

Jira service desk の利用方法

改変履歴			
版数	日付	内容	担当
初版	2022/10/19	初版	UPKI担当

目次

- 1. はじめに
 - 1-1. 本書の目的
- 2. アカウント作成方法
- 3. ログイン方法
 - 3.1. ログイン手順
 - 3.2. パスワードを忘れた場合の手順
- 4. 問い合わせ作成方法
- 5. 問い合わせへのUPKIからの回答確認方法/コメント追加方法

1. はじめに

1-1. 本書の目的

本文書ではJira service deskにおいて問い合わせの作成方法、問い合わせ履歴確認方法などを行うための手順について説明をします。

2. アカウント作成方法

Jira Service deskにて問い合わせを初めて行う場合は専用のアカウントが必要となります。
問い合わせフォームの案内やアカウント作成方法について説明します。

1. お問い合わせフォームに移動し、「初めての場合」に記載されている[アカウントへサインアップ](#)をクリックします。
2. [Eメール（ユーザー名）]を入力し、[サインアップ]を選択します。
※Eメールが既に使用されている場合はアカウントの作成を行えません。重複を防ぐために、個人のEメールを登録するようにお願いします。

アカウントにサイン アップ

Eメール

[サインアップ](#) [ログインに戻る](#)

Powered by  Jira Service Management

3. [サインアップ]の選択後、下記画面が表示されます。
アカウントの作成に用いるメールが送信されていますので、ご確認ください。

送信されるメールは「[Jira] NII 認証サービスヘルプデスク へのサインアップを完了してください」です。



4. メールのURLより下記画面が表示されます。
[フルネーム],[パスワード]を入力し、[保存して続行]を選択します。

A screenshot of a registration form. At the top, it says 'NII 学認・UPKI・eduroam JP 問合せデスク' (NII Academic Authentication・UPKI・eduroam JP Inquiry Desk). Below that, it says 'まもなく完了します。後ほどログインできるようパスワードを入力してください。' (Almost finished. Please enter a password so you can log in later). There are input fields for 'ユーザー名' (Username) and 'フルネーム' (Full Name). Below the full name field is a red rectangular box. Below that is a 'パスワード' (Password) field, also followed by a red rectangular box. There is a checkbox labeled 'パスワードの表示' (Show password). At the bottom, there is a blue button labeled '保存して続行' (Save and continue). At the very bottom, it says 'Powered by Jira Service Management'.

5. アカウントの作成が完了すると、下記画面が表示されます。
質問を行いたいサービスを選択してください。
サービス選択後の操作手順は[4. 問い合わせ作成方法](#)にて説明します。



3. ログイン方法

Jira Service deskのアカウントを作成している場合のログイン方法について説明します。

3.1. ログイン手順

1. [お問い合わせフォーム](#)に移動し、「2回目以降の場合」に記載されている[お問い合わせフォーム](#)をクリックします。
2. ログイン画面が表示されますので、[Eメール（ユーザー名）]と[パスワード]を入力します。

3. 画像の画面が表示されるとログインができており、お問い合わせをすることができます。
ここからの操作手順は4. [問い合わせ作成方法](#) にて説明します。

本サービスへのお問い合わせについて
本サービスへのお問い合わせは、サービス利用機関または利用予定機関の機関責任者・登録担当者・経理担当者
のみからお請けしております。
いずれかの方を通じてお問い合わせください。



