

**ビジュアルモールサポートセンター  
変更のお知らせ  
-MOVIE LIBRARY編-**

**-2019/10/11-  
ビジュアルモールサポートセンター**

平素よりビジュアルモールサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。  
す。

このたび、下記の通り、ビジュアルモールサポートセンター\*の運営体制を変更  
いたしますことをご案内申し上げます。

\*ご契約中のお客様向け「一般・技術お問い合わせ」「障害受付」を行うサポート窓口の呼称です。

**変更期日：2019年11月01日午前10：00-**

**変更内容：電話番号・受付時間・受付方法**

**お問い合わせの受付に際し、お客様とご契約の確認のため、認証を導入し、情  
報保護の強化および課題解決までの迅速化を目指します。**

電話・フォームでのお問い合わせ時にご用意いただく情報など、詳細につきま  
しては、次項以降にてご説明いたします。

引き続き、ビジュアルモールサービスをご愛顧いただけますよう、なにとぞよろ  
しくお願い申し上げます。



# お問い合わせ種別と受付方法

	一般・技術お問い合わせ	障害お問い合わせ
ご申告できる方	ご契約環境の運用管理者様	
受付時間	当社営業日* 10:00～19:00 (JST)	24時間365日
受付方法	<p>お問い合わせフォーム</p> <p>電話（有人受付）</p> <p>※IVR（自動音声応答）によるお客様認証後、オペレータにつながります。「お問い合わせ番号」をお手元にご用意の上おかけください。</p>	<p>■当社営業日* 10:00～19:00 (JST)</p> <p>お問い合わせフォーム</p> <p>電話（有人受付）</p> <p>※IVR（自動音声応答）によるお客様認証後、オペレータにつながります。「お問い合わせ番号」をお手元にご用意の上おかけください。</p> <p>■上記時間以外</p> <p>お問い合わせフォーム</p> <p>電話（自動音声稼働状況照会・無人受付）</p> <p>※IVRによるお客様認証後、お客様からのご申告を受け付けます。「お問い合わせ番号」をお手元にご用意の上おかけください。</p>
対応内容	ご提供サービスに関わる一般的なお問い合わせに回答します。ご利用上のご不明点・サービス仕様のご確認等にご利用いただけます。	ご提供サービスに関わる稼働状況の確認、障害や不具合発生時のご対応を行います。※サービス提供上、障害が発生していないと判断した場合、「一般・技術お問い合わせ」に切り替えてご対応する場合がございます。

\*当社営業日：平日（土日祝日は休業）でございます。（年末年始、ゴールデンウィーク、当社指定休業日は、運用管理者様宛に都度ご案内いたします。）





## ご注意事項

---

ビジュアルモールサポートセンターの切り替えに伴い、下記の時間におきまして、関連情報の表示変更作業を行います。

作業終了後にサポートページに接続いただくと、新情報が表示されます。あらかじめご承知おきいただけますようお願いいたします。

**作業日時：2019/10/31（木） 20:00-22:00**

※作業時間中も、お客様のサービスのご利用に影響はございません。



# 「お問い合わせ番号」の表示場所

ムービーライブラリポータル「管理画面」>「サポート」ページ※に表示が  
ございます。 ※ムービーライブラリで管理者権限を持つユーザに公開されるページです。

**MOVIE LIBRARY** 管理者メニュー  
powered by visuamall

- ダッシュボード
- アカウント管理
- メニュー管理
- コンテンツ管理
- コンテンツコメント
- 管理者報告
- ランキング
- お知らせ管理
- 配信メール管理
- 基本情報管理
- お問い合わせ管理
- サポート**

