



ナレッジとサポート Information Security for Workload Factory

NetApp
September 16, 2026

目次

ナレッジとサポート	1
NetAppサポートへの登録	1
サポート登録の概要	1
NetAppサポートにお客様のアカウントを登録します	1
Amazon FSx for NetApp ONTAP に関するヘルプを取得する (NetApp Workload Factory)	3
FSx for ONTAP のサポートを受ける	3
セルフサポートオプションを利用する	3
NetApp サポートでケースを作成する	4
サポート案件を管理する (プレビュー)	6

ナレッジとサポート

NetAppサポートへの登録

NetAppテクニカルサポートでサポートケースを開く前に、NetApp Support SiteアカウントをWorkload Factoryに追加し、サポートへの登録を行う必要があります。

NetApp Workload Factoryおよびそのストレージソリューションとサービスに特化したテクニカルサポートを受けるには、サポートへの登録が必要です。サポートへの登録は、Workload Factoryとは別のWebベースのコンソールであるNetApp Consoleから行う必要があります。

サポートに登録しても、クラウドプロバイダの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のファイルサービス、そのインフラストラクチャ、またはそのサービスを使用するソリューションに関するテクニカルサポートについては、該当製品のWorkload Factoryドキュメントの「Getting help」を参照してください。

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

サポート登録の概要

アカウントIDサポートサブスクリプションの登録（NetApp Console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）は、お客様の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NetAppアカウントレベルのサポートサブスクリプションは登録が必要です。

登録することで、サポートチケットの発行や自動ケース生成などの機能を利用できるようになります。登録は、以下に説明するように NetApp Support Site（NSS）アカウントを NetApp Console に追加することで完了します。

NetAppサポートにお客様のアカウントを登録します

サポートに登録してサポートの利用権限を有効にするには、アカウント内の1人のユーザーが NetApp Support Site アカウントを NetApp Console のログインに関連付ける必要があります。NetApp サポートへの登録方法は、すでに NetApp Support Site（NSS）アカウントを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 のお客様は、NetApp Console からサポートに登録するだけで済みます。

手順

1. Workload Factory コンソールの右上で、*ヘルプ>サポート*を選択します。

このオプションを選択すると、新しいブラウザタブで NetApp Console が開き、サポートダッシュボードが読み込まれます。

2. NetApp コンソールメニューから「管理」を選択し、次に「認証情報」を選択します。
3. 「ユーザー認証情報」を選択します。
4. 「NSS認証情報の追加」を選択し、NetApp Support Site（NSS）認証プロンプトに従ってください。
5. 登録手続きが正常に完了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*を選択してくだ

さい。

「リソース」ページには、お客様のアカウントがサポート対象として登録されていることが表示されます。

 960111122222444455555 Account Serial Number	 Registered for Support Support Registration
--	--

他のNetApp Console ユーザーが NetApp Support Site アカウントを NetApp Console ログインに関連付けていない場合、同じサポート登録ステータスは表示されません。ただし、これはお客様の NetApp アカウントがサポート対象として登録されていないことを意味するわけではありません。アカウント内の少なくとも1人のユーザーがこれらの手順を完了していれば、アカウントは登録済みです。

既存顧客だが**NSS**アカウントは持っていない

既存のライセンスとシリアル番号をお持ちのNetAppの既存のお客様で、NSSアカウントをお持ちでない場合は、NSSアカウントを作成し、NetApp Consoleのログインに関連付ける必要があります。

手順

1. NetApp Support Site アカウントを作成するには、"[NetApp Support Site ユーザー登録フォーム](#)"
 - a. 適切なユーザーレベルを選択してください。通常は **NetApp Customer/End User** です。
 - b. シリアル番号フィールドには、上記で使った NetApp アカウントシリアル番号（960xxxx）を必ずコピーしてください。これにより、アカウント処理が迅速化されます。
2. 新しい NSS アカウントを NetApp Console のログインに関連付けるには、[NSSアカウントをお持ちの既存顧客](#) の手順を完了してください。

NetAppをご利用いただくのが初めての方へ

NetAppを初めてご利用になる方で、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. Workload Factory コンソールの右上で、*ヘルプ>サポート*を選択します。

