



運用付きクラウドサービス (EcoOne) 問合せ手順

2025年8月

JBCC株式会社 ハイブリッドクラウド事業部

EcoOne問合せについて

Ecooneご契約様向けの 問合せWeb窓口 をご用意しております。
本窓口では、過去のお問合せ履歴や現在の状況をご確認いただけます。



□サポート概要詳細

標準対応時間	問合せ受付 : 24時間365日 対応時間 : 平日(月~金) 9時~17時 (土、日、祝日、年末年始(12月30日~1月4日)および弊社休業日を除く)
サポート内容	EcoOneの技術的なお問合せ、障害対応のご依頼、設定変更のご依頼、ご請求・ご契約関連の問合せ 等
初回応答目標時間	・障害連絡(業務停止あり) : 1時間以内 ※初回応答時間は、弊社の営業日(平日9時~17時)を基準とさせていただきます。 ・その他問合せ : 翌営業日以内 ※24/365サービスをご契約のお客様につきましては、契約内容に基づき個別に対応いたします。

1. 問合せ用の新規ユーザ作成 (初回のみ)

2. 問合せ手順

3. 問合せ状況確認

1. 問合せ用の新規ユーザ作成（初回のみ）

- ① 下記の問い合わせサイトにアクセスします。

https://www.jbcc.co.jp/econoone/contact_info/

注意事項

1. 登録には、氏名およびメールアドレスが必要になります。メールアドレスはグループアドレスを指定しても問題ありません。
2. グループアドレスを指定した際には、JBCCからの返信メールに対し返信する場合は、グループアドレスから返信するようにしてください。
グループアドレスからの転送先のアドレスで返信した場合、返信した内容が届かない場合があります。
3. 上記理由によりグループアドレスを利用する場合、転送先のアドレスもユーザー登録することをお勧めします。

1. 問合せ用の新規ユーザ作成（初回のみ）

- ② 「【運用付きクラウドサービス（EcoOne）契約者様専用】お問い合わせご案内ページ」が表示されます。「個人情報の取り扱い」ページをご確認いただき、「同意する」ボタンをチェックしてから「EcoOne問い合わせ及びユーザ登録はこちら」ボタンをクリックします。

Home / 【運用付きクラウドサービス（EcoOne）契約者様専用】お問い合わせご案内ページ

【運用付きクラウドサービス（EcoOne）契約者様専用】お問い合わせご案内ページ

J B C Cがご提供する運用付きクラウドサービス（EcoOne）をご利用いただきましてありがとうございます。

EcoOne問い合わせ（Webフォーム）からお問い合わせいただく場合、以下の点をご了承いたします。

- 問い合わせのご利用時間は24時間365日です。
対応時間は 平日 月曜日-金曜日 9:00-17:00（土日、祝日、年末年始<12/30-1/4>、JBCC休業日を除く）になります。
- 初回ご利用時にはユーザ登録（お名前・メールアドレス）が必要です。
- ご利用いただくには「**個人情報の取り扱い**」について同意が必要です。

「**個人情報の取り扱い**」ページが表示されます。

個人情報取り扱いについて（必須） 同意する

[EcoOne問い合わせ及びユーザ登録はこちら](#)

なお、Webフォームからの問い合わせが実施できない場合（個人情報取り扱いに同意できない場合含む）には、「ecoone@jbcc.co.jp」宛にご連絡ください。

購入前のお問い合わせにはお手数をおかけしますが[こちら](#)よりお問い合わせください。

Home / 運用付きクラウドサービス(EcoOne)問い合わせサイトの個人情報のお取り扱いについて

運用付きクラウドサービス(EcoOne)問い合わせサイトの個人情報のお取り扱いについて

J B C C株式会社（以下、「当社」といいます）は、運用付きクラウドサービス(EcoOne)（以下「当社サービス」といいます）に関するお問合せサイト（以下「当サイト」といいます）を経由しての(1)当社へのお問合せ、(2)当サイトでのご利用情報登録、の間に当社にご提供いただく個人情報（お名前、メールアドレス、問い合わせ内容）について、次のように可能な限り管理し保護するよう努めております。

