

サポートサイト利用方法のご案内

はじめに

- ジオテクノロジーズの法人製品をご契約いただき、誠にありがとうございます
- 弊社では法人製品をご契約いただいたお客様向けに、「サポートサイト（GT Business Product Support）」をご用意しております
- サポートサイトのアカウントに登録するお客様の氏名・メールアドレスを、GT営業担当までお知らせください
- これを機会にぜひともサポートサイトをご活用いただければ幸いです

個人情報の利用目的

当社はサポートサイトでお客様の個人情報をご登録するため、お客様の個人情報を取得します

当社は取得した個人情報を、当社の製品・サービスに関するサポート対応、お客様への当社製品・サービスに関する情報発信、およびサービス向上のためのアンケートの目的にのみ使用します

サポート窓口について

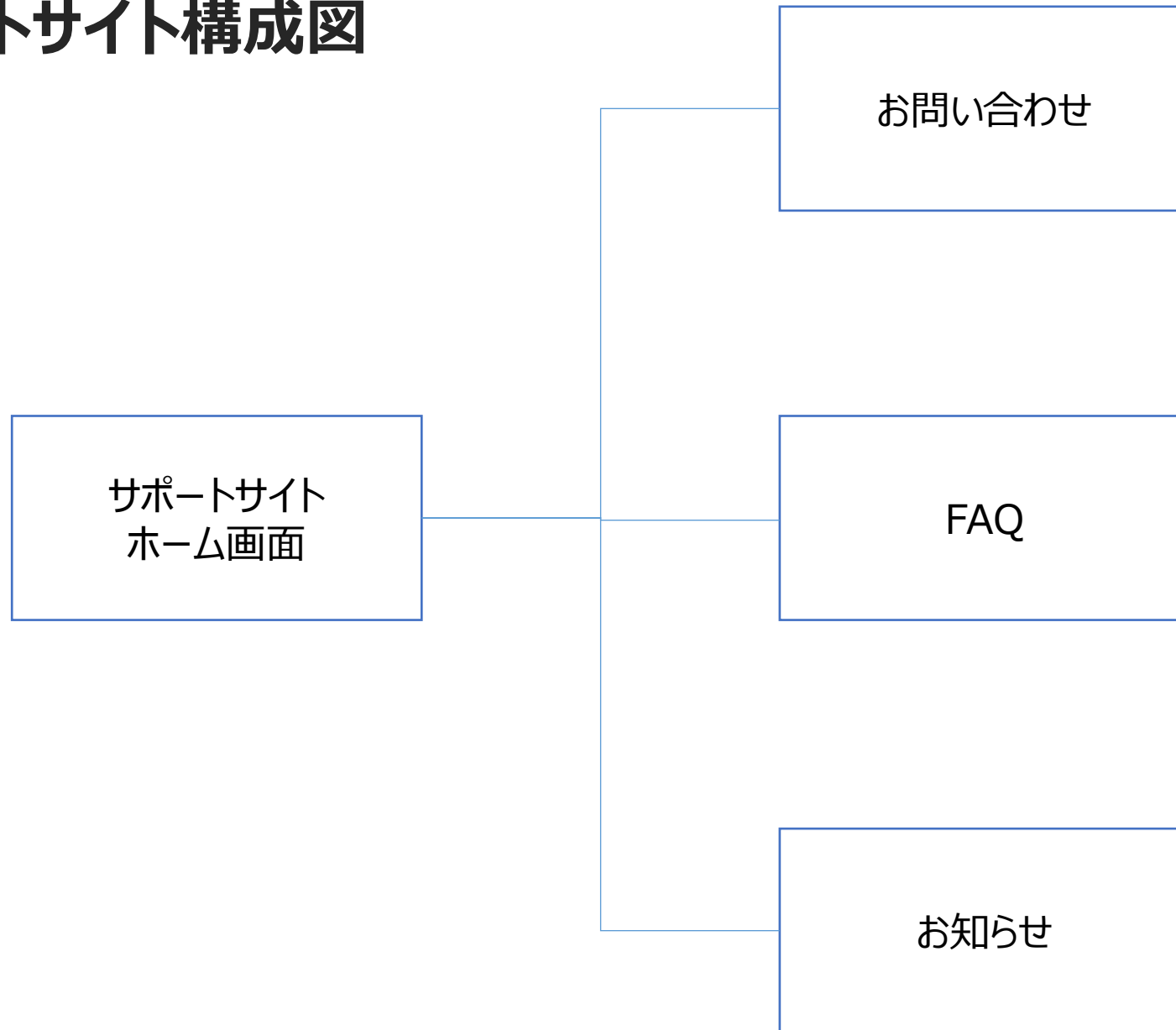
地図データご利用のお客様向けにサポートサイトをご用意しております
データに関するご質問やお困りごとがある際には、
サポートサイトのフォームにお問い合わせをお願いいたします

