



## **MyHPSupport ご利用ガイド**

### **MyHPSupport 概要説明**

MyHPSupport はオンラインでのサポートケースの作成を通じて、迅速なハードウェア障害の受付と保守サービスを提供することを目的とするプログラムです。

ご利用の弊社製品の障害情報、お客様ご自身で事前におこなっていただいた診断結果を元に、問題の把握と修理スケジュールの手配やパーツの発注に着手いたします。

お客様から特に要請があった場合、またはお客様からご申告いただいた情報が不十分であった場合を除き、HP エンジニアからお客様に連絡を差し上げることはございません。

サポートケースマネージャーは 24 時間、365 日受付しておりますので、トラブル解決の時間を大幅に短縮でき、ビジネスへの影響を最小限に抑制することが可能です。

### **MyHPSupport をご利用いただくメリット**

1. 問い合わせのたびに電話がつながるまでの待ち時間がなくなります。
2. 不要なコールバックがなくなり、同じような質問の繰り返し、同じ回答の繰り返しがなくなります。
3. 24 時間 365 日いつでもケースを送信できます。受付時間に縛られません。
4. テンプレートを利用して問い合わせできるので、複数台の問い合わせも簡単です。
5. お問い合わせから障害解決までの時間が短縮されます。
6. お問い合わせいただいたサポートケースのステータスオンラインで確認できますので管理性が向上します。
7. 追加のコストは不要です。



## HP 新規ユーザー登録方法

※既に HP Passport のアカウント及び HPID を取得されている方は不要です。

MyHPSupport をご利用いただく場合、HP サポートセンターページから **HPID サインインアカウントを登録**し、MyHPSupport へサインインしていただく必要があります。

以下手順を参照し、アカウント登録を行います。

1. HP カスタマーサポート - 新規ユーザー登録へアクセスします。  
<https://mycrm.support.hp.com/ja-JP/signup/>
2. HP カスタマーサポート 新規ユーザー登録画面が表示されますので、「個人」か「法人」を選択し、新規ユーザー登録する方のお名前、企業名、住所、E メールアドレス、電話番号を入力し、「国の選択」フィールドでは“Japan”を選択します。

また法人を選択されたお客様は、下段のフィールドに会社名と住所を入力ください。

(例：株式会社 日本 HP 〒136-0072 東京都江東区大島 2 丁目)

最後に左下にある [登録] をクリックします。

### 新規ユーザー登録

個人のお客様のサポートにつきましては、[HPへのお問い合わせ](#)を参照してください。MyHPSupportは、法人のお客様専用です。MyHPSupportアカウントを登録します。HPパスポート登録は最終的にサインインに必要です。

会社ユーザー (MyHPSupportユーザーや場所を複数お持ちの法人や会社など)  
 単一のビジネスユーザー (MyHPSupportユーザーや場所を1つのみお持ちの中小企業など)

名	姓
Eメールアドレス	国の選択
都道府県	市町村
番地	郵便番号
81	電話番号
会社名	

注: 会社名と住所を指定してください

このフォームに記入して送信することで、HPのプライバシーに関する声明に従うお客様のデータの使用に同意することになります。 [.HPのプライバシーに関する声明の詳細](#)

登録



3. 登録ボタン押下後、新規ユーザー登録画面に以下緑文字のメッセージが表示され、ご登録いただいた E メールアドレス宛に “Portal Invitation CRM:XXXXXXXXXXXX” タイトルのメールが届いていることをご確認ください。

**新規ユーザー登録**

ホームユーザーのサポート、*お問い合わせのサポート*を必要とします。MyHPSupport は、ビジネスのお客様のみです。  
MyHPSupport アカウントを登録します。HP パスポート登録は最終的にサインインに必要です。

提供する情報をユーザープロフィールが作成されました。詳細な登録プロセスを完了する手順を記載したメールが送信されます。

- 個人 (例:個人のお客様、または単一のMyHPSupportユーザー・拠点をされる中小企業のお客様)
- 法人 (例:複数のMyHPSupportユーザー・拠点をされる法人のお客様)

2018/11/13 (火) 19:09  
HN HP No-Reply  
Portal Invitation CRM:000003[REDACTED]  
宛先 [REDACTED]

Hi,

You have been invited to our portal. To redeem your invitation, please click the link below.

