

もっと使える マイクロソフトサポート

村松 真

Agenda

- ▶ マイクロソフトサポートメニュー紹介
- ▶ 使い分けようサポートメニュー
- ▶ サポートへの質問のまとめ方
- ▶ 答えやすい質問・答えにくい質問

マイクロソフトサポートメニュー紹介

有償

プレミアサポート
プロフェッショナルサポート
アドバイザリーサービス
テクニカルコンシェルジュ
エッセンシャルサポート
パーソナルサポート

無償

サポートオンライン
サポート技術情報
ニュースグループ
答えてねっと

登録ユーザー・パートナー

テクニカルサービスコーディネータ
サポートニュースグループ

使い分けようサポートメニュー

問い合わせたい内容が発生したら

1. Webで検索(Google等、MSのサイトにこだわる必要なし)
まずは適切なキーワードを明確にする。
2. ニュースグループ、答えてねっとなどで検索



問題の内容により適切なサポートを選択(既存契約にもよります)

- *ゴールドパートナーなら -> テクニカルサービスコーディネータ
- *クライアントアプリケーションの使い方やインストール方法など
 - > パーソナルサポート
- *複数製品にまたがる問題 -> エッセンシャルサポート
- *開発系の問題 -> アドバイザリーサービス
- *個別製品の深い問題 -> プロフェッショナルサポート
- *エンタープライズのトータルサポート
 - > プレミアサポート

サポートへの質問のまとめ方(その1)

サポート担当者はあなたの環境を知りません。

環境がわからないと、答えられない場合は多いものです。問題を取り巻く環境をできるだけわかりやすく説明しましょう。

背景を説明しましょう。

質問の背景がわかると、回避策や代替手段を提案しやすくなります。

問題解決サービスではありません。

基本的には技術的な質問に答えるサービスであり、あなたの問題を解決するサービスではないと割り切りましょう。

サポートへの質問のまとめ方(その2)

すでに調べたことがあれば書きましょう

すでに調べた内容があれば、それを書くことで調査の重複を防げますし、エンジニアがさらに別の角度から調べてくれる確率が高まります。

過去事例を聞きましょう。

過去似たような事例があるかを聞くことで、よくある話なのか、例外的な事象なのかがわかります。

質問の意図をはっきりと具体的に示しましょう。

どんな答えがほしいかを出来るだけ明示しましょう。そうしないと期待と異なる回答が来る場合もあります。

メール質問フォーム例

[タイトル]

*あまり長くなく、しかし問題の区別がつくタイトルにする。

[製品構成]

*関連する製品名をEditionやService Packも記述

[問題]

*発生している問題を簡潔に記述する。

[詳細・経緯]

*これまでの調査状況や、詳細な発生条件等を記述する。

[質問]

*具体的にエンジニアに聞きたい内容を、箇条書きで記載する。

答えにくい質問(網羅的)

- ▶ 「このモジュールが出力するすべてのエラーを教えてください。」
- ▶ 「....のすべてのパターンを教えてください。」
- ▶ 「...で使えるもののリストをください。」



- どんなものが使えますか？
- 複数例をあげてもらえますか？
- リストになっているものはありますか？

答えにくい質問(仕様・バグ)

- ▶「....の仕様を教えてください。」
- ▶「.....の動作は仕様ですか？」
- ▶「それはバグですか？」



- 通常どのように動くものなのですか？
- それは適切な動きですか？
- 動作について書かれたドキュメントはありませんか？
- 修正の予定がありますか？

答えにくい質問(原因を尋ねる)

- ▶「その原因はなんですか？」
- ▶「なぜそうなっているんですか？」
- ▶「理由はなんですか？」



- 「原因として考えられることはありませんか？」
- 「原因が判明した事例はありませんか？」

答えにくい質問(複数製品)

- ▶ 「xxxの製品ではxxなのに、なんでこちらはxxなの？」
- ▶ 「xxxを使うのと、yyyを使うのとどちらがいいですか」
- ▶ 「xxxと組み合わせて使った場合は」



➤ 可能であれば製品ごとに質問

MSサポートワンポイント(その1)

- ▶ ミッションクリティカルなシステムのサポートを、MSだけに頼らない。
- ▶ MSのエンジニアは直接作業はしない。
- ▶ バグ修正が必要な場合、直らないことによる損害を数値で示す。
- ▶ MSは顧客の環境情報は案件をまたいで保持しない。
- ▶ MSの事例情報をできるだけひきだす。
- ▶ エンドへMSからの公式回答が必要な場合、MS技術情報(KB)を活用する。(場合によっては作ってもらう)

MSサポートワンポイント(その2)

- ▶ ホットフィックス(QFE、パッチ)提供だけならインシデント消費はない。
- ▶ ホットフィックスの再配布は原則できない。
- ▶ MSのサポートは開発はしない。(サンプルコードも原則としてすでにWeb上で公開されているもの)
- ▶ 結果は不発でも調査自体でインシデント消費となる。
- ▶ 有償サポートの方が満足度が高いとは限らない。
- ▶ 回答を焦ってはいけない。
- ▶ 複数製品にまたがった質問は苦手(とくに込み入った内容の場合)

MSサポートワンポイント(その3)

- ▶ MSのエンジニアは実運用が苦手
- ▶ 情報収集の方法を質問しよう。
- ▶ サポート切れに注意しよう。(質問を受け付けられません)
- ▶ MSのエンジニアと質問者は、問題を解決しようとするパートナーです。
- ▶ 再現性のない問題には過去事例がない限り、MSのエンジニアといえど対処は困難です。

まとめ

- ▶ MSは簡単なWeb検索から、高価でミッションクリティカルなサポートまで様々な技術サポートを提供しています。状況や目的に応じて使い分けましょう。
- ▶ 問題を解決する主体はあなたです。MSは問題を解決するヒントはくれるかもしれませんが、解決してくれるわけではありません。
- ▶ MSのサポートを有効に活用するには、その特性を考慮した問いかけが有効です。時間短縮と工数削減のためにも、MSサポートを有効に使いましょう。