このオプションを選択すると、新しいブラウザタブで NetApp Console が開き、サポートダッシュボードが読み込まれます。

2. サポートリソースページからアカウントIDのシリアル番号をご確認ください。

 96015585434285107893 Account serial number	 Not Registered Add your NetApp Support Site (NSS) credentials to BlueXP Follow these instructions to register for support in case you don't have an NSS account yet.
---	--

3. "[NetAppのサポート登録サイト](#)"に移動し、*登録済みの NetApp のお客様ではありません*を選択します。
4. 必須項目（赤いアスタリスクが付いている項目）を入力してください。
5. 「Product Line」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てくだ

さい。

6. 上記のステップ2のアカウント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から、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てください。

この安全な取引を完了するために、ご提供いただいたメールアドレスに直ちにメールが送信されます。確認メールが数分以内に届かない場合は、迷惑メールフォルダをご確認ください。

7. メール本文から操作内容を確認してください。

確認すると、リクエストが NetApp に送信され、NetApp Support Site アカウントを作成することをお勧めします。

8. NetApp Support Site アカウントを作成するには、"[NetApp Support Site ユーザー登録フォーム](#)"
 - a. 適切なユーザーレベルを選択してください。通常は **NetApp Customer/End User** です。
 - b. 必ず上記のアカウントシリアル番号（960xxxx）をコピーして、シリアル番号欄に入力してください。これにより、アカウント処理が迅速化されます。

終了後の操作

NetApp のサポート担当者がこのプロセス中にご連絡いたします。これは新規ユーザー向けの初回のためのオンボーディング手順です。

NetApp Support Site アカウントを取得したら、[NSSアカウントをお持ちの既存顧客](#)の手順を完了して、アカウントを NetApp Console ログインに関連付けてください。

Amazon FSx for NetApp ONTAP に関するヘルプを取得する (NetApp Workload Factory)

NetApp は、Workload Factory とそのクラウドサービスをさまざまな方法でサポートします。ナレッジベース（KB）の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が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が含まれています。

FSx for ONTAP のサポートを受ける

FSx for ONTAP、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する技術サポートについては、当該製品の Workload Factory ドキュメントにある「ヘルプの取得」を参照してください。

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

Workload Factory およびそのストレージソリューションとサービスに関する技術サポートを受けるには、以下のサポートオプションをご利用ください。

セルフサポートオプションを利用する

これらのオプションは、24時間年中無休で無料でご利用いただけます。

- ドキュメント

現在表示中の NetApp Workload Factory のドキュメントです。

- ["ナレッジベース"](#)

NetApp Workload Factoryの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てください。

- ["コミュニティ"](#)

NetApp Workload Factory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開始したりしましょう。

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、サポートを有効化した後は、NetApp サポートスペシャリストと連携してあらゆる問題を解決することができます。

始める前に

「ケースの作成」機能を使用するには、まずサポートに登録する必要があります。NetApp Support Siteの認証情報をWorkload Factoryのログインに関連付けてください。 ["サポートへの登録方法について説明します"](#)。

手順

1. Workload Factory コンソールの右上で、*ヘルプ>サポート*を選択します。

このオプションを選択すると、新しいブラウザタブで NetApp Console が開き、サポートダッシュボードが読み込まれます。

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からいずれかを選択してください。

- a. 電話で担当者とお話しになりたい場合は、*お問い合わせください*を選択してください。netapp.comのページに移動し、お電話いただける電話番号が記載されています。

- b. 「ケースを作成」を選択して、NetApp サポートスペシャリストとのチケットを開きます：

- サービス：**NetApp Workload Factory** を選択します。
- ケースの優先度：ケースの優先度を低、中、高、または緊急から選択します。

これらの優先事項に関する詳細については、フィールド名の横にある情報アイコンにマウスカーソルを合わせてください。

- 事象の説明：問題の詳細な説明を、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を含めて提供してください。
- 追加のメールアドレス：この問題について他の方にも通知したい場合は、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（任意）：最大5つの添付ファイルを一度に1つずつアップロードできます。

添付ファイルは1ファイルあたり25MBまでです。以下のファイル拡張子がサポートされています：
:txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx、およびcsv。

ntapitdemo 

NetApp Support Site Account

Service

Select ▼

Working Enviroment

Select ▼

Case Priority 

Low - General guidance ▼

Issue Description

Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.

