

# HuApp サポートポータル ご利用手引き

<第7版>



**株式会社ヒューアップテクノロジー**

# 目次

◇ はじめに .....	2
◇ サポートポータルのご利用方法 .....	3
(1) ログイン .....	3
(2) 新規ご質問登録 .....	5
(3) 受付状況・回答内容確認 .....	8
(4) ファイルのダウンロード .....	11
(5) TIPS&FAQ .....	13
◇ Q&A .....	15
1. ユーザIDを追加したい .....	15
2. ユーザID・パスワードが分からなくなった .....	17
3. ユーザIDがロックされてしまった .....	19
4. ユーザ登録情報を変更したい .....	21
5. ログイン時に「パスワードの満了期限が切れています」と表示される .....	22
6. パスワードを変更したい .....	23

## ◇ はじめに

株式会社ヒューアップテクノロジーでは、製品に関するお客様からのご質問やトラブル対応のための専用窓口を設置しております。

### ①. Web（サポートポータル）【推奨】

<https://support.huapp.co.jp/whatsnew/HUAPP/SteliasInfoTopPage/>

### ②. Eメール

support@huapp.co.jp

### ③. 電話

03-6812-1786

弊社では、Web（サポートポータル）からのお問い合わせを推奨しております。サポートポータルでは、過去にお問い合わせいただいたご質問ならびに回答をいつでもご参照いただくことができます。また、サポートポータルではFAQなどの技術情報も提供しております。

本書では、サポートポータルのご利用方法をご案内いたします。

## ◇ サポートポータルのご利用方法

### (1) ログイン

サポートポータルは弊社製品をご利用中のお客様専用ページです。ご利用いただくにはユーザIDが必要となります。

#### 1. サポートポータルのログイン画面を開く

下記のURLにアクセスし、「ユーザID」と「パスワード」をご入力の上「ログイン」をクリックしてください。

<https://support.huapp.co.jp/whatsnew/HUAPP/SteliasInfoTopPage/>

HOME

HuApp  
TECHNOLOGY  
サポートポータル

当社とプロダクト技術サービス契約を締結していただいたお客様にご利用いただけるサービスサイトです。

新着情報

お知らせ	2024-03-05	<a href="#">【The Staff-V】健康保険・介護保険料率、雇用保険料率について</a>
お知らせ	2023-06-29	<a href="#">機器メンテナンスに伴うサービスの停止について</a>

サポートポータル ログイン

ユーザID (会社CD・サブコード)

パスワード

ログイン

[新規にユーザ登録する](#)

[ユーザIDロック解除](#)

[ユーザID・パスワードが分からない方はこちら](#)

## POINT

### ユーザIDについて

ユーザIDは下記の構成になっています。

XXXX - YYY

会社コード (4桁)    サブコード (3桁)

会社コード： 弊社の製品をご契約中の会社に割り当てられるコード

サブコード： 同一会社内の担当者単位で割り当てられるコード

ユーザIDの追加をご希望される場合はP.15をご覧ください。

### 初回ログイン時のパスワード変更

ユーザIDの追加時、弊社からお知らせするパスワードは仮のものです。初めてサポートポータルにログインする際にパスワード変更画面が表示されますので、ご自身で覚えやすいパスワードに変更してください。なお、新しいパスワードは英大文字、英小文字、数字を含めて8文字以上である必要があります。

## 2. ログイン成功

ログインに成功すると下図のようなトップページが表示されます。

The screenshot shows the HuApp support portal homepage. At the top, there is a navigation bar with 'ホーム', 'What's New', 'ご質問', 'TIPS&FAQ検索', 'プロダクト情報', and 'その他'. The main content area is divided into several widgets: 'What's New' (showing a list of updates), '最新のご質問状況' (latest question status), '最新の共有ご質問状況' (latest shared question status), 'TIPS&FAQ検索' (search bar), and 'ご質問' (question section). The user's profile information is visible in the top right corner.

