知識とサポート
Lifecycle planning

NetApp
December 15, 2025

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/ja-jp/console-lifecycle-planning/support/task-support-registration.html on December 15, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

目次

知識とサポート . . . 1
サポートに登録する . . . 1
サポート登録の概要 . . . 1
NetAppサポートのためにNetApp Consoleを登録する . . . 1
Cloud Volumes ONTAPサポートに NSS 認証情報を関連付ける . . . 3
ヘルプを受ける . . . 5
クラウドプロバイダーのファイルサービスのサポートを受ける . . . 5
セルフサポートオプションを使用する . . . 5
NetAppサポートでケースを作成する . . . 5
サポートケースを管理する（プレビュー） . . . 8

知識とサポート

サポートに登録する

NetApp Consoleとそのストレージ ソリューションおよびデータ サービスに固有のテクニカル サポートを受けるには、サポート登録が必要です。Cloud Volumes ONTAPシステムの主要なワークフローを有効にするには、サポート登録も必要です。

サポートに登録しても、クラウド プロバイダー ファイル サービスに対するNetAppサポートは有効になりません。クラウド プロバイダーのファイル サービス、そのインフラストラクチャ、またはサービスを使用するソリューションに関連するテクニカル サポートについては、その製品のドキュメントの「ヘルプの取得」を参照してください。

- "Amazon FSx for ONTAP"
- "Azure NetApp Files"
- "Google Cloud NetApp Volumes"

サポート登録の概要

サポート資格を有効にするには、次の 2 つの登録形式があります。

- NetApp Consoleアカウントのシリアル番号 (コンソールの [サポート リソース] ページにある 20 桁の 960xxxxxxxxx シリアル番号) を登録します。

  これは、コンソール内のすべてのサービスに対する単一のサポート サブスクリプション ID として機能します。各コンソール アカウントを登録する必要があります。

- クラウド プロバイダーのマーケットプレイスで、サブスクリプションに関連付けられたCloud Volumes ONTAPシリアル番号を登録します (これらは 20 桁の 909201xxxxxxxx シリアル番号です)。

  これらのシリアル番号は一般に *PAYGO* シリアル番号 と呼ばれ、 Cloud Volumes ONTAP の導入時にNetApp Consoleによって生成されます。

両方のタイプのシリアル番号を登録すると、サポート チケットの開設やケースの自動生成などの機能が有効になります。登録は、以下の説明に従ってNetAppサポート サイト (NSS) アカウントをコンソールに追加することで完了します。

NetAppサポートのためにNetApp Consoleを登録する

サポートに登録し、サポート資格を有効にするには、 NetApp Consoleアカウントの 1 人のユーザーがNetAppサポート サイト アカウントをコンソール ログインに関連付ける必要があります。NetAppサポートに登録する方法は、 NetAppサポート サイト (NSS) アカウントをすでにお持ちかどうかによって異なります。

NSSアカウントをお持ちの既存顧客

NSS アカウントをお持ちのNetApp のお客様の場合は、コンソールからサポートに登録するだけです。

手順

1. 管理 > *資格情報*を選択します。
2. *ユーザー資格情報*を選択します。
3. **NSS** 資格情報の追加 を選択し、 NetAppサポート サイト (NSS) の認証プロンプトに従います。
4. 登録プロセスが成功したことを確認するには、[ヘルプ] アイコンを選択し、[サポート] を選択します。

   リソース ページには、コンソール アカウントがサポートに登録されていることが表示されます。

   他のコンソール ユーザーは、ログインにNetAppサポート サイト アカウントを関連づけていない場合、同じサポート登録ステータスを表示しないことに注意してください。ただし、これはあなたのアカウントがサポートに登録されていないことを意味するものではありません。組織内の 1 人のユーザーがこれらの手順を実行していれば、アカウントは登録済みになります。

既存の顧客だが**NSS**アカウントがない

既存のNetApp顧客であり、既存のライセンスとシリアル番号を持っているものの、NSS アカウントを持っていない場合は、NSS アカウントを作成し、それをコンソール ログインに関連付ける必要があります。