Additional Email Addresses (Optional) 

Type here

Attachment (Optional)

No files selected

 Upload 

終了後の操作

サポートのケース番号が記載されたポップアップが表示されます。NetAppのサポート スペシャリストがお客様のケースを確認し、間もなくご連絡いたします。

サポートケースの履歴を確認するには、*設定 > タイムライン*を選択し、「サポートケースの作成」という名前のアクションを探してください。一番右にあるボタンをクリックすると、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した際に、以下のエラーメッセージが表示される場合があります。

「選択され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記録上の会社が、NetApp Console アカウントのシリアル番号（例：960xxxx）またはシステムシリアル番号と同じ記録上の会社でない可能性があることを意味します。以下のいずれかの方法でサポートを受けることができます。

- 製品内チャットを使用する
- 技術的な内容以外のケースを提出するには <https://mysupport.netapp.com/site/help>

サポート案件を管理する（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は、NetApp Console から直接表示および管理できます。NSSアカウントおよび所属企業に関連付けられたケースを管理できます。

ケースマネジメント機能はプレビュー版として利用可能です。今後のリリースでは、このユーザー体験をさらに洗練させ、機能強化を加えていく予定です。製品内のチャット機能を使用して、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、2つの表示方法があります。
 - 左側の画面には、ご提供いただいたユーザー NSS アカウントで過去 3 ヶ月間にオープンされた案件の総数が表示されます。
 - 右側の画面には、ユーザーのNSSアカウントに基づいて、過去3か月間に貴社レベルで開設されたケースの総数が表示されます。

表に表示されている結果は、選択したビューに関連する事例を反映しています。

- 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、ソート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。

- 案件ごとに、案件メモを更新したり、既に「クローズ済み」または「クローズ保留中」の状態になっていない案件をクローズしたりする機能を提供しています。

手順

1. Workload Factory コンソールの右上で、*ヘルプ>サポート*を選択します。

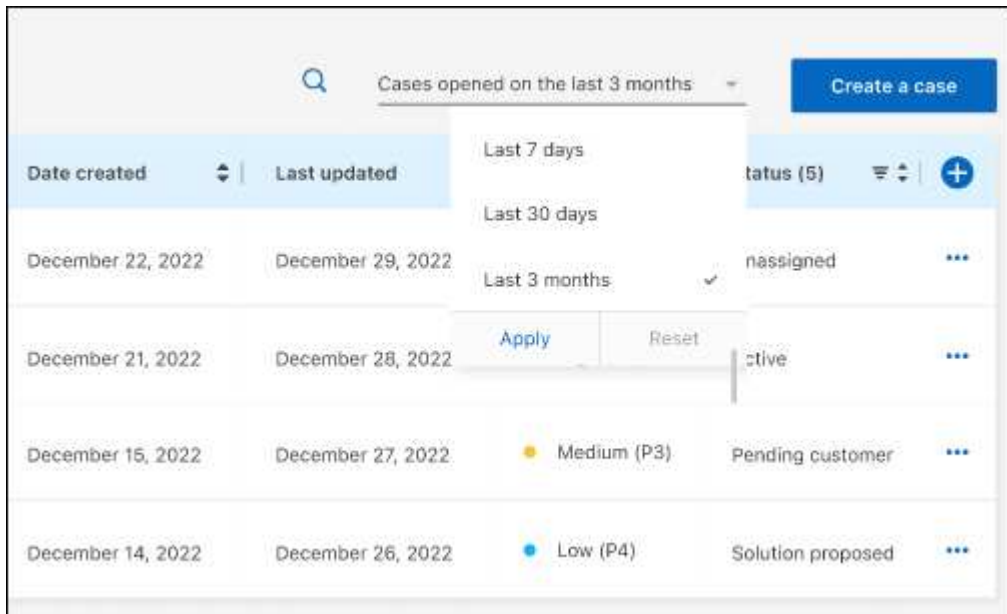
このオプションを選択すると、NetApp Console が新しいブラウザタブで開き、サポートダッシュボードが読み込まれます。