NII 認証サービスヘルプ…
UPKIに関するお問合せ

検索ウィンドウからFAQを検索するか、カテゴリをクリックしてお問い合わせを作成してください。

何かお困りですか？

検索ヘルプ



サービス利用(申請)
サービスの利用・申請に関するお問合せはこちらを選択してください。



証明書の申請
証明書の申請に関するお問い合わせはこちらを選択してください。



証明書のインストール
証明書のインストールに関するお問い合わせはこちらを選択してください。



アクセスPINコードの取得
登録担当者用証明書取得時のアクセスPINコード取得はこちらを選択してください。



登録担当者用証明書の再発行
登録担当者用証明書の再発行依頼はこちらを選択してください。



利用料金と請求に関する質問
利用料金または請求に関する質問がある場合には、こちらを選択してください。



OU値の追加
OUの値を追加したい場合、こちらを選択してください。



その他の質問
その他の質問はこちらを選択してください。

Powered by  Jira Service Management

3.2. パスワードを忘れた場合の手順

1. ログイン画面より「パスワードを忘れた場合」をクリックします。



ログイン

ユーザー名

パスワード

ログイン

☒ ログイン状態を保つ

パスワードを忘れた場合

アカウントにサイン アップ

Powered by Jira Service Management

2. ユーザー名にアカウント作成時の[Eメール（ユーザー名）]に登録をしたものを入力します。
入力後、[自分宛にメール]をクリックします。



パスワードを忘れた場合

ユーザー名

自分宛にメール ログインに戻る

Powered by Jira Service Management

3. メールの送信が完了すると画像が表示されます。
送信されるメールの件名は「[Jira] パスワードをリセット」です。

パスワード リセットのリンクを送信

✔ パスワード リセット用のリンクをご指定のメールアドレスに送信しました。リンクをクリックして新しいパスワードを選択してください。

リンクが届かなかった場合は、ユーザー アカウントの詳細を入力してリンクをリクエストしてください。

Powered by  Jira Service Management

4. 添付されたメールのリンクより新しいパスワードに変更を行います。
確認には新しいパスワードにて入力したものと同一のパスワードを入力してください。
パスワードの変更後は[3. ログイン方法](#)を参考にログインを行ってください。

新しいパスワードの作成

ユーザー名

新しいパスワード

確認

新規作成

Powered by  Jira Service Management

4. 問い合わせ作成方法

アカウント作成、ログイン後の問い合わせ作成方法について説明します。

1. 問い合わせを作成する前に検索ウィンドウにて検索をお願いします。
[FAQ](#)にて解決方法が作成されていた場合は問い合わせを作成することなく、問題を解決できます。



NII 認証サービスヘルプ... UPKIに関するお問合せ

検索ウィンドウからFAQを検索するか、カテゴリをクリックしてお問い合わせを作成してください。

何かお困りですか？



サービス利用(申請)

サービスの利用・申請に関するお問合せはこちらを選択してください。



証明書の申請

証明書の申請に関するお問い合わせはこちらを選択してください。



証明書のインストール

証明書のインストールに関するお問い合わせはこちらを選択してください。



アクセスPINコードの取得

登録担当者用証明書取得時のアクセスPINコード取得はこちらを選択してください。



登録担当者用証明書の再発行

登録担当者用証明書の再発行依頼はこちらを選択してください。



利用料金と請求に関する質問

利用料金または請求に関する質問がある場合には、こちらを選択してください。



OU値の追加

OUの値を追加したい場合、こちらを選択してください。



その他の質問

その他の質問はこちらを選択してください。

2. 検索を行い、解決できなかった場合は問い合わせ作成をします。
画像の赤枠内の項目から最も一致している項目を選択します。



NII 認証サービスヘルプ... UPKIに関するお問合せ

検索ウィンドウからFAQを検索するか、カテゴリをクリックしてお問い合わせを作成してください。

何かお困りですか？



サービス利用(申請)

サービスの利用・申請に関するお問合せはこちらを選択してください。



証明書の申請

証明書の申請に関するお問い合わせはこちらを選択してください。



証明書のインストール

証明書のインストールに関するお問い合わせはこちらを選択してください。



アクセスPINコードの取得

登録担当者用証明書取得時のアクセスPINコード取得はこちらを選択してください。



登録担当者用証明書の再発行

登録担当者用証明書の再発行依頼はこちらを選択してください。



利用料金と請求に関する質問

利用料金または請求に関する質問がある場合には、こちらを選択してください。



OU値の追加

OUの値を追加したい場合、こちらを選択してください。



その他の質問

その他の質問はこちらを選択してください。

3. 画像は[サービス利用（申請）]を選択した画像となっています。
件名(赤枠), 本文(青枠), 添付ファイル(添付するものがあれば)(オレンジ枠), 所属(緑枠)を入力して[新規作成]をクリックします。

NII 認証サービスヘルプ... / UPKIに関するお問合せ
サービス利用(申請)

次のユーザーの代理でリクエストを作成：

件名

本文

添付ファイル(オプション)

ファイルをドラッグ&ドロップするか、スクリーンショットを貼り付けるか、あるいは
[参照](#)

所属(大学名・機関名・会社名)(オプション)

[新規作成](#) [取消](#)

4. 問い合わせ作成後の画面はこちらになります。
画像にて先ほど入力を行ったものがどこに表示されるのか確認することができます。
オレンジ枠の添付したものは青枠内に表示されます。

NII 認証サービスヘルプ... / UPKIに関するお問合せ / UPKI-1637

件名にて記入した文章 WAITING FOR SUPPORT

このリクエストにコメント...