手順

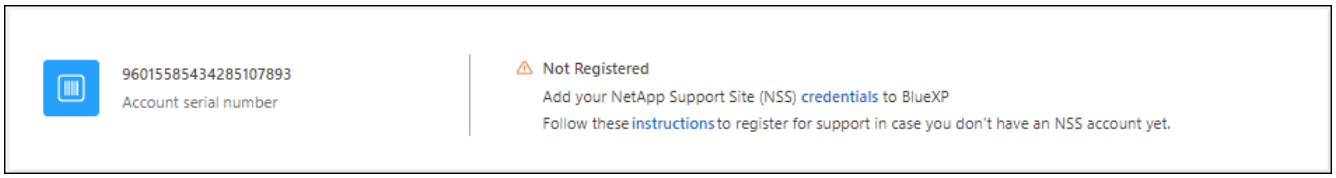
1. NetAppサポートサイトのアカウントを作成するには、 "NetAppサポートサイト ユーザー登録フォーム"
   a. 適切なユーザー レベル (通常は * NetApp顧客/エンド ユーザー*) を選択してください。
   b. 上記で使用したコンソール アカウントのシリアル番号 (960xxxx) を必ずシリアル番号フィールドにコピーしてください。これにより、アカウント処理が高速化されます。
2. 以下の手順を実行して、新しいNSSアカウントをコンソールログインに関連付けます。NSSアカウントをお持ちの既存顧客 。

NetAppの新着情報

NetAppを初めて使用し、NSS アカウントをお持ちでない場合は、以下の手順に従ってください。

手順

1. コンソールの右上にあるヘルプ アイコンを選択し、サポート を選択します。
2. サポート登録ページからアカウント ID シリアル番号を見つけます。



3. 移動先 "NetAppのサポート登録サイト"私は登録済みの**NetApp**顧客ではありません を選択します。
4. 必須フィールド（赤いアスタリスクが付いているフィールド）に入力します。
5. 製品ライン フィールドで、**Cloud Manager** を選択し、該当する請求プロバイダーを選択します。
6. 上記の手順 2 からアカウントのシリアル番号をコピーし、セキュリティ チェックを完了して、NetApp のグローバル データ プライバシー ポリシーを読んだことを確認します。

   この安全な取引を完了するために、指定されたメールボックスに電子メールが直ちに送信されます。検証

メールが数分以内に届かない場合は、必ずスパム フォルダーを確認してください。

7. メール内からアクションを確認します。

   確認すると、リクエストがNetAppに送信され、 NetAppサポート サイトのアカウントを作成することが推奨されます。

8. NetAppサポートサイトのアカウントを作成するには、 "NetAppサポートサイト ユーザー登録フォーム"
   a. 適切なユーザー レベル (通常は * NetApp顧客/エンド ユーザー*) を選択してください。
   b. 上記で使用したアカウントのシリアル番号 (960xxxx) を必ずシリアル番号フィールドにコピーしてください。これにより処理速度が向上します。

終了後の操作

このプロセス中に、 NetAppから連絡が来るはずです。これは、新規ユーザー向けの 1 回限りのオンボーディング演習です。

NetAppサポートサイトのアカウントを取得したら、以下の手順を実行して、アカウントをコンソールログインに関連付けます。NSSアカウントをお持ちの既存顧客 。

Cloud Volumes ONTAPサポートに NSS 認証情報を関連付ける

Cloud Volumes ONTAPの次の主要なワークフローを有効にするには、 NetAppサポート サイトの認証情報をコンソール アカウントに関連付ける必要があります。

- 従量課金制のCloud Volumes ONTAPシステムをサポート対象として登録する

  システムのサポートを有効にし、 NetAppテクニカル サポート リソースにアクセスするには、NSS アカウントを提供する必要があります。

- BYOL（個人ライセンス使用）時にCloud Volumes ONTAP を導入する

  コンソールがライセンス キーをアップロードし、購入した期間のサブスクリプションを有効にするには、NSS アカウントを提供する必要があります。これには、期間更新の自動更新が含まれます。