Primary Link :-  
[CompleteRegistration](#)

In case above link not working use the below link.

[https://mycrm.support.hp.com/register?invitation=hEMlGcDo1TppWJlfsr-Znd03arDCI5-kG2RVrxySxqlOJBkpHkYCP3ZrjEnINZ3-P2iiODAawvLZa77VfUBRKl1rnLXl7l1gxNsZESt111vmuGa-vSx\[REDACTED\]](https://mycrm.support.hp.com/register?invitation=hEMlGcDo1TppWJlfsr-Znd03arDCI5-kG2RVrxySxqlOJBkpHkYCP3ZrjEnINZ3-P2iiODAawvLZa77VfUBRKl1rnLXl7l1gxNsZESt111vmuGa-vSx[REDACTED])

Regards,  
Portal Team

4. 届いたメールの本文 “Primary Link” のハイパーリンク、もしくは URL をクリックしてください。  
※“招待コードでサインアップする”の画面が表示されますが、暫くすると画面が切り替わりますので、そのままお待ちください。

Primary Link :-  
[CompleteRegistration](#)

In case above link not working use the below link.

[https://mycrm.support.hp.com/register?invitation=hEMlGcDo1TppWJlfsr-Znd03arDCI5-kG2RVrxySxqlOJBkpHkYCP3ZrjEnINZ3-P2iiODAawvLZa77VfUBRKl1rnLXl7l1gxNsZESt111vmuGa-vSx\[REDACTED\]](https://mycrm.support.hp.com/register?invitation=hEMlGcDo1TppWJlfsr-Znd03arDCI5-kG2RVrxySxqlOJBkpHkYCP3ZrjEnINZ3-P2iiODAawvLZa77VfUBRKl1rnLXl7l1gxNsZESt111vmuGa-vSx[REDACTED])



5. HPID サインイン画面が表示されますので [Create account] をクリックします。

6. “Create account “ 画面で、登録に必要な情報を記入し、さらに HP 関連ニュースを受信するには、「HP may email me with personalized offers, support updates, and event news」の前にチェックを入れます。



※登録いただいた情報はアカウント作成後、プロフィール編集メニューから修正可能です。

hp

## Create account

[Sign in](#)

First name

Last name

Email address

Password

HP may email me with personalized offers, support updates, and event news.

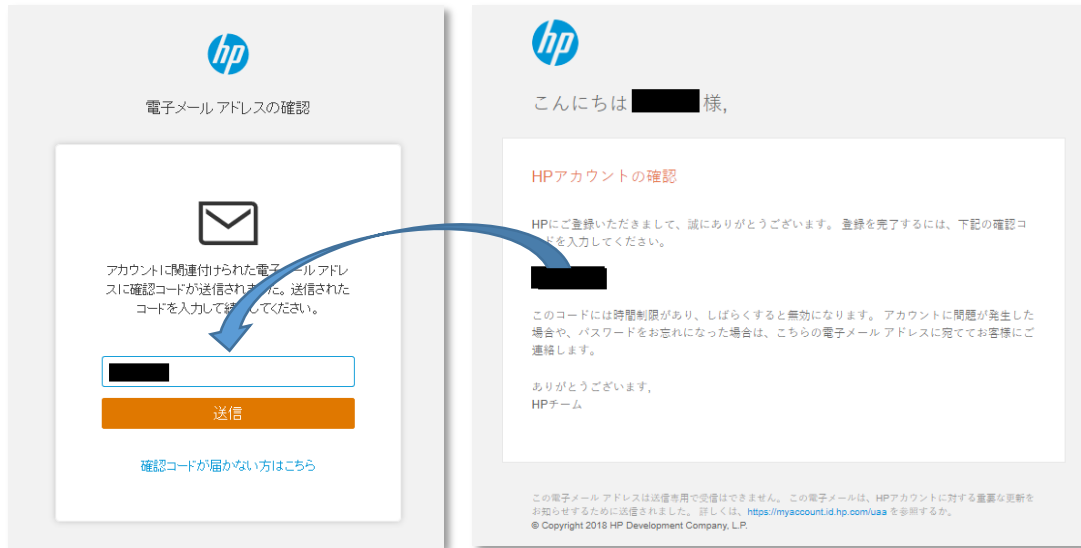
Your HP account identity information is used in accordance with the [HP Privacy Statement](#).