### POINT

#### ウィジェットについて

トップページに表示される複数の小ウィンドウのことをウィジェットと呼びます。初回ログイン時、ウィジェットは下図のように折り畳まれた状態になっていますが、右上の ▾ ボタンを押すことで展開できます。

The diagram illustrates the process of expanding a widget. On the left, a collapsed widget titled 'What's New' has a small downward arrow button highlighted with a red box. A blue arrow points to the right, where the widget is shown fully expanded, displaying a list of updates.

また、ウィジェットの上部をマウスで選択し、ドラッグ&ドロップをすると画面内で各ウィジェットの配置場所を変更することができます。

The diagram shows a widget titled '最新のご質問状況' being moved. A red box highlights the widget's header, and a red dashed arrow points to a pink box labeled 'ドラッグ&ドロップ'. Below, the widget is shown in its new position at the bottom of the page, enclosed in a red dashed box.

## (2) 新規ご質問登録

製品に関するご質問は下記の手順でご登録ください。

### 1. サポートポータルのトップページを開く

サポートポータルのトップページにて、「新規ご質問」をクリックしてください。



### 2. ご質問内容登録

ご質問内容とお客様の情報を入力し、「次へ」をクリックしてください。

新規ご質問登録-入力 ブラウザの「戻る」ボタンは使用しないで下さい。

質問内容入力 登録内容確認・修正 登録完了

プロダクト情報 環境情報に登録済みのプロダクトから選択

【履歴】

プロダクト (必須) The Staff-V(クラウド)

バージョン \*\* 該当なし \*\*

OS \*\* 該当なし \*\*

お問い合わせ内容

主題 (必須) ログインできない

昨日の16時ごろよりStaff-Vクラウドにログインできなくなりました。  
IDとパスワードを入力してログインしようとするエラーメッセージが表示されます。  
昨日の12時から15時ごろまでは問題なく使用できていました。

Sign In  
Logon failed. Please verify that the User name and Password fields are valid, then try again.  
OK

画像のタイトルを入力してください

内容 (必須)

次へ

項目	説明
プロダクト	対象の製品を選択してください。
バージョン	現時点では選択肢がありませんので「** 該当なし **」を選択してください。
OS	ご利用いただいているPCのOS名を選択してください。
主題	ご質問の概要を簡潔にご入力ください。
内容	<p>ご質問の内容をご入力ください。可能な限り詳細な状況をご入力いただくと、弊社の調査・回答に要する時間が短縮しやすくなります。</p> <p>入力枠内にマウスのカーソルを当てると、左側に「+」マークが表示されます。「+」マーク → 「画像を追加」の順にクリックし、画像ファイルを選択した後に「この画像をセットする」をクリックすると、本文中に画像を貼り付けることができます。(クリップボードにスクリーンショットがある場合は、本文中でキーボードの[Ctrl]+[V]を押下することでも同様の貼り付けが行えます。)</p> 
会社名	製品をご利用されているお客様の会社名をご入力ください。また、お問い合わせされる方がグループ会社やシステム会社などに所属されている場合にはその会社名も併記するようお願いいたします。
氏名（漢字）	お客様の氏名をご入力ください。
Tel	<p>お客様のご連絡先電話番号をご入力ください。</p> <p>※ サポートポータルにていただいたご質問は原則としてサポートポータル内で回答いたしますが、詳細な状況確認のためにお電話でご連絡させていただく場合がございます。</p>
E-Mail	お客様のご連絡先 E メールアドレスをご入力ください。サポートポータルにご質問の回答が登録された場合などにお知らせが送信されます。
添付資料	ご質問に関するデータや補足資料等があればご登録ください。ご登録いただくと弊社の調査・回答に要する時間が短縮しやすくなります。

### 3. 入力内容確認

入力した内容に誤りがないことを確認の上、「ご質問を登録する」をクリックしてください。

新規ご質問登録-登録内容確認・修正 ブラウザの「戻る」ボタンは使用しないで下さい。

● 質問内容入力 ● 登録内容確認・修正 ● 登録完了

内容に問題がなければ【ご質問を登録する】ボタンをクリック下さい。修正する場合には【修正】のリンクをクリックして下さい。

プロダクト情報 [\[修正\]](#)

プロダクト The Staff-V(クラウド)