システムか  
2019/02/14

管理者報告:  
2018/09/19  
2018/08/24  
2018/07/23  
2018/04/03  
2017/11/29

総計

貴社の「お問い合わせ番号」をご確認ください。

ご契約毎に異なる8桁の番号です。

一般・技術お問い合わせ先	障害・稼働状況のご確認
<a href="#">お問い合わせフォーム</a>	<a href="#">お問い合わせフォーム</a>
電話番号：0120-901-837	
当社営業日 10:00~19:00	24時間365日 有人受付：当社営業日10:00-19:00 無人受付：上記以外の時間帯
<b>3333-3333</b> お電話、フォームでのお問い合わせの際に必要となります。	
運用管理者様よりご連絡をお願いいたします。 システム稼働状況は、以下のページにてご確認くださいませ。 <a href="https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/">https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/</a>	
<a href="#">利用規約の詳細をみる</a>	
<a href="#">サービス説明書のダウンロード</a>	
<a href="#">サービス改善要望フォーム</a>	

「サポート」を押下。



# お問い合わせフォームのリンク

**MOVIE LIBRARY**  
powered by visuamall

- ダッシュボード
- アカウント管理
- メニュー管理
- コンテンツ管理
- コンテンツコメント
- 管理者報告
- ランキング
- お知らせ管理
- 配信メール管理
- 基本情報管理
- お問い合わせ管理
- サポート**

お問い合わせ種別に応じて、リンクをクリックしてください。

一般・技術お問い合わせ先 <a href="#">お問い合わせフォーム</a>	障害・稼働状況のご確認 <a href="#">お問い合わせフォーム</a>
電話番号：0120-901-837	
当社営業日 10:00~19:00	24時間365日 有人受付：当社営業日10:00-19:00 無人受付：上記以外の時間帯
<b>3333-3333</b> お電話、フォームでのお問い合わせの際に必要となります。	
運用管理者様よりご連絡をお願いいたします。 システム稼働状況は、以下のページにてご確認くださいませ。 <a href="https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/">https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/</a>	
<a href="#">利用規約の詳細をみる</a>	
<a href="#">サービス説明書のダウンロード</a>	
<a href="#">サービス改善要望フォーム</a>	

「サポート」を押下。



# フォーム画面

## お問い合わせ内容に応じたフォームが開きます



### ムービーライブラリ お問い合わせフォーム [一般・技術]

ビジュアモールムービーライブラリの一般・技術に関するお問い合わせフォームです。  
 お問い合わせはご契約時の運用管理者様よりお願いいたします。  
 頂きましたお問い合わせには、当社営業日 10:00~17:00に対応いたします。  
 ※お問い合わせは、日本語での対応となります。(Japanese is available language for inquiries.)  
 ※「@visuamall.com」ドメインからのメール受信許可の設定をお願いいたします。

ご契約者名 (法人または団体名) <b>必須</b>	<input type="text"/>
ご契約運用管理者名 <b>必須</b>	姓: <input type="text"/> 名: <input type="text"/>
メールアドレス <b>必須</b>	<input type="text"/> 半角英数記号のみでご記入ください (入力例) sample@g.softbank.co.jp
メールアドレス (確認) <b>必須</b>	<input type="text"/>
お問い合わせ内容の共有先(メールアドレス) ※ご記入のメールアドレスが"cc"に追加されます。	<input type="text"/> 半角英数記号のみでご記入ください。 複数指定される場合は、カンマ区切りでご入力ください。 (入力例) sample@g.softbank.co.jp
クライアントID <b>必須</b>	visuamall ご契約時に設定いただいたクライアントIDを入力ください。 ※クライアントIDは、URLの以下の部分、若しくはアプリログイン時のクライアントIDと同じ値です。 https://ml.visuamall.com/xxxxx/ <b>クライアントID</b> /xxxxx/
お問い合わせ番号 <b>必須</b>	3333-3333



### ムービーライブラリ お問い合わせフォーム [障害専用]

ビジュアモールムービーライブラリの障害に関するお問い合わせフォームです。  
 一般・技術に関するお問い合わせはこちらよりお願いいたします。  
 お問い合わせはご契約時の運用管理者様よりお願いいたします。  
 ※お問い合わせは、日本語での対応となります。(Japanese is available language for inquiries.)  
 ※「@visuamall.com」ドメインからのメール受信許可の設定をお願いいたします。

