



標準 | エンタープライズ | エリート

アドビでは、お客様のビジネスをサポートするために、包括的なテクニカルリソースを提供しています。これらのリソースは、Experience Cloud のライセンスサブスクリプションに含まれています。標準サポートでは、Adobe Experience League のパーソナライズされたラーニングパスやモニタリングされているコミュニティフォーラムへのアクセスが提供されます。アドビ製品に関する詳細なテクニカルドキュメントや最新のリリースノートは <http://www.adobe.com> で公開されており、いつでも参照可能です。また、オンラインサポートには、テクニカルサポートチームへのアクセスが含まれています。優先度1（P1）に分類される最も深刻な問題については、必要なときに電話による直接サポートを受けることができます。より優先度が低いリクエストなどは、サポート web ポータルを使用して申請することが可能です。

		標準サポート	エンタープライズサポート	エリートサポート
担当エキスパート	アカウントサポートリード			
	専任サポートエンジニア		✓	✓
	テクニカルアカウントマネージャー			✓
サポートサービス	オンラインサポート	営業時間内	平日 24 時間	平日 24 時間
	24 時間年中無休の P1 の問題のサポート	✓	✓	✓
	サポート対象ユーザー（製品単位）	4	10	15
	電話サポート（ライブ）		✓	✓
	エスカレーション管理		✓	✓
	年間のサービスレビュー		2	4
	年間のエキスパートセッション		2	4
	ケースレビュー		✓	✓
	イベント管理			✓
	環境レビュー、メンテナンスと監視			✓
	リリース、移行、アップグレード、製品ロードマップのレビュー			✓
	クラウドサポートアクティビティ – Experience Manager as Cloud		✓	✓
フィールドサービス	Launch Advisory サービス – 製品導入の初年度		✓	✓
	フィールドサービスアクティビティ		2	4

サービスレベルターゲット：初期対応

優先度	標準サポート	エンタープライズサポート	エリートサポート
優先度 1 お客様の本番業務機能がダウンしている、または著しいデータ損失やサービス低下があり、機能およびユーザビリティを復元するための早急な処置が必要。	24 時間年中無休／1 時間	24 時間年中無休／30 分	24 時間年中無休／15 分
優先度 2 お客様の業務機能に重大なサービス低下や潜在的なデータ損失があるか、主な機能が影響を受けている。	営業時間内／4 時間	平日 24 時間／1 時間	平日 24 時間／30 分
優先度 3 お客様の業務機能に軽微なサービス低下があるが、業務機能を正常に続行できる解決策／回避策が存在する。	営業時間内／6 時間	営業時間内／2 時間	平日 24 時間／1 時間
優先度 4 現在の製品機能に関する一般的な質問または機能拡張のリクエスト。	営業日／3 日	営業日／1 日	営業日／1 日

標準サポート

アドビカスタマーサポートでは、ドキュメントのオンラインリソースへのアクセス、ベストプラクティスのための他のエキスパートやお客様との連携、トラブルシューティングのヒントやテクニックのためのウェビナーシリーズ（Office Hours）を提供しています。また、質問やケース申請のために、いくつかのチャンネルが用意されています。



コミュニティフォーラム オンラインフォーラム

テクニカルソリューション、製品ドキュメント、FAQなどの増大するデータベースにオンラインで継続的にアクセスできます。また、アドビコミュニティで実務担当者や他のお客様と繋がり、ベストプラクティスや学習した内容を共有できます。



Experience League セルフガイドジャーニー

エクスペリエンスメーカーは、Experience League から誕生します。Experience League に参加すると、パーソナライズされた学習で、顧客体験管理能力を強化することができます。スキルの向上や、グローバルコミュニティでの仲間との交流のほか、キャリアアップに役立つ評価の獲得も可能です。



ライブチャットサポート* チャットサポート

チャットセッションを開始すると、回答やケース申請による支援を受けることができます。

*すべての製品にライブチャットサポートがあるわけではありません。



Office Hours ウェビナー

アドビカスタマーサポートチームによる Office Hours には、参加者に情報を提供するだけでなく、問題のトラブルシューティングやアドビソリューションで成功するためのヒントやテクニックを紹介することを目的としたセッションが含まれています。



セルフサービスポータル 24 時間年中無休のサポートポータル

オンラインのセルフサービスサポートポータルにオンデマンドでアクセスして、サポートリクエストを申請したり、ケースのステータスを確認したり、その他のリソース（ナレッジベース、ニュースとアラート、注目すべきヒントなど）を参照したりできます。



24 時間年中無休 P1 電話サポート

承認済みユーザーまたはサポート対象ユーザーは、使用可能なすべてのチャンネル（P1の場合は電話を含む）を通じて問題を申請でき、お客様の会社を代表してアドビのテクニカルサポートチームとやり取りできます。

リソース

Experience League	Experience League では、アドビへの投資に対して企業が期待している価値を実現するための支援を行います。セルフサービスのチュートリアル、製品ドキュメント、講師によるトレーニング、コミュニティ、テクニカルサポートなど、パーソナライズされた成功への道筋に沿って、お客様が学習し、繋がり、成長できる、統合された場所です。
トレーニング	Adobe Digital Learning Services のコースには、Experience League からアクセスできます。ラーニングコースは、オンデマンドレッスンと講師によるレッスンが統合されています。 市場価値が認められたスキルを習得し、組織での成功を促進するために活用できます。
本番環境の問題とシステム障害	status.adobe.com では、マルチテナント環境にデプロイされたすべてのアドビ製品およびサービスのシステムステータス情報が表示されます。お客様は、アドビが製品イベントを作成、更新、解決した際に電子メール通知を受け取るようサブスクリプション設定を選択できます。イベントには、定期的なメンテナンスや、様々な重大度レベルの問題が含まれています。
利用条件	提供するサポートサービスについて詳しく説明されています。

アドビサポートの対象地域、現地の営業時間、言語サポート

アドビサポートの対象地域と現地営業時間は、以下のとおりです。対象地域は、お客様のセールスオーダーやその他のアドビサポートのご契約資料に記載されている請求先の地域に準じます。

南北アメリカ	ヨーロッパ、中東、アフリカ	アジア太平洋	日本 ¹
午前 6:00 ～午後 5:30	午前 9:00 ～午後 5:00	午前 9:00 ～午後 5:00	午前 9:00 ～午後 5:30

サポートで対応している言語は、英語および日本語のみです。
 *Adobe Commerce のサポートは、日本語に対応していません。
¹P2、P3、P4 の場合は、営業時間内のみの対応です。



卓越した
専門知識



迅速な
サポート



戦略的
アドバイス

アドビサポートのサービスやお客様に最適なレベルについて詳しくは、専任アカウントマネージャー（NAM）またはカスタマーサクセスマネージャー（CSM）にお問い合わせください。