以下の内容をご確認いただき、同意していただいた場合、上記お問合せが可能となります。

「同意する」ボックスをクリックして、入力フォームへお進みください。

1. 個人情報の利用目的

ご提供いただきました個人情報は、次のとおり利用させていただくものとし、他の利用はいたしません。

(1)お問合せの場合

- お客様からのお問合せに対するご回答・ご相談への対応、お客様からご請求があった当社サービスに関する資料の送付、お客様に対する当社サービスおよび当サイトに関する情報提供、当社サービスおよび当サイトの運営及び提供、Webサイト上の動向調査並びにアンケート調査及び統計処理、商品・サービスの開発及び品質の向上

(2)当サイトでのご利用情報登録の場合

- ご注文いただいた商品・サービスの提供、その他の権利の行使及び義務の履行、Webサイト上の動向調査並びにアンケート調査及び統計処理、商品・サービスの開発及び品質の向上、商品・サービスの適正な利用の有無の確認、障害発生時の問題判別、並びに当サイトの運営会社、商品の製造者・販売者、サービスの提供者への提供。

2. 個人情報の共同利用について

ご提供いただきました個人情報は、上記の利用目的の範囲内で、当社を含む1社1グループ（以下「当社グループ」といいます）間で共同利用させていただきます。

1. 問合せ用の新規ユーザ作成（初回のみ）

- ② 「EcoOneにサインイン」が表示されます。「アカウント登録」をクリックします。

EcoOneにサインイン

メール

パスワード

サインイン

パスワードを忘れた場合

EcoOne を初めてご利用の方 **アカウント登録**

メールアドレス登録済みの方：パスワードを設定

これまでにメールでお問い合わせをいただいている場合、お客様のメールアドレスは登録されています。登録済みメールアドレスにてパスワードを設定するには、上記「パスワードを設定」リンクへ進んでください。

