

SampleDesk アカウント／権限管理について (顧客向け案内／社内参照用・架空)

【文書情報】

文書名：SampleDesk_アカウント・権限管理について

版数：v1.0

作成日：2026-01-08

対象：管理者／導入担当者／社内サポート担当

1. 本ドキュメントの目的

本ドキュメントは、SampleDesk における
アカウント管理および権限設定の考え方と運用ルールについて
説明するものです。

適切な権限管理を行うことで、
情報の安全性を保ちつつ、効率的な問い合わせ対応が可能となります。

2. アカウントの基本構成

SampleDesk では、1 つの契約（ワークスペース）に対して
複数のユーザーアカウントを登録できます。

- ・アカウントは個人単位で作成します
- ・1 つのメールアドレスにつき、1 アカウントが必要です
- ・アカウントの共有利用は禁止しています

3. ユーザー権限の種類

SampleDesk では、以下の 3 種類の権限を用意しています。

【管理者】

主な権限：

- ・契約情報、料金プランの確認・変更
- ・ユーザーの追加／削除
- ・ユーザー権限の変更
- ・問い合わせ対応ルール、FAQ の管理
- ・データのエクスポート

想定利用者：

- ・導入担当者
- ・カスタマーサポート責任者
- ・管理部門担当者

【担当者】

主な権限：

- ・問い合わせの閲覧・対応
- ・対応履歴の入力・編集
- ・FAQ の閲覧

想定利用者：

- ・カスタマーサポート担当
- ・実務担当者

【閲覧者】

主な権限：

- ・問い合わせ内容の閲覧
- ・対応履歴の参照

想定利用者：

- ・管理職
- ・状況把握のみを行うメンバー

4. ユーザーの追加・招待方法

管理者は、管理画面からユーザーを招待できます。

【手順】

1. 管理画面にログイン
2. 「ユーザー管理」画面を開く
3. 招待するメールアドレスと権限を設定
4. 招待メールを送信

招待されたユーザーは、
メール内の案内に従ってアカウント登録を完了します。

5. 権限変更・アカウント削除

【権限変更】

- ・管理者は、いつでもユーザーの権限を変更できます
- ・変更内容は即時反映されます

【アカウント削除】

- ・退職者や利用しなくなったユーザーは速やかに削除してください
- ・削除後、そのユーザーは SampleDesk にログインできなくなります

6. 権限管理に関する注意事項

- ・管理者権限は必要最小限の人数に付与してください
- ・定期的にアカウント一覧を確認し、不要なアカウントは削除してください
- ・閲覧者権限を活用することで、情報共有と安全性を両立できます

7. セキュリティに関する補足

- ・ログインはメールアドレスとパスワードで行います
- ・不正アクセス防止のため、パスワードの定期的な変更を推奨します
- ・操作ログは管理目的で記録されます（提供範囲はプランにより異なります）

8. よくある質問（アカウント・権限）

Q. 1 人で複数アカウントを持つことはできますか？

A. 原則としてできません。1 人 1 アカウントでの利用をお願いします。

Q. 管理者を後から変更できますか？

A. はい。既存の管理者が権限を変更することで対応可能です。

Q. 権限によって見える情報は変わりますか？

A. はい。権限に応じて、操作可能な範囲や表示内容が異なります。

9. 問い合わせ窓口（架空）

サポート窓口：support@sampledesk.example

受付時間：平日 9:00～18:00

電話番号：000-0000-0000

公式サイト：<https://www.sampledesk.example>