Create

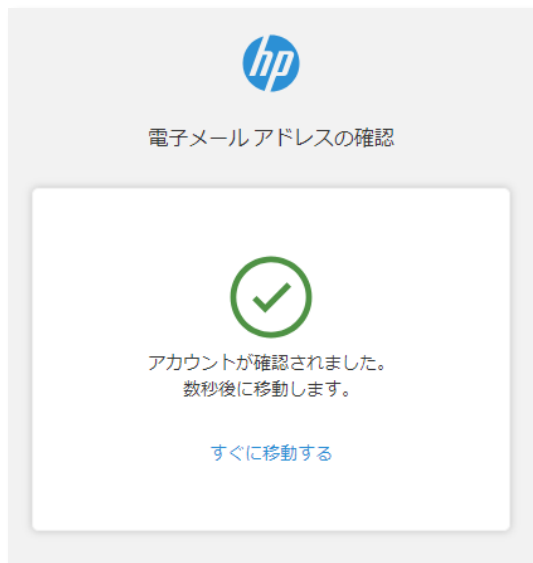
7. “電子メールアドレスの確認” 画面が表示されます。

ご登録いただいたメールアドレス宛に HP ID Support から確認コード含まれた電子メールが配信されますので、本文に記載の確認コードをご確認の上、“電子メールアドレスの確認” 画面の「確認コード」フィールドに 6 桁の確認コードを転記し、「送信」ボタンをクリックします。

※確認コードの有効時間は約 10 分のため、できるだけ早めに確認コードの転記をお願いします。



8. 登録が完了しましたら、“登録の確認”画面が表示されるので、[サイトに進む] ボタンをクリックします。転記された確認コードが認証され次第、下図のように「アカウントが確認されました」という画面が一瞬表示され、直接 MyHPSupport ホームページに変わります。



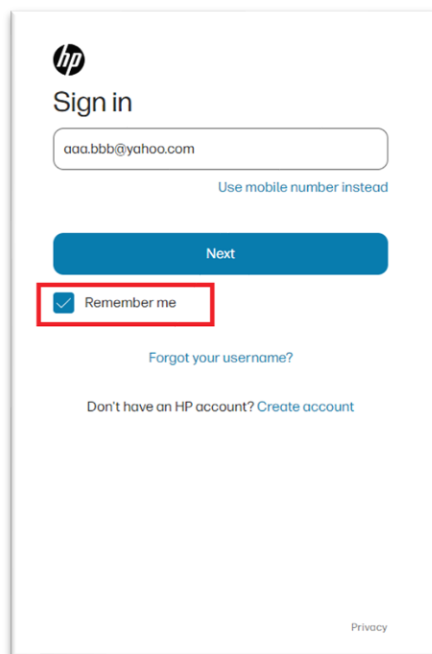


## MyHPSupport ログイン方法（HPID によるログイン方法）

1. HP カスタマーサポートへアクセスします。  
<https://mycrm.support.hp.com/ja-JP>
2. “HP カスタマーサポート – MyHPSupport” 画面が表示されますので、[ログイン] ボタンをクリックします。



3. 以下のサインイン画面が表示されますので、HPID サインインアカウント作成時に登録された E メールアドレスをユーザー名のフィールドに入力し、[Next] ボタンをクリックします。





4. パスワード入力画面が表示されますので、HPID サインインアカウント作成時に登録されたパスワードを入力の上、[Sign In] ボタンをクリックします。

hp  
Sign in

< [redacted] .com

Password

Sign In

[Forgot your password?](#)