お問い合わせ内容 [\[修正\]](#)

主題	ログインできない
内容	昨日の16時ごろよりStaff-Vクラウドにログインできなくなりました。 IDとパスワードを入力してログインしようとするとエラーメッセージが表示されます。 昨日の12時から15時ごろまでは問題なく使用できていました。

[ご質問を登録する](#)

### 4. 登録完了

登録が完了すると下図の画面が表示されます。また、「E-Mail」欄にご入力いただいた E メールアドレス宛てにも受付完了のメールが送信されます。受付完了メールは登録完了の約 10 分後に自動的に送信されますので、届くまで少々お待ちください。環境によっては迷惑メールフォルダに振り分けられてしまう場合がございます。迷惑メール対策を行っている場合は、あらかじめ support@huapp.co.jp からのメールを受信できるように設定をお願いいたします。

「リファレンス番号」は登録済みのご質問の検索・参照の際などに必要になりますのでお控えください。（受付完了メールにも記載されています。）

新規ご質問登録-登録完了

● 質問内容入力 ● 登録内容確認・修正 ● 登録完了

ご質問はリファレンス番号 **6241229452** で登録されました。

### (3) 受付状況・回答内容確認

登録した質問に対する受付の状況や回答内容は下記の手順でご確認ください。

#### 1. サポートポータルトップページを開く

サポートポータルトップページにある「最新のご質問状況」のウィジェットに登録済みの質問が表示されます。確認したい質問のリンクをクリックしてください。（確認したい質問が一覧に表示されていない場合は「すべて表示」をクリックしてください。）



#### 2. サブリファレンス情報を確認

サブリファレンス情報一覧ページにて質問の受付状況が確認できます。弊社からの回答は登録者が「HuApp Technology」、ステータスが「回答」または「中間回答」となっており、リンクをクリックすると詳細内容を確認できます。



### 3. 回答内容確認

回答の内容をご確認いただき、解決できた場合は「終了通知」をクリックしてください。追加のご質問がある場合は「追加記入」ボタンより追記できます。

#### サブリファレンスの内容表示

---

#### サブリファレンス内容

検索ヒット件数：2件  
[\[先頭\]](#) << [Back](#) 1 | 2

件名	【回答】 回答します。
	2024/0/△ 15:30~18:00までAWSの障害によりThe Staff-Vクラウドがご利用いただけない状態となっておりました。 現在は復旧しております。 ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。

戻る 追加記入 **終了通知**

### 4. 終了通知

終了通知画面ではメッセージの登録が可能となっていますので、解決できた旨をご報告いただくと幸いです。記入後、「次へ」をクリックして次のページに進み、内容を確認した上で「登録する」をクリックしてください。

#### 終了通知

---

#### 追加内容

*件名	終了通知
*内容	リファレンス番号：6241229452を「終了(CLOSE)」ステータスとします。

メッセージがある場合にはこちらへご記入ください。

先ほど再度操作を試みたら無事ログインできました。  
ご回答ありがとうございました。

メッセージ

戻る **次へ**

## POINT

### 「最新のご質問状況」と「最新の共有ご質問状況」の違い

サポートポータルにログインしているユーザIDにて登録した質問は「最新のご質問状況」のウィジェットに表示されます。一方で、同じ会社コードの別のユーザIDから登録された質問は「最新の共有ご質問状況」のウィジェットに表示されます。

最新のご質問状況		
更新日時	状況	詳細
2024-07-24 17:11	回答	Ref: 6241229452 <a href="#">ログインできない</a>
<a href="#">すべて表示</a>		

最新の共有ご質問状況		
更新日時	状況	詳細
2024-07-30 11:35	回答	お客様 太郎 Ref: 6242409303 <a href="#">スタッフマスタについて</a>
<a href="#">すべて表示</a>		

当該ユーザIDで登録した質問

同じ会社の他のユーザIDで登録した質問

状況が「終了」になっている質問はいずれのウィジェットにも表示されませんので「すべて表示」にてご確認ください。

## (4) ファイルのダウンロード

サポートポータルでは、製品・サービスに関わるファイルをダウンロードすることができます。

### 1. サポートポータルのトップページを開く

サポートポータルのトップページにある「プロダクト情報」のウィジェットにご契約中の製品・サービスが表示されています。ダウンロードしたい製品・サービス名のリンクをクリックしてください。