- Cloud Volumes ONTAPソフトウェアを最新リリースにアップグレードする

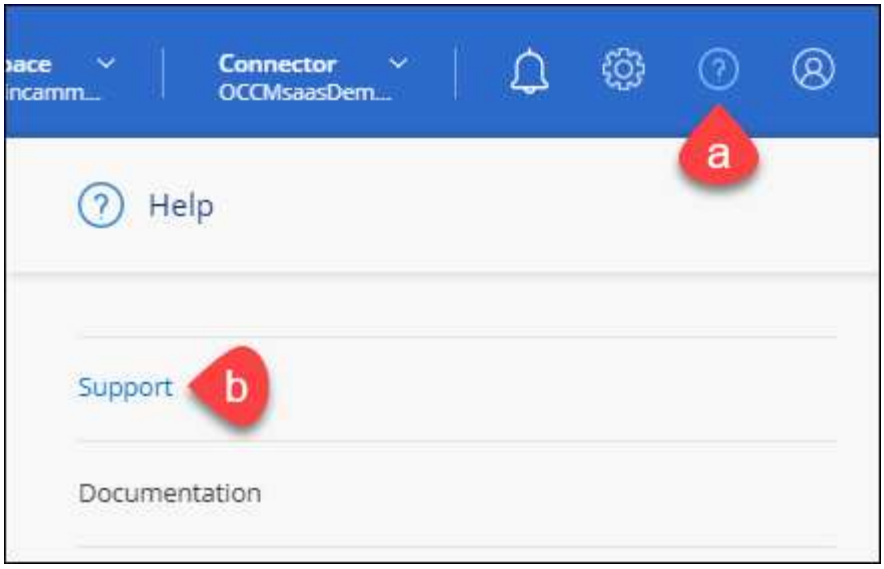
NSS 資格情報をNetApp Consoleアカウントに関連付けることは、コンソール ユーザー ログインに関連付けられている NSS アカウントとは異なります。

これらの NSS 資格情報は、特定のコンソール アカウント ID に関連付けられています。コンソール組織に属するユーザーは、サポート **> NSS** 管理 からこれらの資格情報にアクセスできます。

- 顧客レベルのアカウントをお持ちの場合は、1 つ以上の NSS アカウントを追加できます。
- パートナー アカウントまたは再販業者アカウントをお持ちの場合は、1 つ以上の NSS アカウントを追加できますが、顧客レベルのアカウントと一緒に追加することはできません。

手順

1. コンソールの右上にあるヘルプ アイコンを選択し、サポート を選択します。



2. *NSS管理 > NSSアカウントの追加*を選択します。
3. プロンプトが表示されたら、[続行] を選択して、Microsoft ログイン ページにリダイレクトします。

   NetApp は、サポートとライセンスに固有の認証サービスの ID プロバイダーとして Microsoft Entra ID を使用します。

4. ログイン ページで、 NetAppサポート サイトに登録した電子メール アドレスとパスワードを入力して、認証プロセスを実行します。

   これらのアクションにより、コンソールはライセンスのダウンロード、ソフトウェア アップグレードの検証、将来のサポート登録などに NSS アカウントを使用できるようになります。

   次の点に注意してください。

   - NSS アカウントは顧客レベルのアカウントである必要があります (ゲスト アカウントや一時アカウントではありません)。顧客レベルの NSS アカウントを複数持つことができます。
   - パートナー レベルのアカウントの場合、NSS アカウントは 1 つだけ存在できます。顧客レベルの NSS アカウントを追加しようとしたときに、パートナー レベルのアカウントが存在する場合は、次のエラー メッセージが表示されます。

