お問い合わせフォームの問い合わせ作成/回答確認/コメント追加

本ページでは、お問い合わせフォーム（サービスヘルプデスク）へのログイン後、問い合わせの作成および確認、回答の確認、コメントの追加などの操作方法の手順について説明します。

①問い合わせの作成および確認

①-1. 問い合わせフォーム（https://nii-auth.atlassian.net/servicedesk/customer/portals）へログインすると以下の画面が表示されますので、該当する「●●●に関するお問合せ」（●●●＝学認、UPKI、eduroam JP のいずれか）をクリックします。

> しばらくアクセスしておらずログインを求められた場合は下記ページの手順に従ってログインしたのち、以降の手順に従ってください。
> ⇒新お問い合わせフォームのログインの流れ

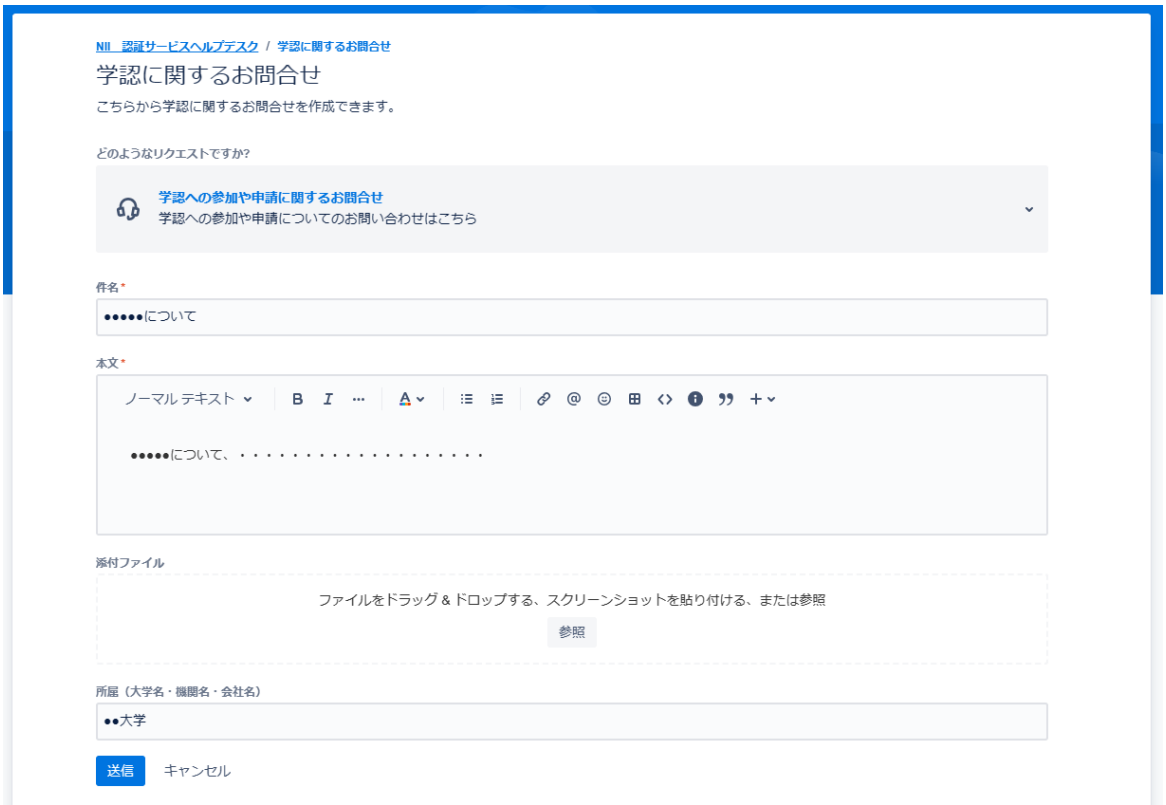
①-2.「どのようなリクエストですか？」という画面が表示されますので、該当する項目（最も一致している項目）をクリックします。

※以下の画像は上記1. で「学認に関するお問合せ」を選択した場合です

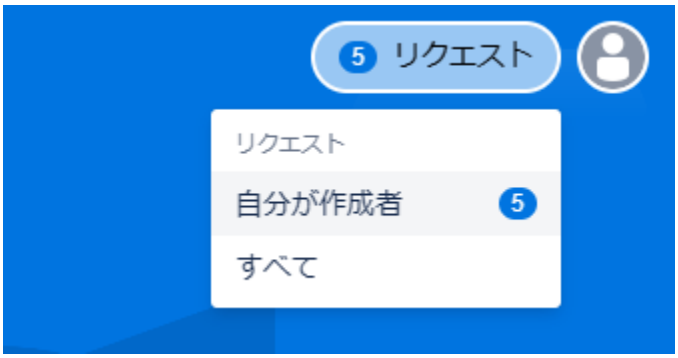
①-3.「どのようなリクエストですか？」の画面で、「件名」「本文」「所属（大学名・機関名・会社名）」を入力し「送信」ボタンをクリックします。これでお問い合わせの作成および送信は完了です。

