

Zendesk利用時の注意事項とサポートのご案内

【2026年3月1日現在】



Zendesk利用時の注意事項



Zendesk ライセンス契約



自動更新

契約終了日の1ヶ月前の内容で
自動更新されます



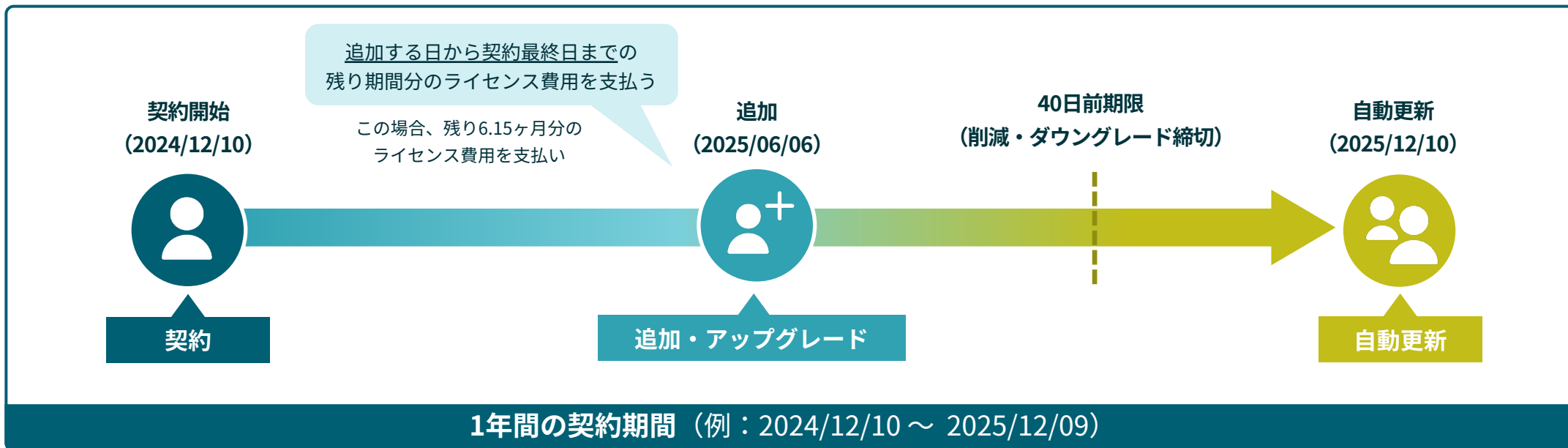
追加・アップグレード

契約期間中いつでも可能です
開始日から終了日までの
日割り費用が発生します



削減・ダウングレード

契約終了日の40日前までに
発注が必要です



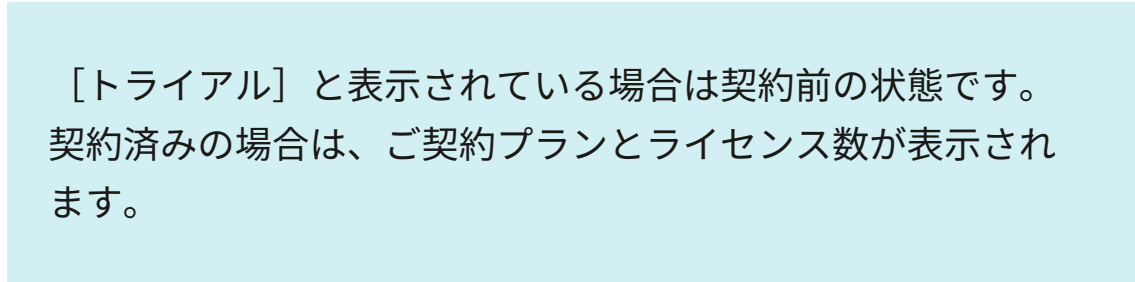
※契約期間中の解約による返金は、一切できかねます。あらかじめご了承ください。

Zendesk ライセンス契約 注意事項



お支払い	ご利用開始日が属する月の末締め翌月末の現金振込となります。
最低ライセンス数	1ライセンスから契約いただけます。
解約	契約終了日の40日前までに、解約申込書のご提出が必要です。 弊社担当までメールでご連絡ください。
ライセンス数追加 プランアップグレード	ご発注から5営業日後に追加・アップグレード可能です。弊社担当まで見積書・発注書をご依頼ください。 差額のライセンス費用は、追加・アップグレード開始日から契約終了日までの日割で算出します。
ライセンス削減 ダウングレード	契約終了日の40日前までのご発注で承ります。弊社担当までメールで見積書・発注書をご依頼ください。 契約期間中のライセンス数削減・ダウングレードはできません。
Talk	• Talkを含むサービスをご契約の場合、電話番号、受発信通話時間とボイスメール通話時間（分単位）として、\$500以上のクレジットが必要です。 • Talkを利用しない場合、トライアル時に自動発行される電話番号の削除が必要です。 • クレジット残高が購入クレジット額の10%未満または\$5になると、前回購入クレジットと同額で自動的にリチャージされます。リチャージ額の費用は、後日弊社より請求いたします。 • オートチャージされる金額は、お客様ご自身で購入またはオートチャージされたかなど、原因の如何を問わず前回チャージされた金額と同額です。
ナレッジベース	有効化は、アカウントオーナーのみが実施できます。

管理画面右上の () マークより、[管理センター]>[アカウント]>[サブスクリプション]をクリックしてください。



Talk 電話番号の削除方法

電話番号が付与されている場合、トライアル期間終了後に電話番号を削除できます。

電話番号を保持していると、購入いただいたトーククレジットから、毎月電話番号保持費用が引かれます。

電話番号が不要な場合は、削除してください。

※ トライアル期間の場合、電話番号の削除がおこなえません。

※ トーククレジットの残高が\$5、または購入した利用可能金額の10%未満になった際には、自動的にリチャージが発生します。

The screenshot shows the Zendesk Talk interface. On the left, the 'チャンネル' (Channel) menu is open, and 'Talk' is selected. A blue callout box points to the 'はじめましょう' (Get started) button, stating: '[チャンネル]> [Talk] から [はじめましょう] ボタンを選択します' (Select the [Get started] button from [Channel]> [Talk]). Another blue callout box points to the 'Talk' header, stating: '電話番号が表示されます' (The phone number will be displayed). Below the 'はじめましょう' button, there are two sections: '生産性の向上' (Improving productivity) and 'トラッキングと改善' (Tracking and improvement). The 'はじめましょう' button is highlighted with an orange box.