     「異なるタイプの NSS ユーザーがすでに存在するため、このアカウントでは NSS 顧客タイプは許可されません。」

   既存の顧客レベルの NSS アカウントがあり、パートナー レベルのアカウントを追加しようとする場合も同様です。

   - ログインが成功すると、 NetApp はNSS ユーザー名を保存します。

     これは、メールにマッピングされるシステム生成の ID です。*NSS管理*ページでは、 ••• メニュー。

   - ログイン認証トークンを更新する必要がある場合は、 ••• メニュー。

     このオプションを使用すると、再度ログインするよう求められます。これらのアカウントのトークンは 90 日後に期限切れになることに注意してください。これを知らせる通知が投稿されます。

ヘルプを受ける

NetAppは、 BlueXPとそのクラウドサービスに対して、様々なサポートを提供しています。ナレッジベース（KB）記事やコミュニティフォーラムなど、充実した無料のセルフサポートオプションを24時間365日ご利用いただけます。サポート登録には、Webチケットによるリモートテクニカルサポートも含まれます。

クラウドプロバイダーのファイルサービスのサポートを受ける

クラウド プロバイダーのファイル サービス、そのインフラストラクチャ、またはサービスを使用するソリューションに関連するテクニカル サポートについては、その製品のBlueXPドキュメントの「ヘルプの取得」を参照してください。

- "Amazon FSx for ONTAP"
- "Azure NetApp Files"
- "Google Cloud NetApp Volumes"

BlueXPとそのストレージ ソリューションおよびサービスに固有のテクニカル サポートを受けるには、以下に説明するサポート オプションを使用してください。

セルフサポートオプションを使用する

以下のオプションは、24 時間 365 日無料でご利用いただけます。

- ドキュメント

  現在表示しているBlueXPドキュメント。

- "ナレッジベース"

  BlueXPナレッジベースを検索して、問題のトラブルシューティングに役立つ記事を見つけます。

- "コミュニティ"

  BlueXPコミュニティに参加して、進行中のディスカッションをフォローしたり、新しいディスカッションを作成したりしてください。

NetAppサポートでケースを作成する

上記のセルフ サポート オプションに加えて、サポートを有効にした後は、 NetAppサポート スペシャリストと協力して問題を解決することもできます。

始める前に

- *ケースの作成*機能を使用するには、まずNetAppサポート サイトの資格情報をBlueXPログインに関連付ける必要があります。 "BlueXPログインに関連付けられた資格情報を管理する方法を学びます" 。
- シリアル番号を持つONTAPシステムのケースを開く場合は、NSS アカウントがそのシステムのシリアル番号に関連付けられている必要があります。

手順

1. BlueXPで、*ヘルプ > サポート*を選択します。
2. *リソース*ページで、テクニカル サポートの下にある利用可能なオプションのいずれかを選択します。

    a. 電話で誰かと話したい場合は、「電話する」を選択してください。電話をかけることができる電話番号をリストした netapp.com のページに移動します。

    b. NetAppサポート スペシャリストとのチケットを開くには、[ケースを作成] を選択します。

    - サービス: 問題が関連付けられているサービスを選択します。たとえば、サービス内のワークフローまたは機能に関するテクニカル サポートの問題に固有の場合はBlueXP。
    - 作業環境: ストレージに該当する場合は、* Cloud Volumes ONTAP* または * On-Prem* を選択し、関連する作業環境を選択します。