通知は不要
共有
Escalate
この課題を解決
Cancel request
と共有

詳細 ただ今

本文
本文にて記入した文章

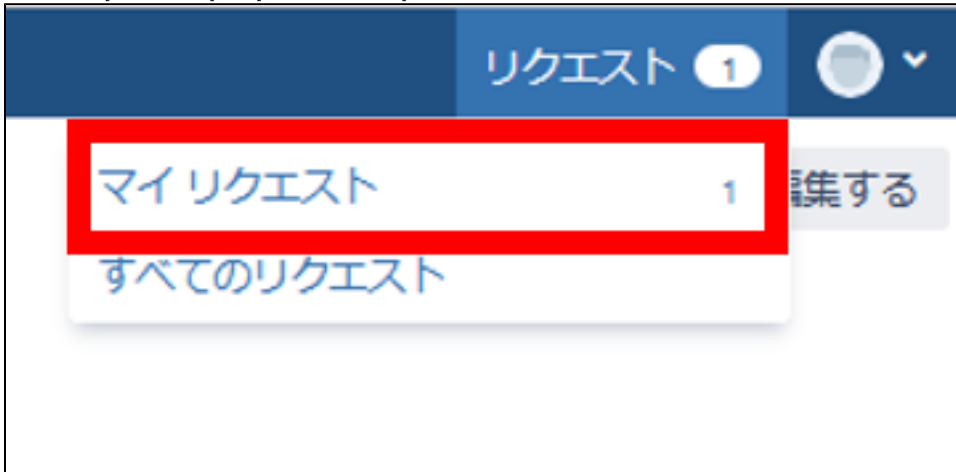
所属(大学名・機関名・会社名)
所属にて記入した文章

5. 問い合わせへのUPKIからの回答確認方法/コメント追加方法

問い合わせについてUPKI担当者からの回答確認方法、コメント送信方法について説明します。

1. [3.ログイン方法](#)からお問い合わせフォームにログインを行います。

2. 画面右上の[リクエスト]より[マイリクエスト]をクリックすることで、作成した問い合わせの情報を確認することができます。



3. 作成した問い合わせの情報です。
ステータスにて回答があったか確認を行うことができます。
[WAITING FOR SUPPORT]はUPKI担当者からの回答待ちです。
[WAITING FOR CUSTOMER]はUPKI担当者から連絡があったことを表示しています。



4. 連絡があった（[WAITING FOR CUSTOMER]）問い合わせは画像になります。
赤枠がUPKI担当者からのコメントです。
送信されたコメントは下から上に増えていきます。



5. コメントの送信は赤枠内に文章を入力し[追加]をクリックすることで送信されます。

NII 認証サービスヘルプ... / UPKIに関するお問合せ / UPKI-1637
件名にて記入した文章 WAITING FOR CUSTO...

利用者がコメントを送信します

追加 取消

ファイルをドラッグ&ドロップするか、スクリーンショットを貼り付けるか、あるいは参照

通知は不要
共有
Escalate
この課題を解決
Cancel request

と共有
作成者

アクティビティ

16分前 最新のアクティビティ
もう一度コメントを送信します。

時間前
UPKI担当者からの回答です。

詳細 昨日 午後 5:32
本文
本文にて記入した文章
所属 (大学名・機関名・会社名)
所属にて記入した文章

6. コメントを送信した画像となります。

NII 認証サービスヘルプ... / UPKIに関するお問合せ / UPKI-1637
件名にて記入した文章 WAITING FOR SUPPORT

このリクエストにコメント...

通知は不要
共有
Escalate
この課題を解決
Cancel request

と共有
作成者

アクティビティ

ただ今 最新のアクティビティ
利用者がコメントを送信します

16分前
もう一度コメントを送信します。

1時間前
UPKI担当者からの回答です。

詳細 昨日 午後 5:32
本文
本文にて記入した文章
所属 (大学名・機関名・会社名)
所属にて記入した文章