サポートサイトにお問い合わせいただくことで、以下のメリットがあります

- サポート専門スタッフとダイレクトにやりとりが可能  お客様の困りごとの迅速な解決が可能となります
- 過去のお問い合わせの履歴管理が可能  担当者を変更される場合、引継ぎが容易です

※お問い合わせいただいた内容は、他社のユーザーから閲覧されることはありません

サポートサイト構成図



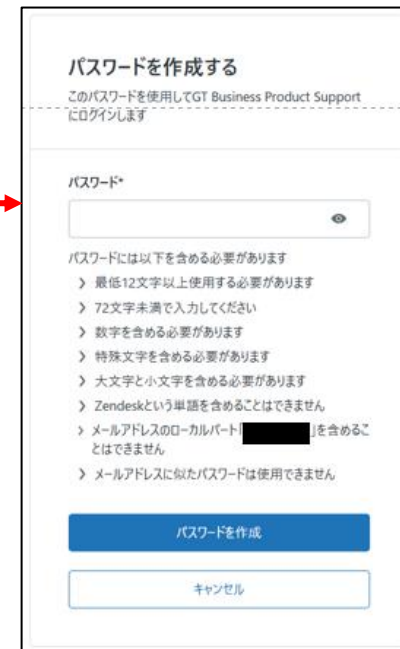
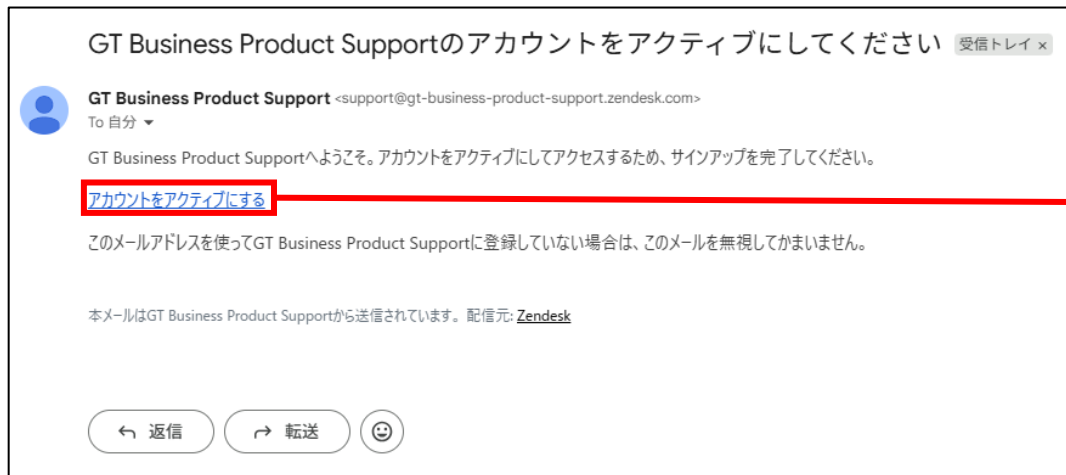
サポートサイトご利用手順