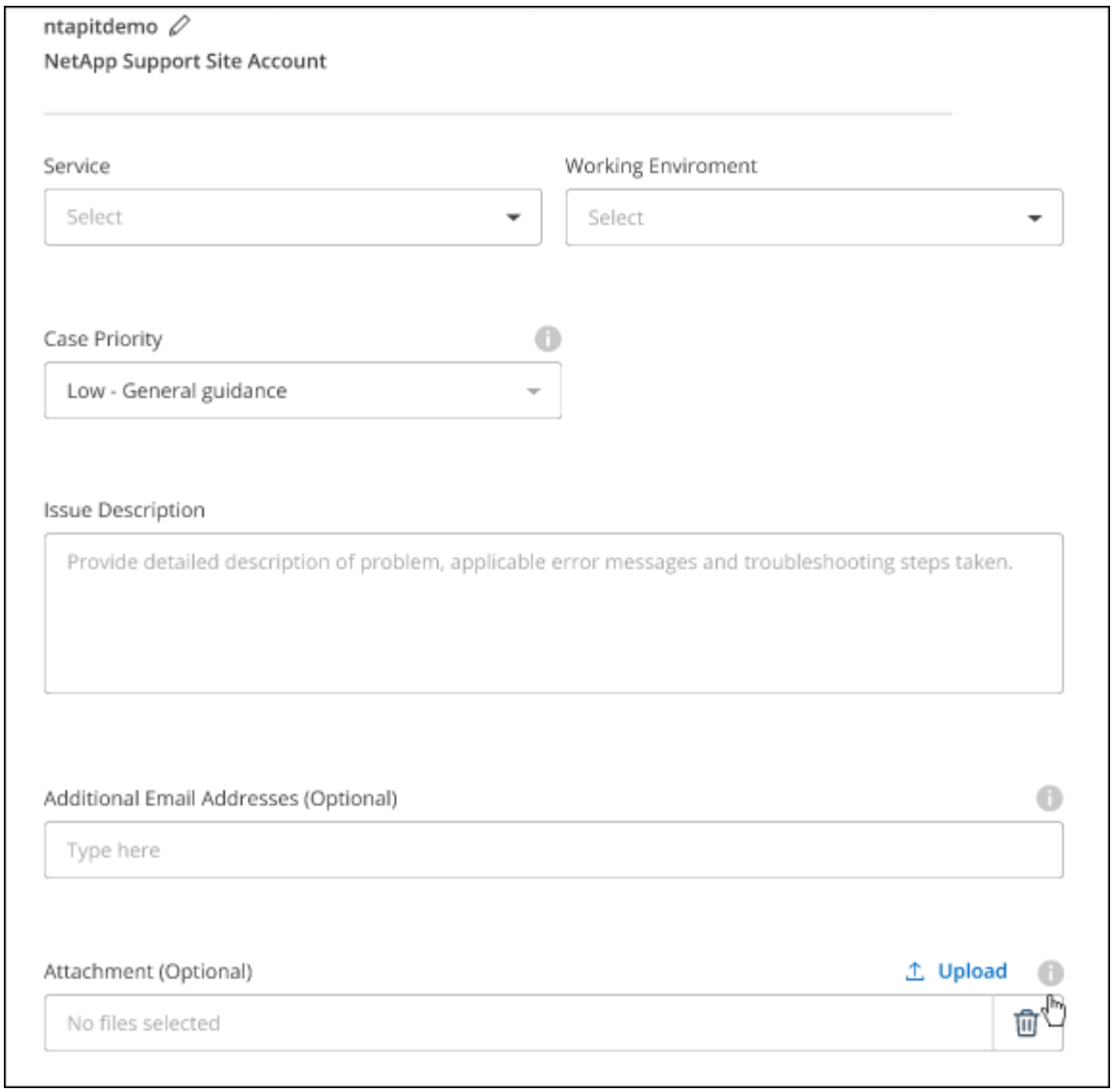
      作業環境のリストは、サービスのトップバナーで選択したBlueXP組織 (またはアカウント)、プロジェクト (またはワークスペース)、およびコネクタの範囲内にあります。

    - ケースの優先度: ケースの優先度 (低、中、高、重大) を選択します。

      これらの優先順位の詳細を確認するには、フィールド名の横にある情報アイコンの上にマウスを置きます。

    - 問題の説明: 該当するエラー メッセージや実行したトラブルシューティング手順など、問題の詳細な説明を入力します。
    - 追加のメールアドレス:この問題を他の人に知らせたい場合は、追加のメールアドレスを入力してください。
    - 添付ファイル **(**オプション**)**: 一度に 1 つずつ、最大 5 つの添付ファイルをアップロードします。

      添付ファイルはファイルごとに 25 MB までに制限されます。サポートされているファイル拡張子は、txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx、csv です。