The screenshot shows the 'Talk Enterprise' settings page. The '回線' (Line) tab is selected. A list of phone numbers is shown, with the first one highlighted. A blue callout box points to the '削除' (Delete) button, stating: '[回線] タブを選択し、電話番号横の歯車マークから、[削除] してください。' (Select the [Line] tab, click the gear icon next to the phone number, and click [Delete]).

参考) <https://support.zendesk.com/hc/ja/articles/115007405487>

サポートのご案内



各種お問合せ窓口



ライセンスについてのお問合せ

弊社営業担当宛に
メールでお問合せください。
担当営業の連絡先が
わからない場合は、
[customer-
success@eclect.co.jp](mailto:customer-success@eclect.co.jp)宛に
メールでお問合せください。



ご登録情報の変更

下記連絡用フォームより
申請ください。

<https://short.eclect.co.jp/change-request>

[フォームを開く](#)



請求についてのお問合せ

[sales-support-
billing@eclect.co.jp](mailto:sales-support-billing@eclect.co.jp)宛に
メールでお問合せください。

お問合せ内容によって、窓口を用意しております

エクレクトの無償サポート「ご契約者さま専用サポートサイト」

弊社経由でZendeskライセンス・弊社製アプリ・プレミアサポートチケットをご契約中のお客さま向けに専用サポートサイトを用意しています。Zendeskのアップデートや障害・メンテナンス情報、各製品のナレッジや過去のお問合せにもとづいたFAQを公開しています。



STEP1：専用サイトへアクセス

<https://help.eclect.co.jp/hc/ja>

上記のURLにアクセスし、
サインインボタン下の
[登録] をクリックしてください。



STEP2：登録/メール確認

名前とメールアドレスを入力し、
[登録] ボタンを押してください。
入力したメールアドレス宛に届くリ
ンクをクリックしてください。



STEP3：パスワードの設定/ログイン

任意のパスワードを設定してください。
以降は、メールアドレスとパスワードで
ログインが可能です。



⚠ 異動などで不要になったアカウントは削除しますのでご連絡ください。 ※登録人数や登録用メールアドレスに制限はございません。

ヘルプデスクへのお問合せ方法

Zendeskの標準機能・弊社製アプリケーションに関するご質問は、ご契約者さま専用サポートサイトからお問合せください。



ヘルプデスク 営業時間

平日

10:00-18:00

(土日・祝日・年末年始を除く)