ご契約者名 (法人または団体名) <b>必須</b>	<input type="text"/>
ご契約運用管理者名 <b>必須</b>	姓: <input type="text"/> 名: <input type="text"/>
メールアドレス <b>必須</b>	<input type="text"/> 半角英数記号のみでご記入ください (入力例) sample@g.softbank.co.jp
メールアドレス (確認) <b>必須</b>	<input type="text"/>
お問い合わせ内容の共有先(メールアドレス) ※ご記入のメールアドレスが"cc"に追加されます。	<input type="text"/> 半角英数記号のみでご記入ください。 複数指定される場合は、カンマ区切りでご入力ください。 (入力例) sample@g.softbank.co.jp
クライアントID <b>必須</b>	visuamall ご契約時に設定いただいたクライアントIDを入力ください。 ※クライアントIDは、URLの以下の部分、若しくはアプリログイン時のクライアントIDと同じ値です。 https://ml.visuamall.com/xxxxx/ <b>クライアントID</b> /xxxxx/
お問い合わせ番号 <b>必須</b>	3333-3333

認証された情報が、自動入力され表示されます

その他必要項目を入力いただき、フォームをご送信ください。





# サービス稼働状況表示

サービスの稼働状況を確認できるページをご用意します。主要な機能単位で利用可否を表示します。

URL : <https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/>

※コンテンツ管理システム>「サポート」ページにもリンクを設置いたします。

表示イメージ\*<sub>1</sub>

折りたたみ時

展開時

\*<sub>1</sub> : 詳細デザインは、変更となる場合がございます。

障害・メンテナンス情報 (2019/07/16 19:32時点)

正常 一部障害 障害

 SMART CATALOG powered by visuamall	正常にご利用いただけます。
 QUICK SIGNAGE powered by visuamall	正常にご利用いただけます。
 MOVIE LIBRARY powered by visuamall	正常にご利用いただけます。

正常 一部障害 障害

- 正常にご利用いただけます。
- コンテンツ管理システムのご利用
- コンテンツのダウンロード
- ファイル転送ソフト (SFTP) での素材入稿
- コンテンツ管理システムの一部機能のご利用



# よくあるご質問

**【ご質問①】 サポートセンター切り替え前から継続中のお問い合わせは、切り替え後に再質問が必要でしょうか？**

**【ご回答①】 いいえ。継続中のお問い合わせは、切り替えに関係なく、そのまま継続いたします。再質問は不要です。**

**【ご質問②】 サポートセンター変更後、前の電話番号にかけるとどうなりますか？**

**【ご回答②】 自動音声案内にて、新番号をご案内いたします。恐れ入りますが、新番号におかけ直し下さい。**

**【ご質問③】 お問い合わせ番号なしで電話をかけるとどうなりますか？**

**【ご回答③】 お客様認証ができず、お電話がつながりません。お手数をおかけしますが、お問い合わせ番号をお手元にご用意いただき、お電話いただけますようお願いいたします。**



## よくあるご質問

**【ご質問④】 お問い合わせフォームに認証があるとのことですが、普段気にしたことはありません。認証されているのでしょうか？**

**【ご回答④】 はい、ムービーライブラリポータル「管理画面」>「サポート」ページにあるお問い合わせフォームのリンクをご利用いただくと、何をご利用中のどのお客様か、すでに認証されておりますので、認証情報が自動で入力され、お客様による入力は不要です。**

**【ご質問⑤】 基本的に、お問い合わせの際はフォーム利用しかしておりません。その場合に何か変更されることがあるのでしょうか？**

**【ご回答⑤】 いいえ。お問い合わせフォームからのご質問・ご回答の流れは、今回のサポートセンター変更による影響はございません。これまで通り、お問い合わせ受付時のみ、お問い合わせフォームに入力いただき、その後、ご質問が解決するまでのやり取りは、メールで対応させていただきます。**