1. 問合せ用の新規ユーザ作成（初回のみ）

③ 「名前」欄に[**ご自身のお名前**]を、「メール」欄にご自身の[**メールアドレス**]を入力し「アカウント登録」をクリックします。

「メールを確認してください」が表示されるので、「閉じる」をクリックします。



EcoOneにアカウント登録

このフォームに必要事項を入力してください。完了後に確認メールをお送りしますので、メールアドレスを確認し、サインインしてください。

名前*

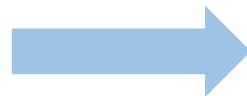
ご自身のお名前

メール*

XXXX@XXXX.XX.XX

アカウント登録

キャンセル



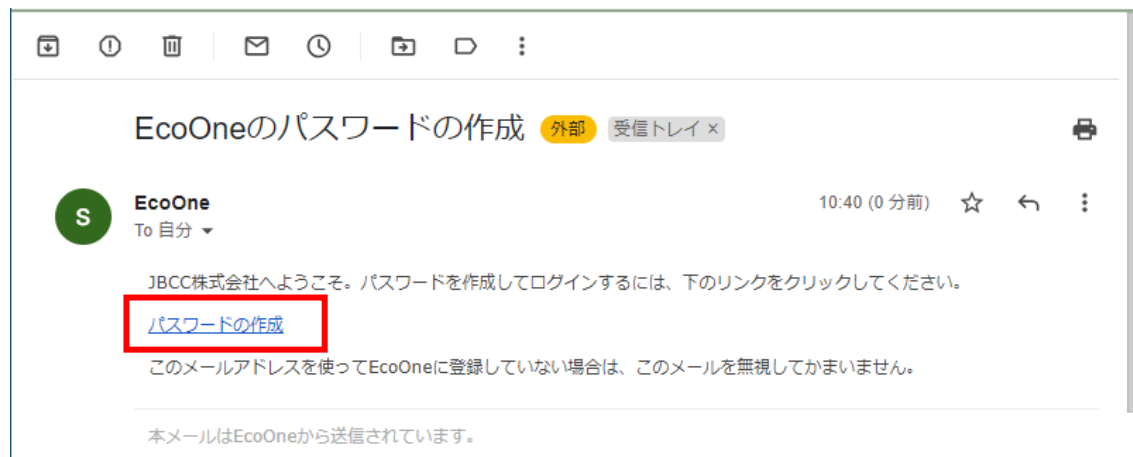
メールを確認してください

アカウントの新しいパスワードを設定するためのリンクをお送りします。受信トレイにメールが見つからない場合は、迷惑メールフォルダを確認してください。

閉じる

1. 問合せ用の新規ユーザ作成（初回のみ）

- ④ ご自身のメールアドレス宛に下記メールが届くので「パスワードの作成」をクリックします。



注意!! 下記のような「件名：EcoOneの登録の試行について」のメールを受信した方は、メール内の「パスワードをリセット」ボタンをクリックし、「パスワードの変更」を行ってください。



1. 問合せ用の新規ユーザ作成（初回のみ）

- ⑤ パスワード設定画面にご自身の名前が表示されているので、「あなたのパスワード」欄に設定する[パスワード]を入力し「パスワードの設定」をクリックします。下記右図のようなEcoOneページが表示されます。

自分用のパスワードを作成してください

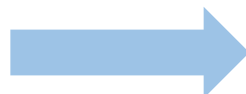
このパスワードを使用して、EcoOneにログインします。

名前

あなたのパスワード

パスワードについて

- 最低 5 文字以上お使いください
- 128文字未満で入力してください
- メールアドレスとは別にしてください



2. 問合せ手順

- ① 下記の問い合わせサイトにアクセスします。

https://www.jbcc.co.jp/econoone/contact_info/

2. 問合せ手順

- ② 「【運用付きクラウドサービス (EcoOne) 契約者様専用】お問い合わせご案内ページ」が表示されます。「個人情報の取り扱い」ページをご確認いただき、「同意する」ボタンをチェックしてから「EcoOne問い合わせ及びユーザ登録はこちら」ボタンをクリックします。

Home / 【運用付きクラウドサービス (EcoOne) 契約者様専用】お問い合わせご案内ページ

【運用付きクラウドサービス (EcoOne) 契約者様専用】お問い合わせご案内ページ

J B C Cがご提供する運用付きクラウドサービス (EcoOne) をご利用いただきましてありがとうございます。

EcoOne問い合わせ (Webフォーム) からお問い合わせいただく場合、以下の点をご了承願います。

- 問い合わせのご利用時間は24時間365日です。
対応時間は 平日 月曜日-金曜日 9:00-17:00 (土日、祝日、年末年始<12/30-1/4>、JBCC休業日を除く) になります。
- 初回ご利用時にはユーザ登録 (お名前、メールアドレス) が必要です。
- ご利用いただくには **個人情報の取り扱い** について同意が必要です。 **「個人情報の取り扱い」ページが表示されます。**

個人情報取り扱いについて (必須) 同意する

EcoOne問い合わせ及びユーザ登録はこちら

なお、Webフォームからの問い合わせが実施できない場合 (個人情報取り扱いに同意できない場合含む) には、「ecoone@jbcc.co.jp」宛にご連絡ください。

購入前のお問い合わせに関してはお手数をおかけしますが **こちら** よりお問い合わせください。

Home / 運用付きクラウドサービス (EcoOne) 問い合わせサイトの個人情報のお取り扱いについて

運用付きクラウドサービス (EcoOne) 問い合わせサイトの個人情報のお取り扱いについて

J B C C株式会社 (以下、「当社」といいます) は、運用付きクラウドサービス (EcoOne) (以下「当社サービス」といいます) に関するお問合せサイト (以下「当サイト」といいます) を経由しての (1) 当社へのお問合せ、(2) 当サイトでのご利用情報登録、の間に当社にご提供いただく個人情報 (お名前、メールアドレス、問い合わせ内容) について、次のように可能な限り管理し保護するよう努めております。

