

質問	回答
アカウントがありません。どうすればよいでしょうか？	サービスポータル (https://support.mcafee.com) にアクセスし、画面右側のユーザーログインの枠にある「登録」のリンクをクリックします。新規ユーザー登録の画面に移動します。必要情報を入力して、アカウントを登録ください。
アカウントの登録ができません。どうすればよいでしょうか？	お手数ですが、弊社サポート窓口にお問い合わせください。
アカウントの登録数に制限はありますか？	ビジネスサポートのお客様は、アカウント登録の制限はありません。 プレミアムサポートをご購入のお客様は、アカウント登録自体に制限はありませんが、上位エンジニアにお問い合わせが可能な、認定担当者の数は、契約に応じて制限があります。
ログインに必要な情報がわからない場合にはどうすればよいでしょうか？	お手数ですが、弊社サポート窓口にお問い合わせください。
ログイン方法を教えてください。	サービスポータル (https://support.mcafee.com) にアクセスし、画面右側のユーザーID、パスワードに必要な情報を入力し、[ログイン] ボタンを押します。
ユーザーガイドはありますか？	サービスポータルのユーザーガイドは、以下のリンクから入手可能です。 https://support.mcafee.com/SPR/WebContent/ProgramsAndPolicies/TranslatedContent/Japanese/ServicePortal_User_Guide_JPN.pdf
契約が切れるとアカウントはどうなりますか？	過去の SR 参照は可能です。新規問い合わせやファイルのダウンロードなど制限される機能があります。
法人固有のメールアドレスがありません。個人向けのメールアドレスで登録できますか？	いいえ、承認番号に紐づくドメイン以外のメールアドレスはセキュリティ上、登録できません。法人固有のメールアドレス以外をログイン ID としたい場合は、お手数ですが、弊社サポート窓口にお問い合わせください。
ログイン ID の作成後、メールアドレスが変更された場合、ログイン ID も変更されますか？	いいえ、ログインIDの変更は、お客様では行えません。変更が必要な場合は、お手数ですがサポート窓口にお問い合わせください。変更には日数がかかる場合がございます。
ポータルに登録された SR は、別のアカウントでも参照できますか？	いいえ、SR は登録した担当者のみ参照可能です。
ポータルから SR を作成するときに、障害レベル1、2 が選択できません。どのように障害レベル 1、2 の SR 作成ができますか？	障害レベル1または2と思われる障害の場合は、ポータルではなく、電話でお問い合わせください。弊社エンジニアが電話で内容を確認し、障害レベル1または2と判断した場合、設定いたします。
ひとつの SR で複数の担当者がやり取りできますか？	ポータル内の SR は登録した担当者しか参照できません。ただし、電話で該当の SR 番号をご連絡いただき、企業名等情報が一致すれば、内容の確認や進捗の確認は行えます。
回答が英語で返ってきました。どうすればよいでしょうか？	アカウント登録時に優先言語を変更していない場合がございます。ユーザープロフィールの優先言語を日本語に変更してください。サービスポータルにログインし、[マイアカウント] - [ユーザープロフィール] - [編集] から設定の変更が行えます。
メール問い合わせからポータルに変更する理由はありますか？	情報保護やセキュリティの観点から、より安全度の高いポータルに移行します。ポータルで、問い合わせを登録した場合、SR 番号がすぐに発行され、タイムラグがなくなり、電話で追加の情報提供も SR 番号を伝えることでスムーズに対応できます。弊社ではポータルをよりお客様に使いやすいよう、日本語 KB の拡充や、機能改善を実施しております。お客様の問題やご質問をすぐに解決できる環境としてご利用いただくことを目的としております。
弊社はマカフィーの販売代理店として、またはSierとして、複数のエンドユーザー様からの問い合わせをエンドユーザー様に代わって行っています。そのような場合どうすれば良いですか？	<ol style="list-style-type: none"> 各エンドユーザー様のメールアドレスにてサービスポータルのアカウントを個々に作成していただき、エンドユーザー様と販売店様とで共有、運用していただく必要があります。 販売店様がご契約の有効な承認番号にて、エンドユーザー様の代理お問い合わせをお受けいたします。 <p>セキュリティの観点から、弊社としましては 1 を推奨いたしますが、エンドユーザー様の数が多い場合には 2 の対応も行います。</p> <p>2 の方法を選択される場合、お問い合わせの際に、実際のエンドユーザー様のサポート契約の有無をご確認いただき、エンドユーザー様会社名および承認番号をお問い合わせの際に必ずご連絡ください。</p> <p>(お電話でのお問い合わせを推奨いたします)</p>