終了後の操作

サポート ケース番号を示すポップアップが表示されます。NetAppサポート スペシャリストがお客様のケースを確認し、すぐにご連絡いたします。

サポート ケースの履歴については、設定 > タイムライン を選択し、「サポート ケースの作成」というアクションを探します。右端のボタンを使用すると、アクションを展開して詳細を表示できます。

ケースを作成しようとすると、次のエラー メッセージが表示される場合があります。

「選択したサービスに対してケースを作成する権限がありません」

このエラーは、NSS アカウントとそれに関連付けられているレコード会社が、 BlueXPアカウントのシリアル番号のレコード会社と同じではないことを意味している可能性があります (つまり、960xxxx) または作業環境のシリアル番号。次のいずれかのオプションを使用してサポートを求めることができます。

- 製品内チャットを使用する
- 非技術的なケースを提出する https://mysupport.netapp.com/site/help

サポートケースを管理する（プレビュー）

アクティブおよび解決済みのサポート ケースをBlueXPから直接表示および管理できます。NSS アカウントおよび会社に関連付けられたケースを管理できます。

ケース管理はプレビューとして利用できます。今後のリリースでは、このエクスペリエンスを改良し、機能強化を追加する予定です。製品内チャットを使用してフィードバックをお送りください。

次の点に注意してください。

- ページ上部のケース管理ダッシュボードには、次の 2 つのビューがあります。
  - 左側のビューには、指定したユーザー NSS アカウントによって過去 3 か月間に開かれたケースの合計が表示されます。
  - 右側のビューには、ユーザーの NSS アカウントに基づいて、会社レベルで過去 3 か月間に開かれたケースの合計が表示されます。

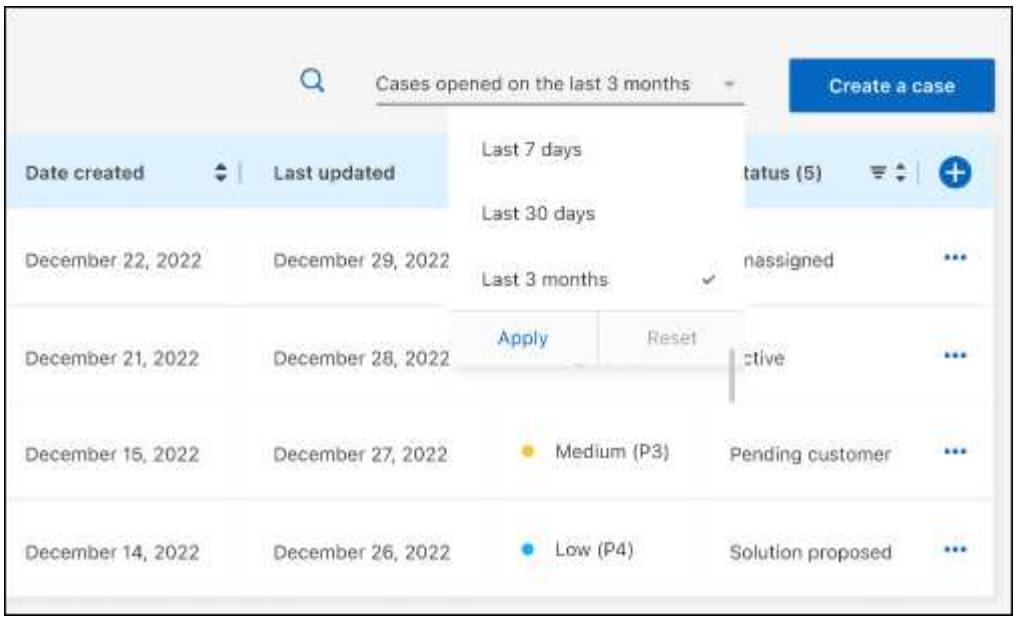
  表の結果には、選択したビューに関連するケースが反映されます。
- 関心のある列を追加または削除したり、優先度やステータスなどの列の内容をフィルタリングしたりできます。その他の列は並べ替え機能のみを提供します。