1. パスワードの作成

1-1 サポートサイトをご利用される方を弊社営業担当にご連絡いただくと、サポート専門スタッフがご担当者様のアカウントを作成いたします

1-2. 弊社がお客様のアカウントをご登録すると、ご提供いただいたメールアドレスにアカウントをアクティブにするように依頼するメールが届きます

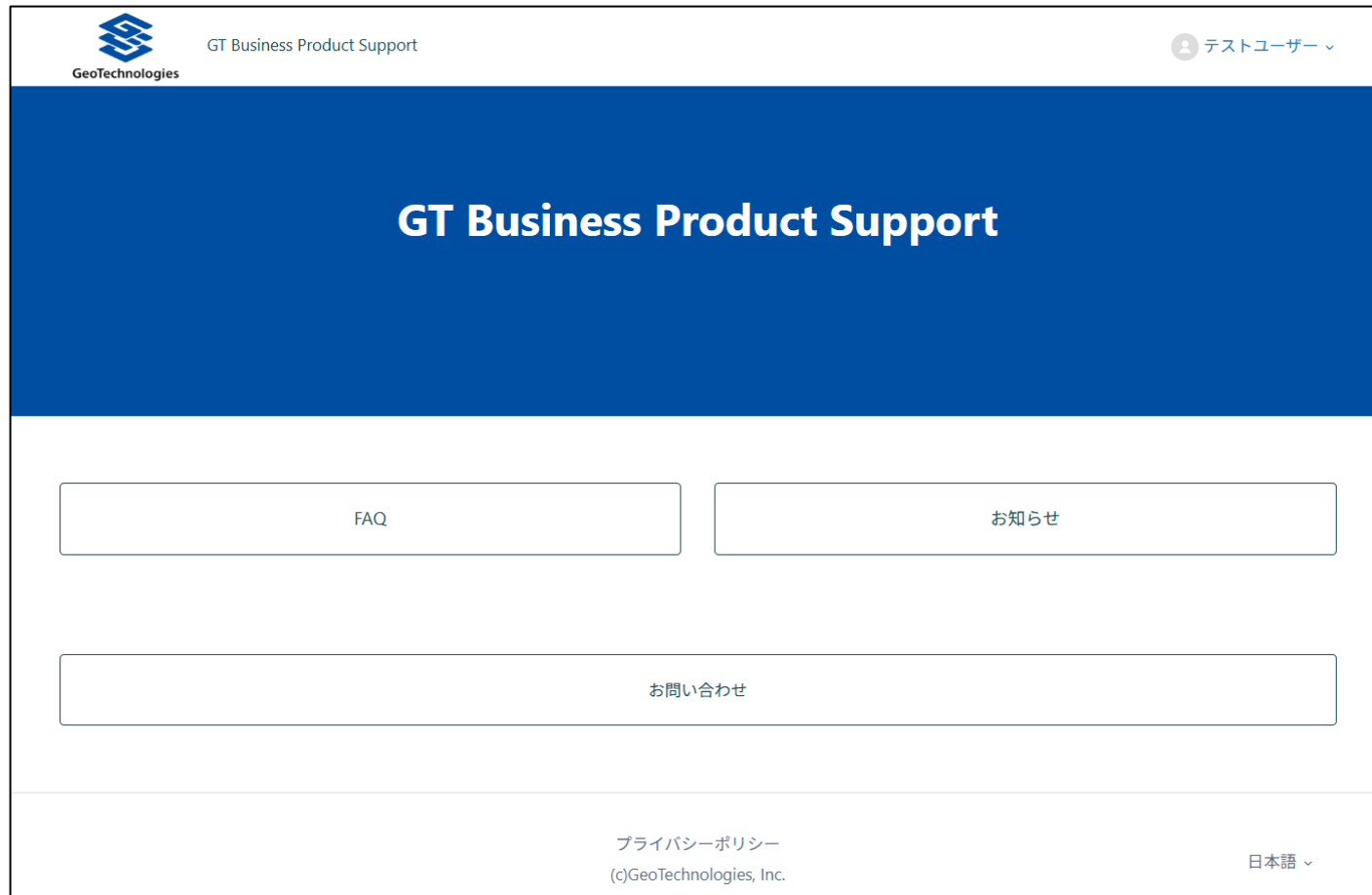
1-3. メールにある「アカウントをアクティブにする」のリンクをクリックし、パスワードを作成するとサインインできます