### 2. 《メディア一覧》または《ダウンロード一覧》タブを開く

プロダクト情報の画面が開きますので、《メディア一覧》または《ダウンロード一覧》のタブをクリックしてください。

- 《メディア一覧》：主に製品・サービスのバージョンアッププログラム
- 《ダウンロード一覧》：製品・サービスの操作マニュアルや設定ファイルなど



### 3. ファイルのダウンロード

一覧画面にダウンロード可能なファイルが表示されますので、タイトルをご確認ください。

**DOWNLOAD** ボタンを押すと、タイトルのファイルがダウンロードされます。また、付随するファイルがある場合は **DOWNLOAD** ボタンの下に表示されているリンクボタンからダウンロードできます。



### DOWNLOAD ボタンクリック後の動作

《ダウンロード一覧》タブ内のファイルは、**DOWNLOAD** ボタンをクリックした直後にダウンロードが開始されます。(Web ブラウザの設定によっては、ファイル保存先指定のダイアログが表示される場合があります。)

《メディア一覧》タブ内のファイルは、**DOWNLOAD** ボタンをクリックした後にダウンロード確認画面が表示されます(下図)。再度 **DOWNLOAD** ボタンをクリックすると、ダウンロードが開始されます。



また、**DOWNLOAD** ボタンや付随ファイルのリンクボタンをクリックした後は、当該ファイルのダウンロードが完了するまでは Web ブラウザ画面内の操作が不可となります。ファイルサイズが大きなファイルをダウンロードする場合、長時間画面の操作が効かなくなる可能性があります。あらかじめご了承ください。

### ウィジェットでのファイル選択

トップページの「最新のダウンロードファイル」ウィジェットには、更新日順で直近の5件のファイルが表示されます。ウィジェットのリンクをクリックすると、直接《メディア一覧》または《ダウンロード一覧》画面の当該ファイルに遷移可能です。

最新のダウンロードファイル	
日付	製品名 (ファイル名)
2025-01-15	The Staff-V(パッケージ)
	<a href="#">The Staff-V Ver.5.23.0201</a>
2025-01-07	The Staff-V(パッケージ)
	<a href="#">テキストデータ取込 操作マニュアル</a>

### キーワード検索

《メディア一覧》および《ダウンロード一覧》画面ではキーワード検索が可能です。検索をすると、ファイル名や備考の内容にキーワードが含まれるファイルのみが表示されます。



## (5) TIPS&FAQ

サポートポータルでは、製品・サービスに関するよくあるお問い合わせや便利な使い方などをTIPS&FAQで閲覧することができます。

### 1. サポートポータルのトップページを開く

サポートポータルのトップページにある「TIPS&FAQ 検索」のウィジェットに調べたいキーワードを入力して「検索」をクリックしてください。

TIPS&FAQ 検索

キーワード

源泉徴収票

検索

詳細検索

「詳細検索」では製品・サービスやカテゴリを指定した検索ができます。

TIPS&FAQ キーワード検索

検索フォーム

キーワード 源泉徴収票 検索

言語 日本語 のTIPS&FAQを検索する

プロダクト (10個まで) リセット

カテゴリ リセット

表示 表示件数 10 表示形式 標準 ソート 日付(新しい順)

The Staff-V(クラウド)

The Staff-V(パッケージ)

DigSheet

PaySheet

勤務表BPO

DigFaceAI

AppMyPortal

AppInvoice

AppTransformer

DigSheet Transformer

SMACOM

ConSerra

システム要件(動作環境)

インストール/バージョンアップ

機能

操作方法

参考情報

ログ

エラーメッセージ

その他

### 2. 検索結果を確認する

検索キーワードを含むTIPS&FAQが一覧表示されます。タイトルのリンクをクリックすると詳細を確認することができます。

検索ヒット件数: 4 件

**TIPS 81 - 【年調データ】「国外住所表示」について**

最終更新日時: 2025-01-16 15:57:38 プロダクト: The Staff-V(クラウド)...

