

GT Business Product Support ご利用ガイド

MapFan DBなどの地図データベース向けサポートサイトのご案内



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 MapFan DBなどの地図データベースをご契約いただいたお客様向けに、専用サポートサイト「**GT Business Product Support**」をご用意しております。

サポートサイトをご利用いただくにあたり、ご担当者様の**氏名・メールアドレス**を、ジオテクノロジーズ営業担当までお知らせください。弊社にてアカウントを作成いたします。

ぜひサポートサイトをご活用いただき、製品のご利用にお役立てください。

個人情報の利用目的

当社はサポートサイトお客様の個人情報を登録するため、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

「GT Business Product Support」でできること・ご利用のメリット

ご利用いただける機能

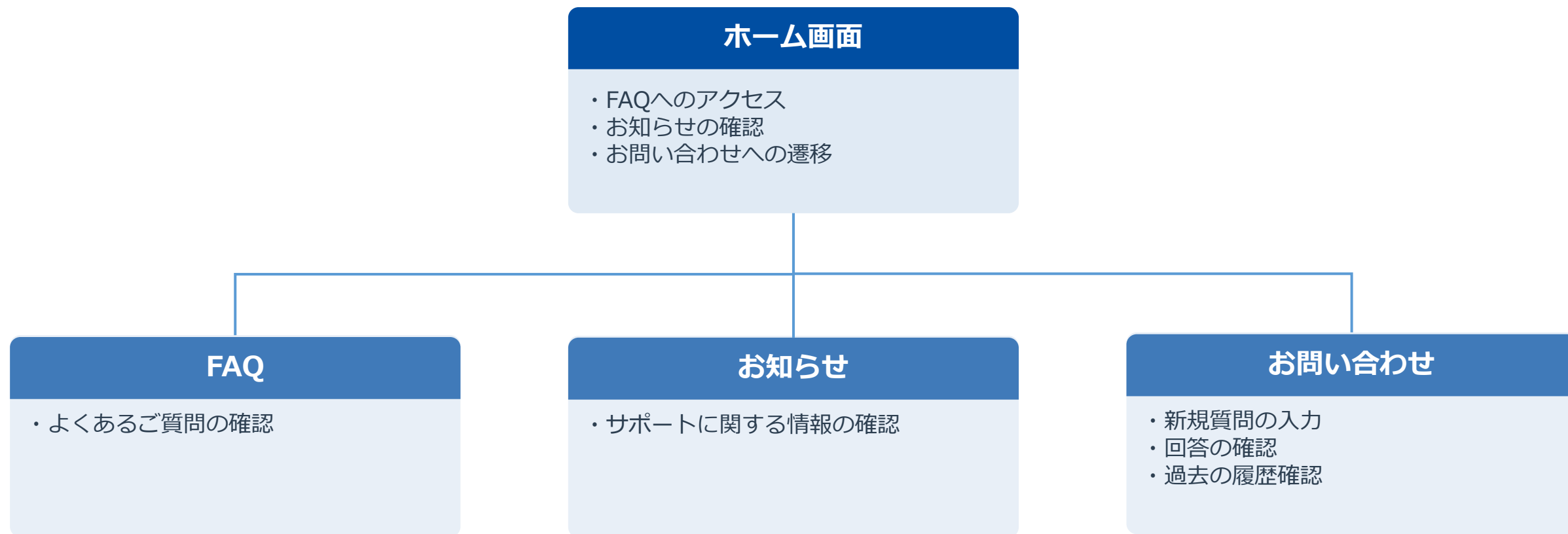
- 専用ページでのご質問・回答のやり取り
- 過去のご質問履歴の確認
- 社内・関係者間での情報共有
- よくあるご質問（FAQ）の閲覧 ※準備中
- サポートに関するお知らせの閲覧

ご利用のメリット

- **サポート専門スタッフ**とダイレクトにやり取りが可能
→ お困りごとの迅速な解決につながります
- 過去のお問い合わせの**履歴管理**が可能
→ ご担当者の変更時も引き継ぎが容易です
- お問い合わせ内容は他社のユーザーから**閲覧されません**
→ 安心してご利用いただけます

「GT Business Product Support」の構成

GT Business Product Support は、以下のような構成になっています。



ご利用手順① パスワードの作成

サポートサイトをご利用いただくには、最初にパスワードの作成が必要です。

1

営業担当にご連絡

ご利用されるご担当者様の氏名・メールアドレスを弊社営業担当にお知らせください。サポート専門スタッフがアカウントを作成いたします。

2

メールを確認

ご登録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」ための案内メールが届きます。

3

パスワードを作成

メール内の「アカウントをアクティブにする」リンクをクリックし、お好みのパスワードを設定してください。



パスワードを作成する

このパスワードを使用してGT Business Product Supportにログインします

パスワード*

パスワードには以下を含める必要があります

- > 最低12文字以上使用する必要があります
- > 72文字未満で入力してください
- > 数字を含める必要があります
- > 特殊文字を含める必要があります
- > 大文字と小文字を含める必要があります
- > Zendeskという単語を含めることはできません
- > メールアドレスのローカルパート[]を含めることはできません
- > メールアドレスに似たパスワードは使用できません