サポートサイトご利用手順

1.パスワードの作成

1-4.作成したパスワードでサインインすると、下の画面が表示されます



サポートサイトご利用手順

1.パスワードの作成

1-5.次回以降、以下のURLからサインインしてご利用することが可能です

<https://gt-business-product-support.zendesk.com>

サポートサイトご利用手順

2.「FAQ」ページについて

「FAQ」には製品毎のFAQが掲載されております

※現在は準備中です

**GeoTechnologies**

GT Business Product Support

テストユーザー

GT Business Product Support > FAQ

FAQ

MapFan DB

準備中

[プライバシーポリシー](#)
(c)GeoTechnologies, Inc.

日本語

サポートサイトご利用手順

3.「お知らせ」ページについて

「お知らせ」にはサポートに関する情報等が掲載されます

※現在は準備中です

GT Business Product Support

テストユーザー ▾

GT Business Product Support > お知らせ

お知らせ

全製品共通

準備中

MapFan DB

準備中

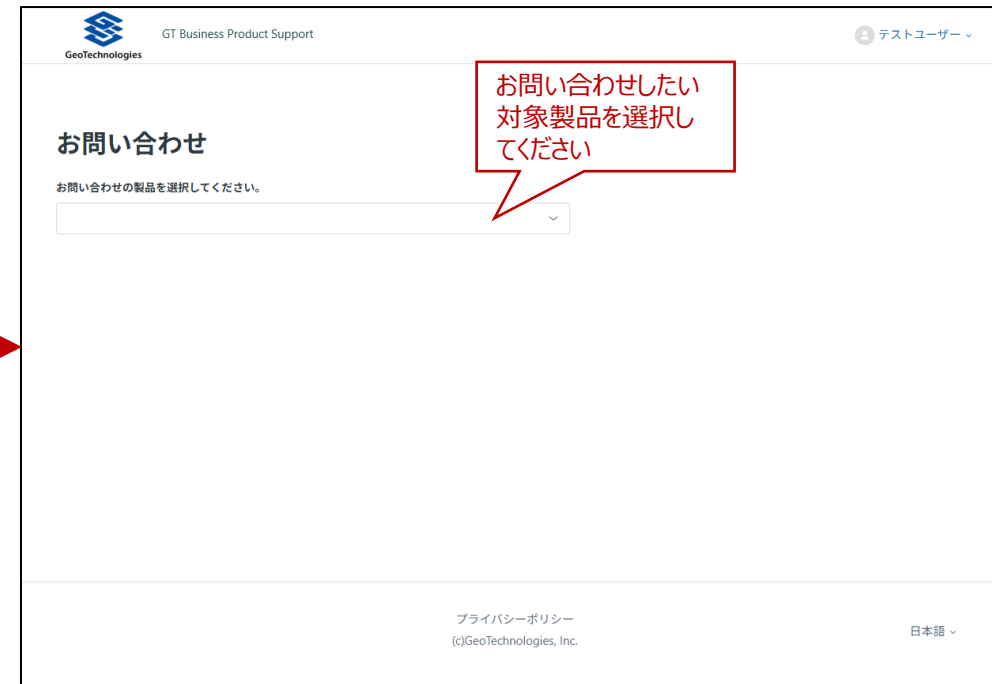
プライバシーポリシー
(c)GeoTechnologies, Inc.