『年調』 - 【年調データ】の「国外住所表示」のチェックボックスは、下記の通り表示。スタッフの住所または居所が国外である場合にチェックを入れてください。

**TIPS 80 - 【源泉徴収票】前職の会社情報を印字する方法**

最終更新日時: 2025-01-16 15:26:07 プロダクト: The Staff-V(クラウド)...

[画像(1):] まず、『年調』 - 【年調データ】 - 【前職/摘要欄】タブの「前職( )の後『年調』 - 【源泉徴収票】の『詳細設定』タブの「前職分を印字する」に...

**TIPS 97 - 死亡退職時の手続きについて**

最終更新日時: 2025-02-19 16:43:43 プロダクト: The Staff-V(クラウド)...

スタッフが死亡により退職した場合はThe Staff-Vにて下記の手順で処理を実施。『情報2』 - 「退職日」にスタッフが死亡した日付を入力してください。・『報...

**TIPS 79 - 【年調計算】年税額を0円にする方法**

最終更新日時: 2025-01-16 14:47:19 プロダクト: The Staff-V(クラウド)...

[画像(1):] 『年調』 - 【年調データ】の「年調区分」を「退職者」または「対...

[画像(2):] また、『年調』 - 【源泉徴収票】 - 【詳細設定】タ...

検索ヒット件数: 4 件



【年調データ】「国外住所表示」について

『年調』 - 【年調データ】の「国外住所表示」のチェックボックスは、下記の基準で設定してください。

① 『年調データ』タブの「国外住所表示」

スタッフの住所または居所が国外である場合にチェックを入れてください。

『年調』 - 【光ディスク等提出ファイル作成】の出力内容: 「給与所得の源泉徴収票 (税務署)」および「給与所得の源泉徴収票 (後払)」の出力データの13項目の「支払を受ける各 - 国外住所表示」の出力値に反映されます。

・チェックなし → 「0」を出力

・チェックあり → 「1」を出力

② 『前職/摘要欄』タブの「国外住所表示」

他(前職)の支払者の住所(居所)または所在地が国外である場合にチェックを入れてください。

『年調』 - 【光ディスク等提出ファイル作成】の出力内容: 「給与所得の源泉徴収票 (税務署)」および「給与所得の源泉徴収票 (後払)」の出力データの65項目の「他の支払者 - 国外住所表示」の出力値に反映されます。

・チェックなし → 「0」を出力

・チェックあり → 「1」を出力

※両チェックボックスは紙に印刷する源泉徴収票には影響しません。

## POINT

### キーワード検索のコツ

TIPS&FAQ のキーワード検索は完全一致検索となっています。TIPS&FAQ の登録内容に含まれる文字とキーワードが完全に一致していないとヒットしません。文章ではなく単語で検索を行ってください。

#### 良くない例

キーワード  
死亡退職者の源泉徴収票を出したい

#### 良い例

キーワード  
死亡退職 源泉徴収票

※ 複数の単語をスペース文字で区切ると AND 検索になります。

## ◇ Q&A

### 1. ユーザIDを追加したい

サポートポータルをご利用いただく際には必ずユーザIDが必要となります。お問い合わせ内容やその回答の履歴はユーザID単位で保存されます。もしも複数の担当者毎にお問い合わせの履歴を分けて管理したい場合には、下記の手順で追加ユーザIDの登録申請を行ってください。