以下の内容をご確認いただき、同意していただいた場合、上記お問合せが可能となります。

「同意する」ボックスをクリックして、入力フォームへお進みください。

1. 個人情報の利用目的

ご提供いただきました個人情報は、次のとおり利用させていただくものとし、他の利用はいたしません。

(1) お問合せの場合

- お客様からのお問合せに対するご回答・ご相談への対応、お客様からご請求があった当社サービスに関する資料の送付、お客様に対する当社サービスおよび当サイトに関する情報提供、当社サービスおよび当サイトの運営及び提供、Webサイト上の動向調査並びにアンケート調査及び統計処理、商品・サービスの開発及び品質の向上

(2) 当サイトでのご利用情報登録の場合

- ご注文いただいた商品・サービスの提供、その他の権利の行使及び義務の履行、Webサイト上の動向調査並びにアンケート調査及び統計処理、商品・サービスの開発及び品質の向上、商品・サービスの適正な利用の有無の確認、障害発生時の問題判別、並びに当サイトの運営会社、商品の製造者・販売者、サービスの提供者への提供。

2. 個人情報の共同利用について

ご提供いただきました個人情報は、上記の利用目的の範囲内で、当社を含む1社1グループの任意の第三者に共同利用させていただきます。なお、

2. 問合せ手順

- ③ EcoOneにサインインの画面が表示されるので、[ご自身のメールアドレス]と[パスワード]を入力し、「サインイン」をクリックします。下記右図のEcoOne社内ページが表示されます。