パスワードを作成

キャンセル

ご利用手順① パスワードの作成

4 パスワード作成後、サインインするとホーム画面が表示されます。



次回以降のアクセス方法：

以下のURLからサインインしてご利用ください。

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

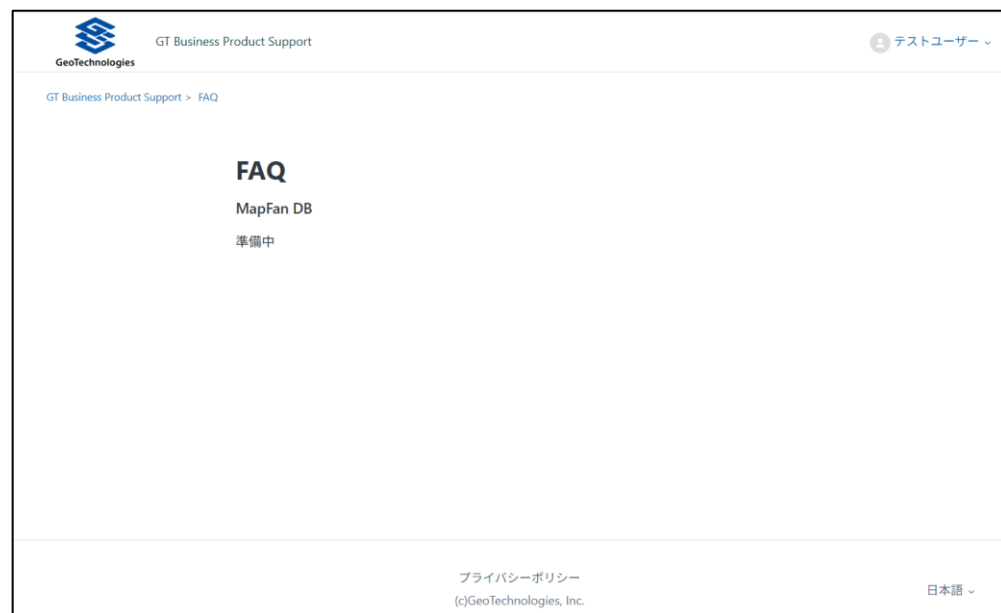
※ブックマーク（お気に入り）への登録をおすすめいたします。

ご利用手順②「FAQ」ページについて

「FAQ」ページでは、お客様から頻繁にお寄せいただくご質問と回答を、掲載する予定です。

お問い合わせいただく前に、まずFAQをご確認いただくことで、すぐに解決できる場合がございます。

※現在、FAQコンテンツは準備中です。



ご利用手順③「お知らせ」ページについて

「お知らせ」ページでは、サポートに関する情報を掲載いたします。

※現在、お知らせコンテンツは準備中です。



ご利用手順④ お問い合わせ方法

データに関するご質問やお困りごとがある際には、サポートサイトからお問い合わせください。

1 お問い合わせフォームを開く

ホーム画面の「お問い合わせ」ボタンをクリックして、お問い合わせ画面に移動します。

2 ご質問内容を入力・送信

フォームにご質問内容をご入力のうえ、送信してください。

3 回答をお待ちください

弊社サポート専門スタッフが内容を確認し、同ページ上で回答いたします。回答があると、メールで通知が届きます。



ご利用手順④ お問い合わせ方法（回答の確認～解決した場合）

1

メール通知から回答を確認

回答のメール通知が届いたら、メール内のリンクからサポートサイトにサインインし、回答内容をご確認ください。

2

解決済みマークをクリック

問題が解決しましたら、「解決済みマーク」ボタンをクリックしてください。

テストユーザー
3 分前

テスト

GT Business Product Support
2 分前

回答します。
[GT Business Product Support]

パラグラフ

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

解決済みにマーク

送信

ご利用手順④ お問い合わせ方法（回答の確認～解決した場合）

3 アンケートにご協力ください

解決済みマーク後、アンケートのご協力をお願いするメールが届きます。
サポート対応について、忌憚なきご意見をお寄せください。

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 ×

 **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/20>

今回のサポート対応の評価をお願いします

5

4

3

2

1

非常に満足

非常に不満

[GT Business Product Support]

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

ご利用手順④ お問い合わせ方法（回答の確認～再質問をする場合）

1

メール通知から回答を確認

回答のメール通知が届いたら、メール内のリンクからサポートサイトにサインインし、回答内容をご確認ください。

2

回答に対しての再質問を入力

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。

The screenshot shows a support site interface with a question and answer thread. The question is from 'テストユーザー' (Test User) and the answer is from 'GT Business Product Support'. A red box highlights the input area for a follow-up question, with the text 'こちらの入力欄にご質問内容の記入をお願いいたします' (Please enter your question content in this input field). Below the input field is a '送信' (Send) button.

ご利用手順⑤ サポート履歴を見る

過去にお問い合わせいただいた内容は、いつでも確認できます。

1

アカウント名をクリック

ホーム画面の右上にあるアカウント名をクリックします。



ご利用手順⑤ サポート履歴を見る

2

「お問い合わせ一覧」を選択

メニューから「お問い合わせ一覧」をクリックすると、これまでのお問い合わせが一覧で表示されます。
※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」からご確認いただけます。



GT Business Product Support

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

ステータス:
指定なし

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

下記いずれかのステータスが表示されます。

ステータス	意味
オープン	弊社スタッフが対応中です
あなたの返信待ち	お客様からのご返信をお待ちしています
解決済み	対応が完了しています

お問い合わせ先・まとめ

MapFan DBなどの地図データベース向けサポートサイト (GT Business Product Support) URL

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

ご不明な点がございましたら

GT Business Product Supportのご利用方法についてご不明な点がございましたら、弊社営業担当までお気軽にお問い合わせください。

サポートサイトを活用いただき、製品をより快適にご利用いただければ幸いです。

今後ともジオテクノロジーズ製品をよろしくお願いいたします。



ジオテクノロジーズ株式会社

<https://geot.jp>