#### 1. ユーザID新規登録ページを開く

下記のURLにアクセスし、「新規にユーザ登録する」をクリックしてください。

<https://support.huapp.co.jp/whatsnew/HUAPP/SteliasInfoTopPage/>



#### 2. ユーザ情報入力

「サポートポータル登録申請フォーム」が開きますので必要事項をご入力ください。



項目	説明
メールアドレス	サポートポータルを利用する方の連絡先メールアドレスをご入力ください。会社用のメールアドレスのみ利用可能です。フリーメールや携帯電話のメールアドレスなど、会社と関連付かないものの申請はお断りさせていただいております。
会社名	弊社の製品・サービスをご契約中の会社名をご入力ください。 申請者がグループ会社・情報システム担当の会社などに所属されている場合は、「関連会社名」の方にご入力ください。
関連会社名	サポートポータルを利用しようとする方が弊社の製品・サービスをご契約中の会社とは別の組織に所属している場合は、その会社名をこちらにご入力ください。
住所	弊社の製品・サービスをご契約中の会社の所在地をご入力ください。
申請者名	ユーザIDの登録申請をする方の氏名をご入力ください。
アカウント名	サポートポータルを実際に利用する方が「申請者名」と同じ場合は「申請者名と同じ」を選択してください。異なる場合は「その他」を選択したうえで実際に利用する方の氏名をご入力ください。複数の担当者が1つのユーザIDを共有して利用する場合は氏名の代わりに部署名等をご入力ください。
電話番号	サポートポータルを利用する方の連絡先電話番号をご入力ください。

### 3. 入力内容確認

入力した内容に誤りがないことを確認の上、画面下部の「送信」ボタンをクリックしてください。



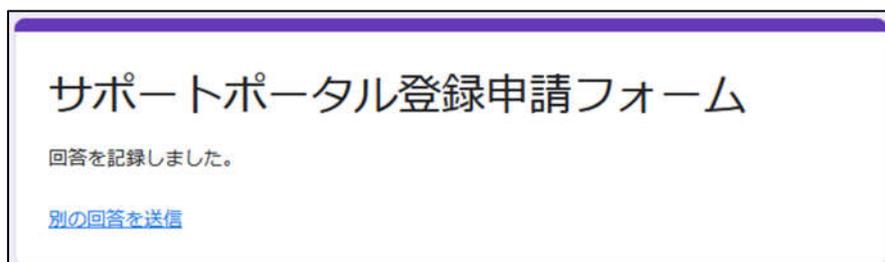
(例)

「送信」ボタンをクリックした後、Googleの認証システムが起動することがあります。右図のような画面が表示された場合は、指示通りに該当する画像を選択し、「確認」ボタンを押してください。



### 4. 送信完了・EメールでユーザIDを受け取り

「回答を記録しました」と表示されたら送信完了です。



お客様のご契約内容を弊社にて確認させていただき、折り返しご登録いただいたEメールアドレス宛てにユーザIDをご連絡いたします。ご案内までに2~3営業日ほどお時間がかかる場合がございますので、あらかじめご了承ください。

## 2. ユーザID・パスワードが分からなくなった

ユーザID またはパスワードが不明の場合は、下記の手順で申請を行ってください。

### 1. ユーザID・パスワード確認ページを開く

下記の URL にアクセスし、「ユーザID・パスワードが分からない方はこちら」をクリックしてください。

<https://support.huapp.co.jp/whatsnew/HUAPP/SteliasInfoTopPage/>



### 2. ユーザ情報入力

「プロダクト使用者情報」に必要事項をご入力ください。

プロダクト使用者情報			
*ユーザID:	(例: ABCD)	(例: 001)	分からない
	<input type="text" value="E123"/>	<input type="text" value="003"/>	<input type="checkbox"/>
*会社名:	<input type="text" value="株式会社ABC"/>		

「個人情報の取り扱いについて」をクリックして内容をご確認ください。ご同意いただけましたら「個人情報の取り扱いについての内容を確認し、同意します」にチェックを入れて「確認」をクリックしてください。

個人情報の取り扱いについて
取得した個人情報は、お問い合わせ対応・株式会社ヒューアップテクノロジー サポートセンターからの情報配信に利用させていただきます。
<a href="#">個人情報の取り扱いについて</a>
<input checked="" type="checkbox"/> 「個人情報の取り扱いについて」の内容を確認し、同意します
<input type="button" value="確認"/>