Privacy

5. 以下画面が表示されましたらサインイン成功です。

hp ノートパソコン & タブレット デスクトップ プリンター サーバイ & パーipheral アクセサリー ビジネスソリューション サポート

ようこそ ■ サインアウト | プロファイルの編集

### HPカスタマーサポート - MyHPSupport

ご注意: HPのサポートは、新しいHPサインイン/登録システムへ移行されました。従来のHPのサポートに登録されたメールアドレスとパスワードは自動的に移行され、新しいシステムにてご利用可能なため、新規ユーザー登録は必要ありません。なお、新しい登録システムへは、メールアドレスを指定してサインインするため、HPのサポートご利用明細書に使用されているユーザー名は使用できませんのでご注意ください。登録やパスワードのリセット等に関する詳細はMyHPSupportユーザー登録のヘルプページ、FAQページ、またはユーザーガイドをご確認ください。

サポートホーム 製品 ソフトウェアとドライバ HPへのお問い合わせ ビジネスサポート

新規ケースの送信 既存のケースの検索 契約および保証 プロフィールと設定

#### 新しいケースの作成

シリアル番号、有効な保証、HP延長保証、またはサポート契約に基づいてハードウェアおよびソフトウェアのサポートケースを送信、管理します。  
[シリアル番号を使用 \(推奨\)](#)

シリアル番号の入力

または、アカウント情報を提供

契約または保証の情報の入力

(サービス契約ID/Care Pack ID)

製品またはサブスクリプションサービスシリアル番号がありません。(例: Remote Graphics Software, Web PrintSmart Plus, Instant Ink)





## MyHPSupport 経由で修理（交換）を依頼する方法

1. MyHPSupport にサインインすると“新しいケースの作成”画面が表示されます。  
修理（交換）を依頼される製品本体のシリアル番号を上段のフィールドに入力し、左隣にある [ケースの作成] ボタンをクリックします。  
※下段のフィールドはサービス契約 ID や Care Pack ID をお持ちのお客様専用となります。サービス契約 ID や Care Pack ID をお持ちであれば、上記手順でケースを作成することもできます。



2. ケースの作成画面が表示されますので、修理に必要な情報を各フィールドへ入力します。  
尚、赤アスタリスク（\*）の項目は入力必須項目となっておりますので、入力漏れのなきようご注意ください。  
※入力フィールドの詳細につきましては以下「補足：入力フィールドのご説明」をご参照ください。





## 補足：入力フィールドのご説明

- **ケースタイトル** \*必須入力項目  
フィールドへは任意のタイトルをご入力ください。
- **お客様のトラッキング番号**  
お客様で管理されているトラッキング ID を関連付けることが可能です。
- **ケースの優先順位**  
修理(交換)の優先順位をプルダウンメニューより選択ください。
- **オペレーティングシステム/バージョン**  
ご利用のオペレーティングシステム、バージョンをプルダウンメニューより選択ください。
- **エラーコード**  
お使いのデバイスに表示されるエラーコードをお知らせください。  
例) 0GAF1D - 000000-MFGJMA-C0D203  
HP Client Security Manager のエラー1722  
ディスプレイドライバが応答を停止し、回復しました  
Boot Device Not Found 等
- **問題の説明** \*必須入力項目  
障害の情報をできるだけ詳細を記述ください。  
例) エラーメッセージ、電源 LED の点滅回数や Beep 音回数、障害のきっかけ、診断テスト結果 等
- **実施したトラブルシューティングの手順** \*必須入力項目  
実施された障害切り分けの方法や結果、障害が発生する条件等、詳細を記述ください。  
例) OS リストアやハードウェアパーツの入れ替え、BIOS やドライバのアップデート、弊社提供の診断ツールによる診断テストの実施 等  
<https://www8.hp.com/jp/ja/campaigns/hpsupportassistant/pc-diags.html>
- **添付ファイルをアップロード**  
障害の写真画像やダンプファイル等、ファイルを送付することが可能です。1 ファイルあたり最大 2MB の 3 つのファイル、合計 6MB をアップロードできます。  
利用可能なファイル形式は 以下拡張ファイルをご利用いただけます。