EcoOneにサインイン

メール
ご自身のメールアドレス

パスワード
パスワード

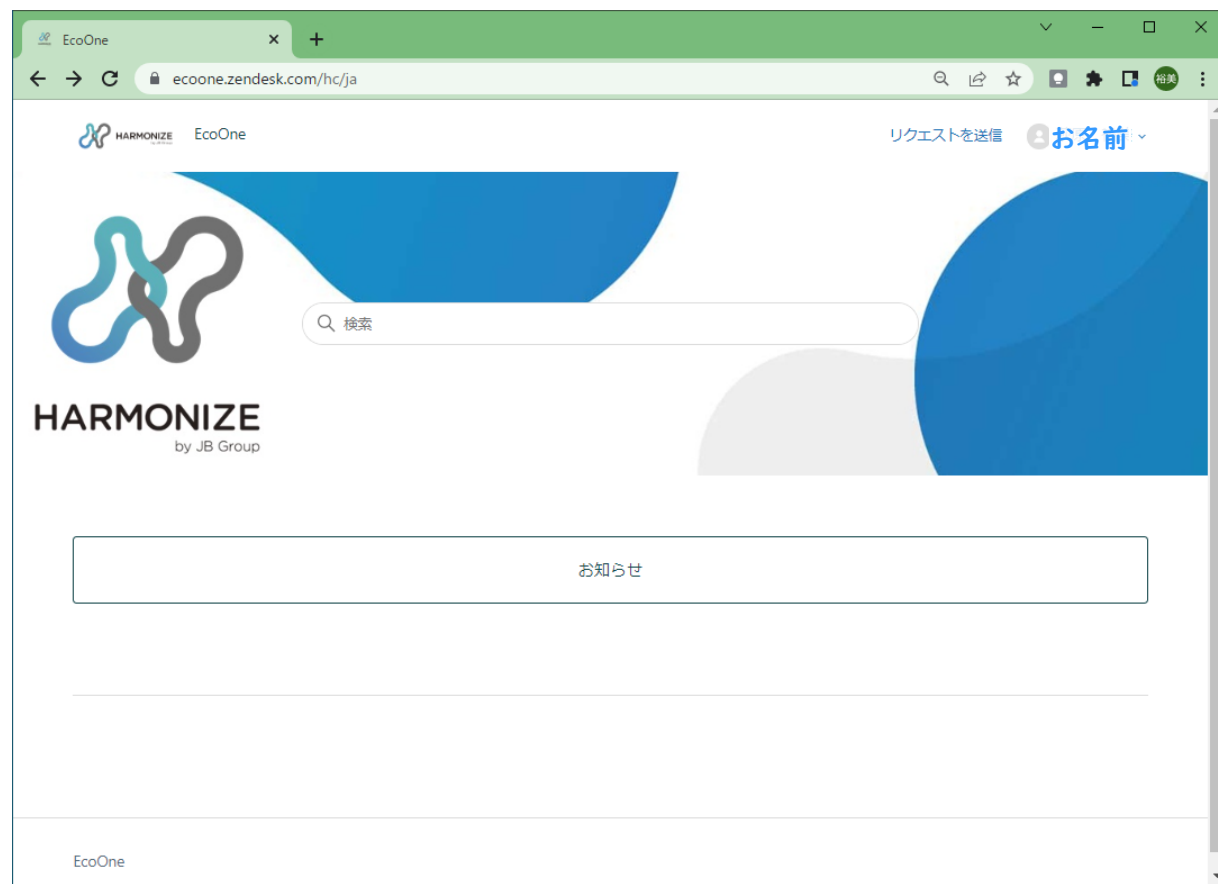
サインイン

パスワードを忘れた場合

EcoOne を初めてご利用の方: アカウント登録

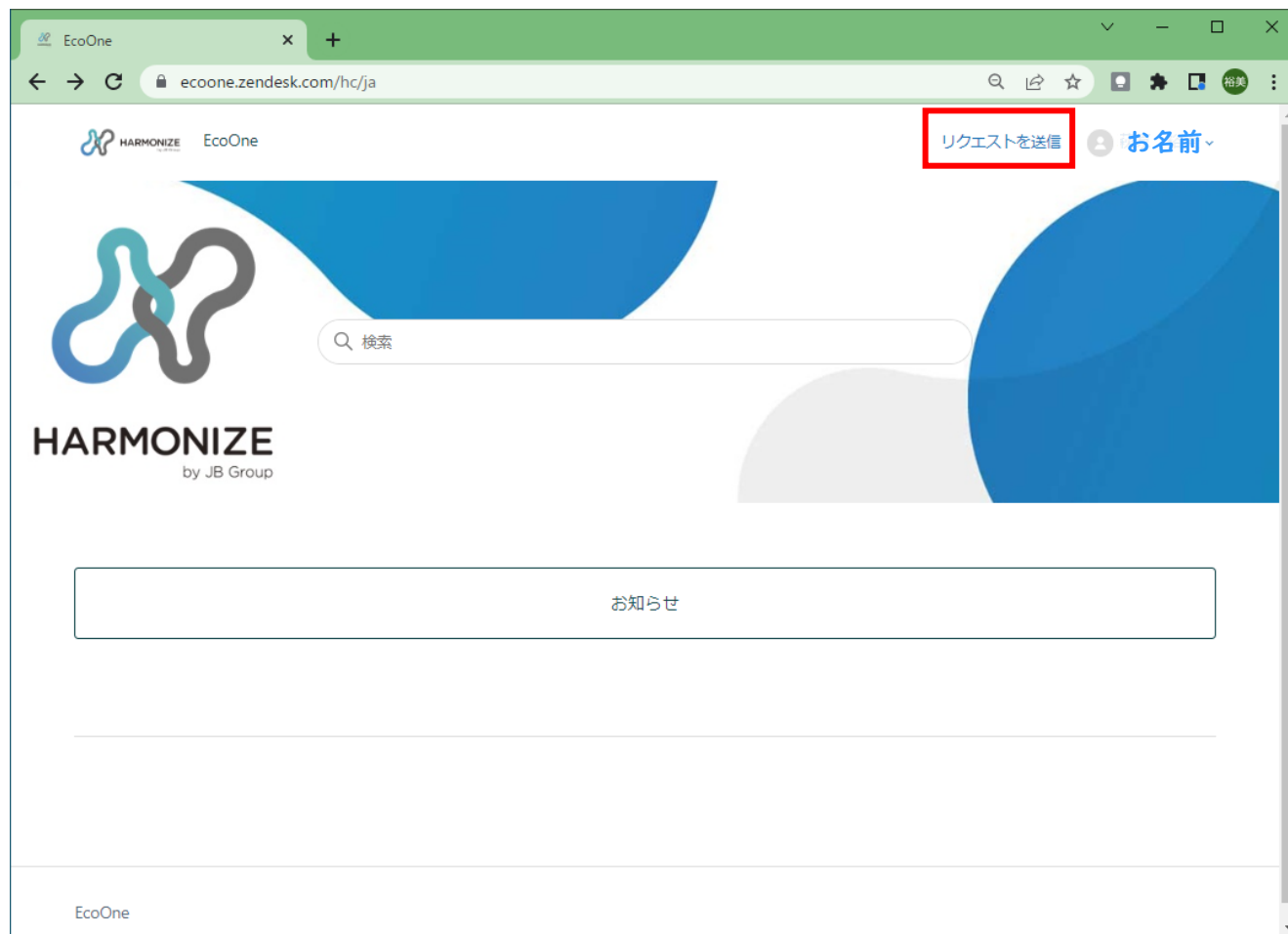
メールアドレス登録済みの方: パスワードを設定

これまでにメールでお問い合わせをいただいている場合、お客様のメールアドレスは登録されています。登録済みメールアドレスにてパスワードを設定するには、上記「パスワードを設定」リンクへ進んでください。



2. 問合せ手順

- ④ 右上の「リクエストの送信」をクリックします。



2. 問合せ手順

- ⑤ 「リクエストを送信」フォームに各種問合せ内容を入力します。入力が完了したら「送信」をクリックします。

HARMONIZE EcoOne

EcoOne > リクエストを送信

検索

リクエストを送信

▼ボタンをクリックし、該当するカテゴリを選択

お問い合わせカテゴリ (必須)
設定変更

▼ボタンをクリックし、該当するクラウド環境を選択

クラウド環境 (オプション)
AWS

お客様会社名 (必須)
JBCCテスト会社
お客様会社名を入力

件名 (必須)
セキュリティ設定追加のお願い
問合せ概要を入力

説明 (必須)