※以下の画像は上記2. で「学認への参加や申請に関するお問合せ」を選択した場合です

※「添付ファイル」は、問合せ内容に応じて添付するものがあれば貼り付けてください



①-4. 上記①-3. で問い合わせた内容を確認するには、画面右上にある「リクエスト」ボタンをクリックし「自分が作成者」をクリックします。



①-5. 「リクエスト」の画面が表示され、上記3. で問い合わせた内容を確認することができます。また、上記①-3. で問い合わせを送信した際はご自身に以下のメールが届きます。

※以下は、上記3. で問い合わせを送信した際にご自身へ届くメール内容です

From: *学認に関するお問合せ* <xxxxx@nii-auth.atlassian.net>
Subject: GAKUNIN-xxx ●●●●●について

—-—-—-—
この線より上に返事して下さい。

ご連絡ありがとうございます。
お問い合わせ内容を受け付けました。
後程担当者よりご連絡差し上げますのでお待ちください。

ポータルサイトにて作成されたお問合せへの返信はxxxxx@nii-auth.atlassian.netより送信されます。
依頼を見る · このリクエストの通知をオフにする
これを共有しているのは xxxx.
JIRAサービスデスクによるNII　認証サービスヘルプデスクがこのメッセージをあなたに送信しました.

---

xxxxx の部分は、gakunin-jsd / certs-jsd / eduroam-jsd のいずれかになります。

②NII担当者からの回答の確認およびコメントの追加

②-1. NII担当者から回答があった際、以下のメールが届きます。

From: ［NII担当者名］<xxxxx@nii-auth.atlassian.net>
Subject: GAKUNIN-xxx ●●●●●について

—-—-—-—
この線より上に返事して下さい。

［NII担当者名］が問い合わせに返信しました。

内容：

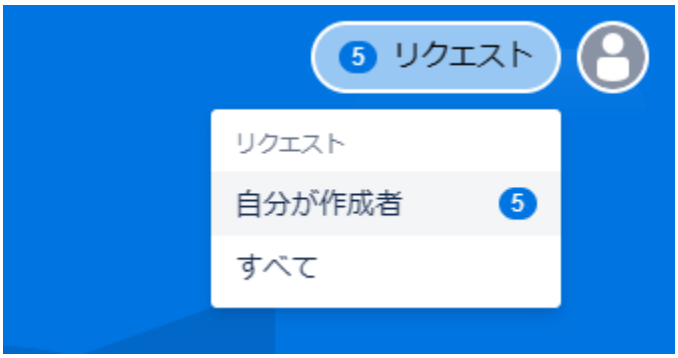
・・・・・・・

ポータルサイトにて作成されたお問合せへの返信はxxxxx@nii-auth.atlassian.netより送信されます。
依頼を見る · このリクエストの通知をオフにする
これを共有しているのは xxxx.
JIRAサービスデスクによるNII　認証サービスヘルプデスクがこのメッセージをあなたに送信しました.

---

xxxxx の部分は、gakunin-jsd / certs-jsd / eduroam-jsd のいずれかになります。

②-2. 問い合わせフォーム（https://nii-auth.atlassian.net/servicedesk/customer/portals）へログインし、画面右上にある「リクエスト」ボタンをクリックして「自分が作成者」をクリックします。



②-3. 「リクエスト」の画面が表示され、上記②-1. で回答があった件名をクリックすると、NII担当者からの回答内容を確認することができます。

②-4. NII担当者からの回答へコメント（返信）したい場合は、下記画面上で「コメントを追加」欄をクリックし、コメントを入力して「保存」ボタンをクリックしてください。これでコメント（返信）は完了です。

NII 認証サービスヘルプデスク / 学認に関するお問合せ / GAKUNIN-
情報 太郎 さんによるリクエスト (昨日 1:41 午後)
詳細を表示
アクティビティ
情報 太郎 昨日 1:41 午後
HT
昨日 1:43 午後
NIIの
Jira
です。
コメントを追加
↑上記をクリックすると、↓の入力欄が表示されます
ノーマル テキスト
保存
ステータス
WAITING FOR SUPPORT
現在通知はオンになっています
Escalate
Resolve this issue
Cancel request
リクエスト タイプ
その他の質問
共有先
情報 太郎
作成者
共有