日本語 ▾

サポートサイトご利用手順

4.お問い合わせ方法

4-1. ホーム画面のお問い合わせボタンから、お問い合わせ画面に遷移し、ご質問のご入力をお願いいたします
ご質問を入力いただくと、弊社サポート専門スタッフにて内容を確認し、同ページ上で回答いたします
弊社スタッフからの回答がありますと、お客様にメールで通知が届きます



サポートサイトご利用手順

4.お問い合わせ方法

4-2. 質問への回答（メール）が届いたら、メール内のリンクからサポートサイトにサインインをお願いいたします

The screenshot shows a support site interface. At the top, a user profile for 'テストユーザー' (Test User) is shown with a timestamp of '3 分前' (3 minutes ago). Below this, the word 'テスト' (Test) is displayed. A support agent's response from 'GT Business Product Support' is shown, dated '2 分前' (2 minutes ago). The response text reads: '回答します。' (I will answer.) followed by '[GT Business Product Support]'. Below the response is a text input area with a rich text editor toolbar. The input area contains the text 'こちらの入力欄にコメントをお願いいたします' (Please enter a comment in this input field). Below the input area is a file upload section with the text 'ファイルを追加またはここにファイルをドロップ' (Add files or drop files here). At the bottom of the input area are two buttons: '解決済みにマーク' (Mark as solved) and '送信' (Send).

サポートからの回答をご確認いただき、問い合わせが解決された場合、その旨をご記入いただき、「解決済みにマーク」ボタンのクリックをお願いいたします

回答内容に対してご質問のある場合、その旨をご記入いただき、「送信」ボタンのクリックをお願いいたします

サポートサイトご利用手順

4.お問い合わせ方法

4-3.「解決済みマーク」ボタンをクリックすると、アンケートの協力をお願いするメールが送られますので、アンケート画面からサポート対応について、忌憚なきご意見をお願いいたします