Zendeskの活用や設定に関するサポートをご希望の際は、弊社担当宛にご連絡ください。

Zendeskの標準サポート/最新情報の確認方法

機能に関するFAQ/新機能リリース/障害情報などは、Zendesk社のWebサイトにて公開されています。

製品関連の告知・Zendeskの新機能は、セクションページを「フォロー」するとメール通知を受け取ることができます。



サポートサイト

機能に関するFAQや
各種ドキュメントを検索・確認できます

[サポートサイトへ移動 ↗](#)



最新情報

新機能リリース情報や、
製品アップデート情報を確認できます

[最新情報を見る ↗](#)



コミュニティ

他のユーザーと情報交換したり、
質問を投稿できます

[コミュニティに参加 ↗](#)



障害情報

現在のシステム稼働状況や、
メンテナンス予定を確認できます

[詳細情報を確認 ↗](#)

[ステータスを確認 ↗](#)



【製品サポート】 Zendesk管理画面より24時間受付（すべて日本語に対応）

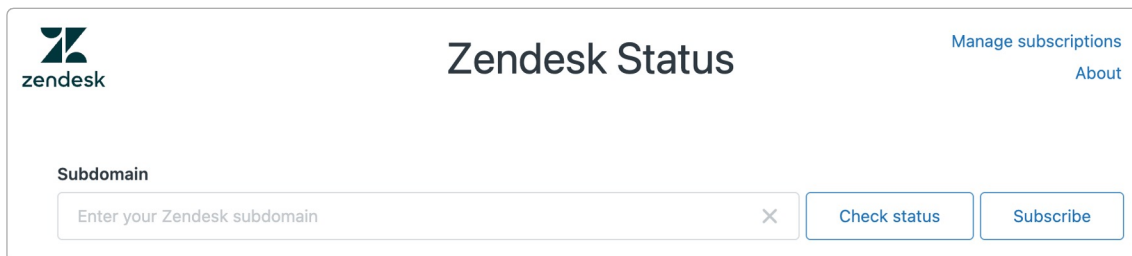
対応時間：平日 9：00-17：00。 詳細な問合せ方法は、次頁を参照ください。

Zendeskの障害情報

障害発生時は、以下のページで状況を確認できます。

事象が発生していても障害情報が確認できないときは、次項のZendeskカスタマーサポートまでお問合せください。

 アクセス先：システムステータスサイト (<https://status.zendesk.com/>)



The screenshot shows the Zendesk Status page. At the top left is the Zendesk logo. To its right is the text 'Zendesk Status'. Further right are links for 'Manage subscriptions' and 'About'. Below the logo is a section labeled 'Subdomain' containing a text input field with the placeholder 'Enter your Zendesk subdomain', a close button (X), and two buttons: 'Check status' and 'Subscribe'.

[Enter your Zendesk subdomain] 部分にご利用のZendeskのサブドメインを入力してください。



現在の稼働状況の確認 (Check Status)

Check status

「Check Status」をクリックすると、製品ごとの稼働状況が表示されます。障害発生時は、対象記事へのリンクが表示されます。



障害通知メールを受け取る (Subscribe)