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 NetApp Console に追加します。

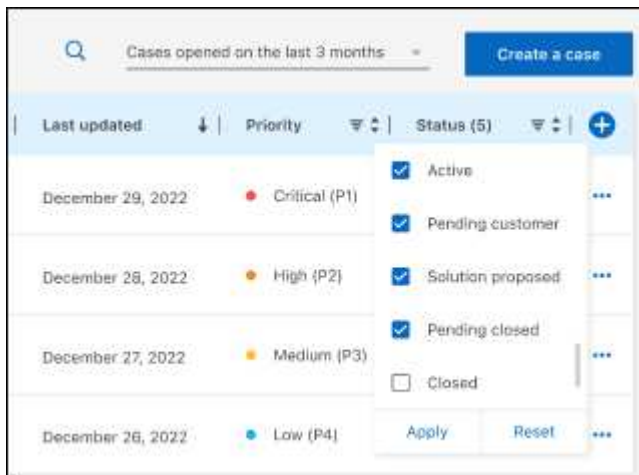
「ケース管理」ページには、お客様の NetApp Console ユーザーアカウントに関連付けられている NSS アカウントに関する未解決のケースが表示されます。これは、「NSS 管理」ページの最上部に表示されている NSS アカウントと同じものです。

3. テーブルに表示される情報を必要に応じて変更できます。

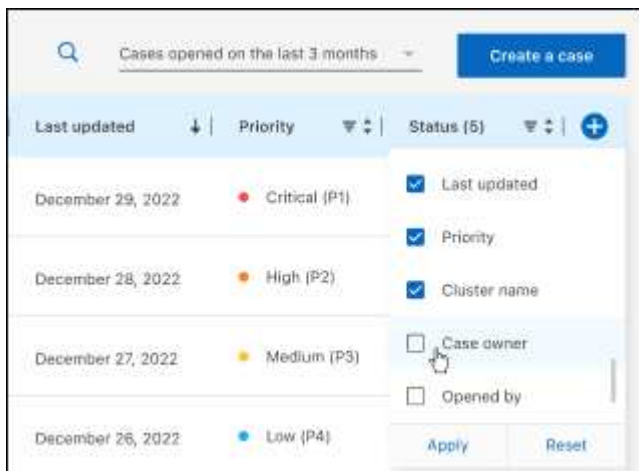
- *組織のケース*の下にある*表示*を選択すると、貴社に関連付けられているすべてのケースが表示されます。
- 日付範囲を変更するには、正確な日付範囲を選択するか、別の期間を選択してください。



- 。列の内容をフィルタリングします。



- 。テーブルに表示される列を変更するには、**+**を選択してから、表示する列を選択します。

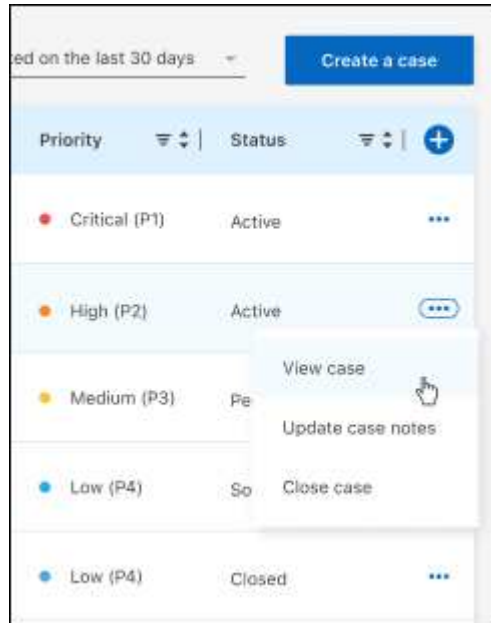


4. ...を選択し、利用可能なオプションのいずれかを選択して、既存のケースを管理します：

- ケースを表示：特定のケースに関する詳細情報を表示します。
- ケースメモの更新：問題に関する詳細情報を入力するか、*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てください。

添付ファイルは1ファイルあたり25MBまでです。以下のファイル拡張子がサポートされています：
txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx、およびcsv。

- 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*を選択してください。



著作権に関する情報

Copyright © 2026 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权を有し、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权については、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。