESET Business Account, ESET Cloud Administrator, ESET Cloud Office Security, ESET Connect, ESET Cybersecurity Awareness Training, and ESET Direct Endpoint Management for Automa....
- 説明** (Description): A text area with the instruction: 'お客様のニーズをより詳細に理解するために、お客様のご要望を詳細に説明してください。' (To better understand your needs, please describe your requirements in detail.)

At the bottom left of the form, there are two buttons: '作成' (Create) and 'キャンセル' (Cancel). The '作成' button is highlighted with a red rectangular box.

3. お問い合わせチケットの対応方法

- 作成済み(オープン中)のチケットの対応方法

1. 画面左側の「サービスとケース」を開き、表示されたお問い合わせチケットから対応を行いたいものをクリックします。
2. 選択したお問い合わせチケットに関して、チャットの返信や添付ファイルの送付などの各種対応を行います。



① チャット

お問い合わせチケットに対してのオペレーターからの連絡に返信することができます。

② 添付ファイル

お問い合わせチケット作成後に、問い合わせに関連するファイルを添付することができます。

参考：ESET Services HUB ケース詳細

https://help.eset.com/eset_services_hub/ja-JP/create_new_case.html?case_details.html