Subscribe

「Subscribe」をクリックして登録すると、障害発生やステータス変更時にメール通知を受け取れます。

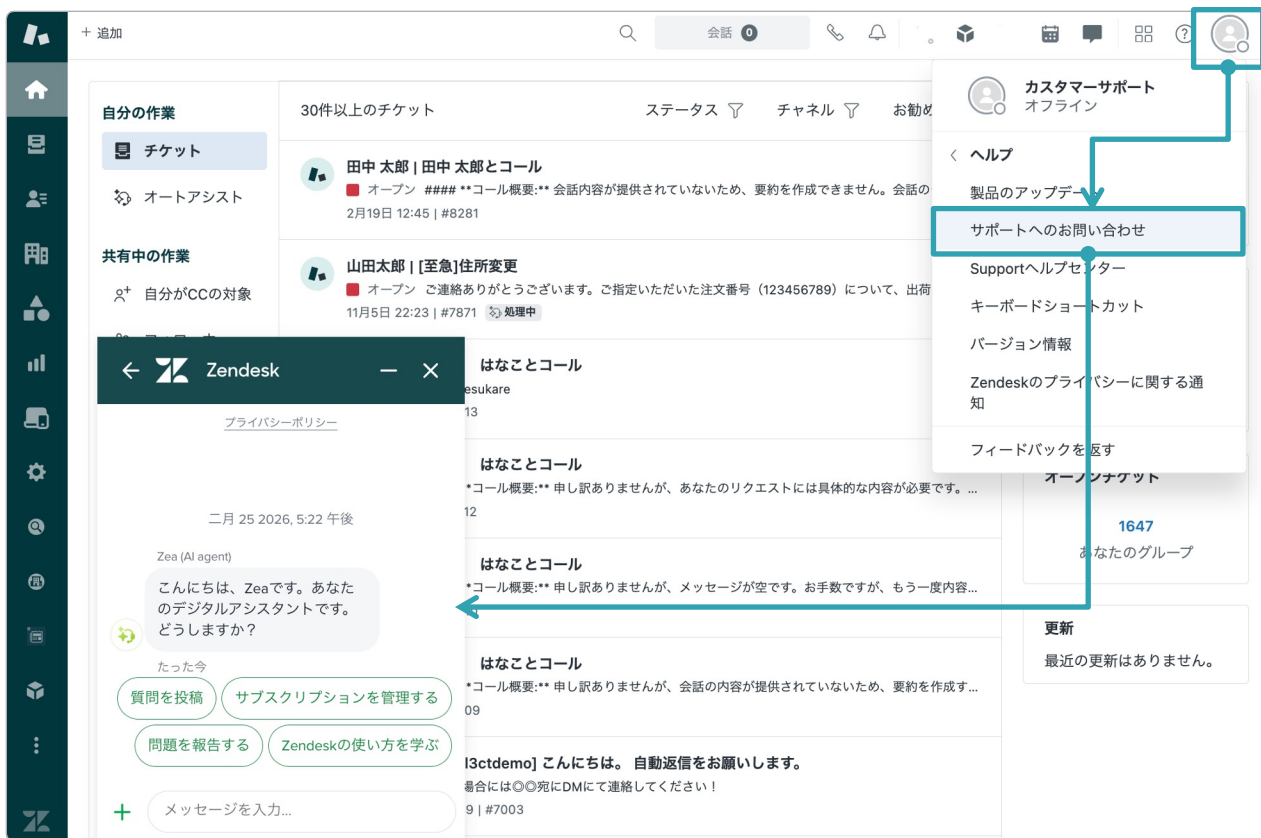


※Subscribeの詳細な手順は、ご契約者さま専用サポートサイトの記事をご確認ください。

<https://help.eclect.co.jp/hc/ja/articles/52407812916377>

Zendeskカスタマーサポートへの問合せ方法

Zendeskカスタマーサポートは、Zendesk管理画面より24時間受付けています。日本語でお問合せいただけます。



問合せ手順の詳細は[Zendeskカスタマーサポートへの問い合わせ方法](#)をご参照ください。

返信内容はメールが届くほか、[Zendeskヘルプセンター](#)のマイページ、および問合せした環境のウィジェットで確認できます。

複雑な質問や問題がある場合は、[Zendeskヘルプセンター](#)にログインして、プロフィールメニューから「リクエストを送信」とすると、Webフォームから問合せできます。



初期設定時のおすすめ記事

ご契約者さま専用サポートサイトに記載している、初期設定時によく利用される記事をご紹介します。



ユーザー追加方法

新しいメンバーをZendesk環境へ招待し、権限を設定する手順を紹介しています

[記事を見る ↗](#)



アカウントオーナーの変更方法

契約タイミングでの責任者交代等に伴い、Zendeskの主管理権限を引き継ぐ方法を紹介しています

[記事を見る ↗](#)



Zendeskサブドメインの変更方法

初期にセットアップされたサブドメインを任意のサブドメインに変更する方法を紹介しています

[記事を見る ↗](#)