  詳細については、以下の手順をご覧ください。
- ケースごとに、ケースメモを更新したり、まだ「クローズ」または「クローズ保留中」ステータスになっていないケースをクローズしたりする機能を提供します。

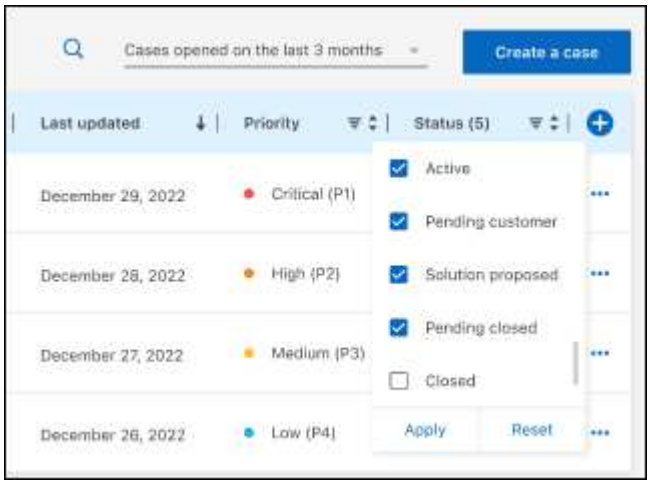
手順

1. BlueXPで、*ヘルプ > サポート*を選択します。
2. *ケース管理*を選択し、プロンプトが表示されたら、NSS アカウントをBlueXPに追加します。

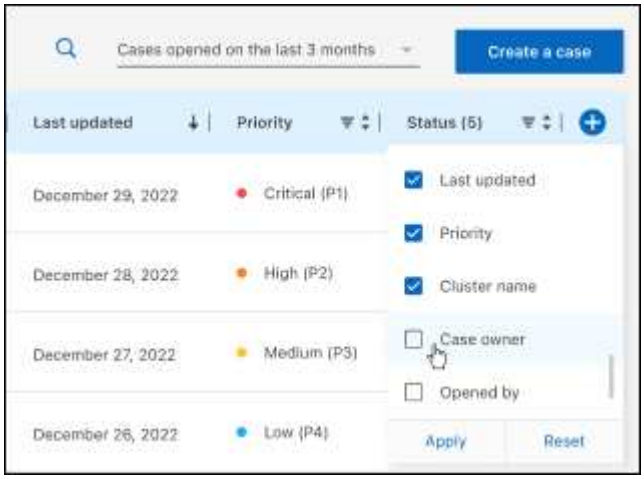
   ケース管理 ページには、 BlueXPユーザー アカウントに関連付けられている NSS アカウントに関連するオープン ケースが表示されます。これは、**NSS** 管理 ページの上部に表示される NSS アカウントと同じです。
3. 必要に応じて、テーブルに表示される情報を変更します。
   - *組織のケース*の下で*表示*を選択すると、会社に関連付けられているすべてのケースが表示されます。
   - 正確な日付範囲を選択するか、別の期間を選択して日付範囲を変更します。