アンケートにご協力をお願いします！[GT Business Product Support]テスト:
今回のサポート対応の評価をお願いします 受信トレイ x

 **GT Business Product Support** <support@gt-business-product-support.zendesk.com> 18:17 (6 分前) ☆ 😊
To 自分 ▼

テストユーザー様

GT Business Product Supportでございます。
この度はお問い合わせいただき、誠にありがとうございました。

恐れ入りますが、今回のサポート対応品質について、お客様よりご意見をいただければ幸いです。
以下のいずれかのリンクをクリックし、簡単な質問にお答えください。

<https://gt-business-product-support.zendesk.com/hc/requests/88>

今回のサポート対応の評価をお願いします

5

非常に満足

4

3

2

1

非常に不満

こちらをクリックすると、
アンケート画面に遷移します

フィードバックをお寄せください

今回のサポート対応の評価をお願いします

1

2

3

4

5

非常に不満 非常に満足

エクスペリエンスに関する回答の理由を選択してください

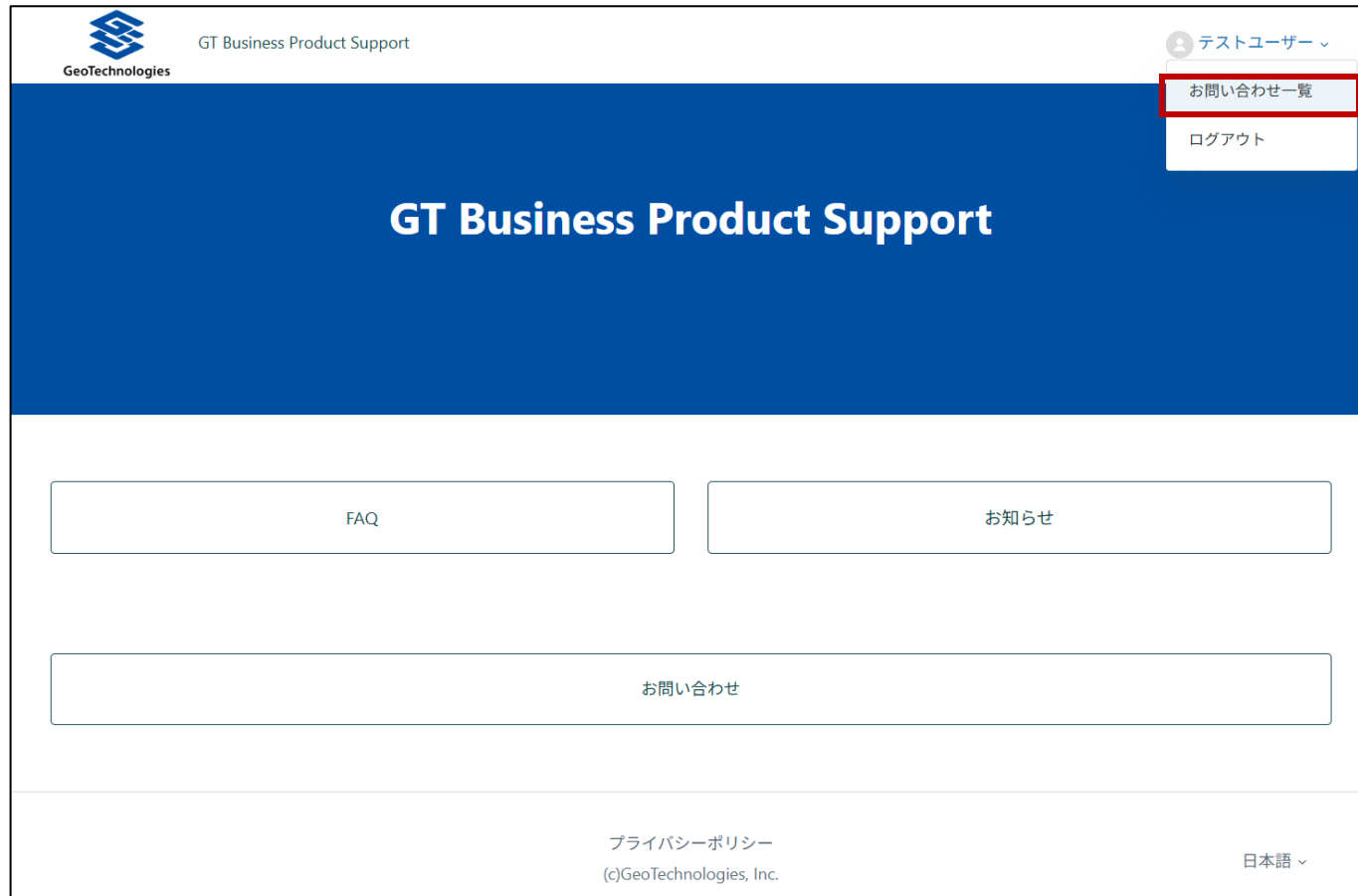
お客様が受けたサポートについてご意見をお聞かせください

フィードバックを送信

サポートサイトご利用手順

5. サポート履歴を見る

5-1. ホーム画面からアカウント名をクリックし、「お問い合わせ一覧」をクリック



サポートサイトご利用手順

5. サポート履歴を見る

5-2. これまでにお問い合わせいただいた項目がリストアップされます

※お客様がお問い合わせした内容は同じ会社名で登録しているユーザー間で共有できます。「あなたの組織のお問い合わせ」からご確認ください。



GT Business Product Support

テストユーザー ▾

お問い合わせ一覧

あなたのお問い合わせ あなたの組織のお問い合わせ

🔍 お問い合わせを検索

件名	ID	作成日時	前回のアクティビティ ▾	ステータス
テスト3	#90	3 分前	9 秒前	オープン
テスト2	#89	6 分前	5 分前	あなたの返信待ち
テスト	#88	1 時間前	22 分前	解決済み

・「オープン」
・「あなたの返信待ち」
・「解決済み」
上記のいずれかのステータスが表示されます
※「オープン」は弊社スタッフが対応しております



ジオテクノロジーズ株式会社

<https://geot.jp>