### 3. 入力内容確認

入力した内容に誤りがないことを確認の上、「送信」をクリックしてください。

#### ユーザIDロック解除申請

以下の内容を確認し、送信ボタンを押してください。

- ・入力画面に戻る場合は、**ブラウザの戻るボタン**は使わないでください。

#### プロダクト使用者情報

*ユーザID:	E123	003
*会社名:	株式会社ABC	

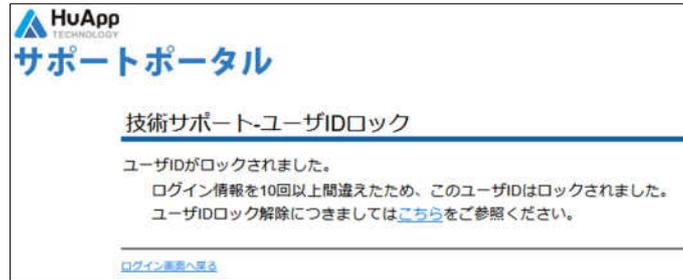
戻る **送信**

### 4. 送信完了・EメールでユーザIDと仮パスワードを受け取り

「ユーザIDロック解除申請を受け付けました。」と表示されたら送信完了です。お客様のご契約内容を弊社にて確認させていただき、折り返しご登録いただいたEメールアドレス宛てにユーザIDと仮パスワードをご連絡いたします。ご案内までに2~3営業日ほどお時間がかかる場合がございますので、あらかじめご了承ください。

### 3. ユーザIDがロックされてしまった

誤ったパスワードを10回連続で入力すると、ユーザIDがロックされサポートポータルにログインできなくなります。



下記の手順でロック解除の申請を行ってください。

#### 1. ユーザIDロック解除ページを開く

下記のURLにアクセスし、「ユーザIDロック解除」をクリックしてください。

<https://support.huapp.co.jp/whatsnew/HUAPP/SteliasInfoTopPage/>



#### 2. ユーザ情報入力

「プロダクト使用者情報」に必要な事項をご入力ください。

プロダクト使用者情報		
*ユーザID:	(例: ABCD)	(例: 001)
	<input type="text" value="E001"/>	<input type="text" value="003"/>
*ご登録E-Mail:	<input type="text" value="mail@xxxxxxxxxxxx.com"/>	
	ご登録いただいているE-Mailをご入力ください。	

「ご登録E-Mail」にはサポートポータルに登録しているメールアドレスを入力してください。  
ユーザIDとメールアドレスが弊社の登録情報と一致しない場合、ロック解除を承れません。  
メールアドレスが不明の場合は、P.17の「2. ユーザID・パスワードが分からなくなった」  
の手順で申請を行ってください。

「個人情報の取り扱いについて」をクリックして内容をご確認ください。ご同意いただけましたら「個人情報の取り扱いについての内容を確認し、同意します」にチェックを入れて「確認」をクリックしてください。

### 個人情報の取り扱いについて

取得した個人情報は、お問い合わせ対応・株式会社ヒューアップテクノロジー サポートセンターからの情報配信に利用させていただきます。

[個人情報の取り扱いについて](#)

「個人情報の取り扱いについて」の内容を確認し、同意します

### 3. 入力内容確認

入力した内容に誤りがないことを確認の上、「送信」をクリックしてください。

### ユーザIDロック解除申請

以下の内容を確認し、送信ボタンを押してください。

- ・入力画面に戻る場合は、**ブラウザの戻るボタン**は使わないでください。

#### プロダクト使用者情報

*ユーザID:	E001	003
*ご登録E-Mail:	mail@xxxxxxxxxxxx.com	

### 4. 送信完了・Eメールで新パスワードを受け取り

「ユーザID およびご登録 E-Mail が確認できました。新しいパスワードを以下の E-Mail にお送りいたしますのでご確認ください。」と表示されたら送信完了です。ご登録いただいた E-Mail アドレス宛てに新しいパスワードを記載したメールを送信いたします。メールは自動的に送信されますが、申請後 10 分程度かかりますのであらかじめご了承ください。

### 5. パスワード変更

新しいパスワードを使用してサポートポータルにログイン後、画面右上の歯車ボタンより「パスワードの変更」を選択し、適宜ご自身で覚えやすいパスワードに変更してください。