問合せ詳細内容を入力

テスト株式会社のAWS環境のセキュリティ設定追加をお願いします。
追加項目は添付資料の赤い網掛け部分になります。

リクエストの詳細を入力してください。サポートスタッフのメッセージを送信する場合は、この欄にメッセージを入力してください。

関連資料がある場合には該当資料を添付

添付ファイル (オプション)
ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

送信

2. 問合せ手順

- ⑤ 「リクエストは正しく送信されました」のメッセージが表示されます。

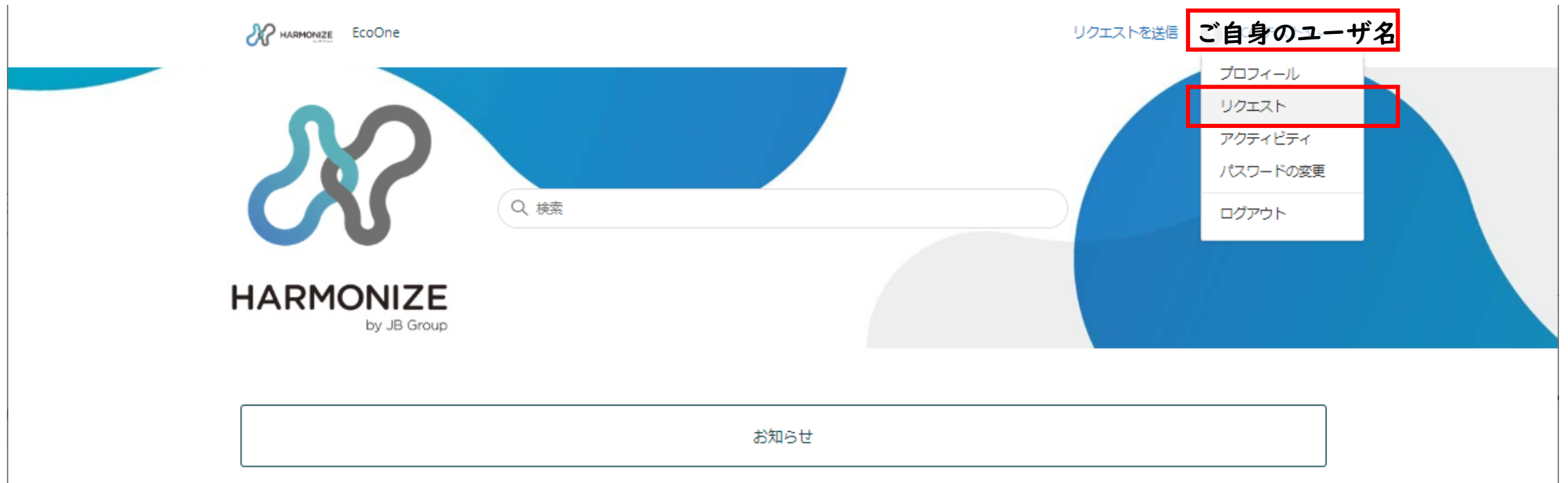
The screenshot shows the HARMONIZE EcoOne user interface. At the top left, the HARMONIZE logo and 'EcoOne' are visible. Below the logo, the breadcrumb 'EcoOne > マイアクティビティ' is shown. A red-bordered notification box at the top right contains the message: 'リクエストは正しく送信されました。' (Request was successfully sent). The main heading is 'テストです。セキュリティ設定追加のお願い' (This is a test. Request for adding security settings). Below this is a section titled 'チケットの詳細' (Ticket details) with a dropdown arrow. The ticket is from 'JBCC テスト3' (JBCC Test 3) and was sent '数秒前' (a few seconds ago). The message content reads: 'テスト株式会社のAWS環境のセキュリティ設定追加をお願いします。' (Please add security settings to the AWS environment of the test company) and '追加項目は添付資料の赤い網掛け部分になります。' (The additional items will be the red shaded areas in the attached documents). At the bottom of the ticket area, there is a button labeled '会話に追加' (Add to conversation). The footer of the interface shows 'EcoOne'.

2. 問合せ手順

- ⑥ サービス担当者からの回答や情報提供依頼はメールで受け取れます。
以降のサービス担当者とのやり取りはメール返信で可能です。

3. 問合せ状況の確認

- ① 「手順2. 問合せ手順」①、②、③を実施し、EcoOneページにログインします。
右上の「ご自身のユーザ名」を選択し、「リクエスト」をクリックします。



3. 問合せ状況の確認

② 過去の問合せ履歴一覧とステータスが確認できます。

やり取り内容を確認する場合には閲覧したい問合せの件名をクリックします。



リクエストを送信  ご自身のユーザ名

マイリクエスト

マイリクエスト 私がCCに入っているリクエスト

🔍 リクエストを検索

ステータス: 指定なし ▼

件名	ID	作成日時	前回のアクティビティ ▼	ステータス
テストです。セキュリティ設定追加のお願い	#587	11分前	3分前	あなたの返信待ち

3. 問合せ状況の確認

③ 詳細な問合せやり取り内容が確認できます。

今までのやり取り詳細内容

セキュリティ設定追加のお願い

 JBCCテスト
5時間前

テスト株式会社のAWS環境のセキュリティ設定追加作業をお願いします。
詳細は添付資料を確認してください。

 JBCC石田
5時間前

テストユーザー様

お問い合わせいただきありがとうございます。
サポート担当のJBCCXXと申します。

お問い合わせいただいた件につきまして、
対象インスタンス情報が添付資料に記載されていませんでした
対象インスタンス情報を教えてください。

どうぞよろしくお願いいたします。

 会話に追加

リクエスト	JBCCテスト
作成日時	今日 11:28
前回のアクティビティ	今日 11:32
ID	#95
ステータス	あなたの返信待ち
タイプ	—
優先度	—
お問い合わせカテゴリ (必須)	設定変更
クラウド環境	AWS
お客様会社名 (必須)	テスト株式会社

ここから問合せ内容に関して、
連絡することも可能です。