◦ 列の内容をフィルタリングします。



◦ 表に表示される列を変更するには、次に、表示する列を選択します。

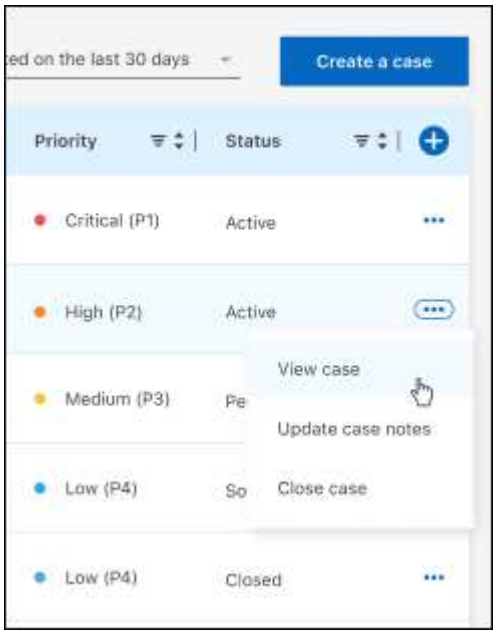


4. 既存のケースを管理するには、利用可能なオプションのいずれかを選択します。

- ケースを表示: 特定のケースに関する詳細をすべて表示します。
- ケースノートを更新: 問題に関する追加の詳細を入力するか、*ファイルのアップロード*を選択して最大 5 つのファイルを添付します。

  添付ファイルはファイルごとに 25 MB までに制限されます。サポートされているファイル拡張子は、txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx、csv です。

- ケースを閉じる: ケースを閉じる理由の詳細を入力し、[ケースを閉じる] を選択します。



著作権に関する情報

Copyright © 2025 NetApp, Inc. All Rights Reserved. Printed in the U.S.このドキュメントは著作権によって保護されています。著作権所有者の書面による事前承諾がある場合を除き、画像媒体、電子媒体、および写真複写、記録媒体、テープ媒体、電子検索システムへの組み込みを含む機械媒体など、いかなる形式および方法による複製も禁止します。

ネットアップの著作物から派生したソフトウェアは、次に示す使用許諾条項および免責条項の対象となります。

このソフトウェアは、ネットアップによって「現状のまま」提供されています。ネットアップは明示的な保証、または商品性および特定目的に対する適合性の暗示的保証を含み、かつこれに限定されないいかなる暗示的な保証も行いません。ネットアップは、代替品または代替サービスの調達、使用不能、データ損失、利益損失、業務中断を含み、かつこれに限定されない、このソフトウェアの使用により生じたすべての直接的損害、間接的損害、偶発的損害、特別損害、懲罰的損害、必然的損害の発生に対して、損失の発生の可能性が通知されていたとしても、その発生理由、根拠とする責任論、契約の有無、厳格責任、不法行為（過失またはそうでない場合を含む）にかかわらず、一切の責任を負いません。

ネットアップは、ここに記載されているすべての製品に対する変更を随時、予告なく行う権利を保有します。ネットアップによる明示的な書面による合意がある場合を除き、ここに記載されている製品の使用により生じる責任および義務に対して、ネットアップは責任を負いません。この製品の使用または購入は、ネットアップの特許権、商標権、または他の知的所有権に基づくライセンスの供与とはみなされません。

このマニュアルに記載されている製品は、1つ以上の米国特許、その他の国の特許、および出願中の特許によって保護されている場合があります。

権利の制限について：政府による使用、複製、開示は、DFARS 252.227-7013（2014年2月）およびFAR 5252.227-19（2007年12月）のRights in Technical Data -Noncommercial Items（技術データ - 非商用品目に関する諸権利）条項の(b)(3)項、に規定された制限が適用されます。

本書に含まれるデータは商用製品および / または商用サービス（FAR 2.101の定義に基づく）に関係し、データの所有権はNetApp, Inc.にあります。本契約に基づき提供されるすべてのネットアップの技術データおよびコンピュータ ソフトウェアは、商用目的であり、私費のみで開発されたものです。米国政府は本データに対し、非独占的かつ移転およびサブライセンス不可で、全世界を対象とする取り消し不能の制限付き使用権を有し、本データの提供の根拠となった米国政府契約に関連し、当該契約の裏付けとする場合にのみ本データを使用できます。前述の場合を除き、NetApp, Inc.の書面による許可を事前に得ることなく、本データを使用、開示、転載、改変するほか、上演または展示することはできません。国防総省にかかる米国政府のデータ使用権については、DFARS 252.227-7015(b)項（2014年2月）で定められた権利のみが認められます。

商標に関する情報

NetApp、NetAppのロゴ、http://www.netapp.com/TMに記載されているマークは、NetApp, Inc.の商標です。その他の会社名と製品名は、それを所有する各社の商標である場合があります。