ユーザID : E001 - 003  
会社名 : 株式会社EEE  
ユーザ名 : サポート 太郎 様

プロダクト情報      その他 ▾

TIPS&FAQ 検索  
キーワード

- ログアウト
- ユーザ登録情報の変更
- 環境情報
- 
- ヘルプ

## 4. ユーザ登録情報を変更したい

ユーザIDの作成後、氏名やメールアドレスなどの登録情報が変わった場合は、下記の手順で変更作業を行ってください。

### 1. サポートポータルにログイン

登録情報を変更したいユーザIDでサポートポータルにログイン後、画面右上の歯車ボタンより「ユーザ登録情報の変更」を選択してください。



### 2. 変更内容入力

変更したい項目の入力内容を修正し、「更新する」をクリックしてください。

* 氏名	ローマ字	姓: <input type="text"/> 名: <input type="text"/>
	漢字	姓: <input type="text" value="サポート"/> 名: <input type="text" value="太郎"/> (全角文字)
連絡先	* Tel	<input type="text" value="03-XXXX-YYYY"/> (半角文字)
	Fax	<input type="text"/> (半角文字)
	* E-Mail	<input type="text" value="mailaddress@xxxxxxx.com"/> (半角文字) <small>※ カンマ区切りで複数指定可</small>



### 3. 入力内容確認

入力した内容に誤りがないことを確認の上、「登録する」をクリックしてください。

### ユーザ登録情報-変更内容確認

登録情報変更➡ 変更内容確認➡ 変更完了

下記の内容で登録します。

- 内容がよろしければ【登録する】ボタンをクリックして下さい。
- 前のページに戻る場合は【戻る】ボタンで戻ってください。



## POINT

### 複数名で1つのユーザIDを共同利用する場合

担当者毎にユーザIDを登録するのではなく、1つのユーザIDを複数の担当者で共有してご利用いただくことも可能です。その場合、登録情報の氏名欄には部署名などをご入力ください。

※「姓」「名」欄のそれぞれが入力必須となります。空欄では登録できませんので、2つに分離できない名称の場合には、「名」欄に全角スペース1文字をご入力ください。

#### ★ 入力例

姓： 総務部	名： 第一グループ
姓： 総務部	名： <input type="text"/>

↑ 全角スペース1文字

### 登録情報の入力必須項目

登録情報変更ページで\*が付いている項目（会社名・郵便番号・住所1・氏名（漢字）・Tel・E-Mail）は入力が必要となります。変更前の時点で未入力の項目がある場合は、併せて内容の登録をお願いいたします。

## 5. ログイン時に「パスワードの満了期限が切れています」と表示される

パスワードの有効期限は1年です。有効期限切れのパスワードでログインすると、下図のような画面が表示されますので、新しいパスワードを設定し次回以降は新しいパスワードでログインしてください。

お客様サイト-パスワード変更	
パスワードの満了期限が切れています。 パスワードを変更してください。	
ユーザID	12345678 - 001
現在のパスワード	<input type="password"/>
新しいパスワード	<input type="password"/>
新しいパスワード（確認用）	<input type="password"/>
<input type="button" value="リセット"/> <input type="button" value="変更"/>	

## 6. パスワードを変更したい

下記の手順でパスワードの変更が可能です。

### 1. サポートポータルにログイン

パスワードを変更したいユーザ ID でサポートポータルにログイン後、画面右上の歯車ボタンより「パスワードの変更」を選択してください。



### 2. 新旧パスワード入力

「現在のパスワード」には変更前のパスワードを、「新しいパスワード」には変更後のパスワードを入力してください。「新しいパスワード」は英大文字・英小文字・数字を含めて8文字以上である必要があります。

「新しいパスワード（確認用）」には「新しいパスワード」と同じ内容を入力して「変更」をクリックしてください。

パスワード変更	
パスワードは定期的に変更されることをお勧めいたします。 パスワードが1年以上変更されない場合には、ログインの際にパスワードの変更が必要となります。	
ユーザID	12345678 - 001
現在のパスワード	.....
新しいパスワード	.....
新しいパスワード（確認用）	.....
<input type="button" value="リセット"/> <input type="button" value="変更"/>	