JPEG、JPG、PNG、DOC、DOCX、PPT、PPTX、XLS、XLSX、CSV、TXT、  
PDF、ZIP、GIF、BMP

3. 連絡先情報、機器設置先住所情報を入力いただきます。

赤アスタリスク（\*）の項目は入力必須項目となっておりますので、入力漏れのなきようご注意ください。また、HP アカウント作成時に登録いただいたお客様情報が登録されておりますが、連絡先、機器設置先情報が異なる場合は、新しい連絡先を作成いただけます。

※新しい連絡先を追加する場合は保存した連絡先フィールドにあるプルダウンメニューから [新しい連絡先を作成します。] を選択し、各フィールド内にお客様情報を入力します。



4. 部品配送先住所につきましては上記 3 で入力いただいた機器設置先のご住所か、新しい住所の追加を選択いただくことが可能です。ラジオボタンで該当する項目を選択してください。

※ [部品配送先の新しい住所をご入力ください] を選択された場合は、追加されるお客様情報を各フィールドへ入力ください。



### 部品配送先住所

部品配送先のご担当者名と住所の情報を入力してください。

- 機器設置先と同じ住所を使用する (上記参照)
- 部品配送先の新しい住所をご入力ください

選択します。  
新しい連絡先を作成します。

Shipping first name \*

Shipping last name \*

配達先ご担当者電話番号 \*

内線番号

Eメール \*

会社 \*

メールストップ

住所1 \*

住所2

市区町村 \*

都道府県 \*

郵便番号 \*

国 \*

キャンセル ケースを送信

5. 全てのフィールドへの入力が完了しましたら、右下にあります [ケースを送信] ボタンをクリックします。

会社 \*

メールストップ

住所1 \*

住所2

市区町村 \*

都道府県 \*

郵便番号 \*

国 \*

キャンセル

ケースの送信が完了しますと、ケース ID の発行画面が表示されます。

ご依頼内容を確認後、弊社コールセンターにて修理スケジュールの手配やパーツの発注に着手いたします。

お客様から要請があった場合、またはお客様からご申告いただいた情報が不十分であった場合は弊社コールセンターからご依頼者宛てにお電話を差し上げます。



※発行されたケース ID は MyHPSupport のケース一覧に登録され、ご依頼内容を確認いただくことが可能です。

サポートホーム 製品 ソフトウェアとドライバー HPへのお問い合わせ ビジネスサポート

新規ケースの送信 既存のケースの検索 契約および保証 プロファイルと設定

ケースは正常に送信されました。 **ケースID: 5023182698**  
このケースの確認用メールは第一連絡先に送信されます。契約または保証内容に基づいた問題解決のご案内をいたします。



## 修理（交換）依頼履歴を確認する方法

1. MyHPSupport トップ画面のセカンダリーナビゲーションにある [ビジネスサポート] をクリックし、[ケースの表示/更新] を選択します。



2. “ケース一覧” 画面が表示され、下部にお客様が修理を依頼いただいたケースの一覧が表示されます。

※ケースの一覧を Microsoft Office Excel へエクスポートすることも可能です。必要に応じてご利用ください。

ケース一覧 ☐ 自分が作成したケースのみを表示

最近のケース	最近のチャット	会社別	サイト/製品別	最近のサービスオーダー	最近のパーツオーダー
ご自身の投稿	お気に入りのケース				

サイト名 ?

ケースID	ケースタイトル	ケースステータス	お客様トラッキング番号	サイトアカウント	ケースタイプ	送信日	最終更新日 <span>▲</span>	お気に入り <span>?</span>
5023182698	■■■■■■■■■■ をお願いします	New		株式会社 日本HP	HW Delivery	11月 14, 2018 09:13:36 午後	11月 14, 2018 09:15:19 午後	★
5010963426	■■■■■■■■■■ ナルテスト	Escalated		株式会社 日本HP	Depot Repair	3月 02, 2018 05:32:28 午後	11月 07, 2018 06:23:33 午後	★