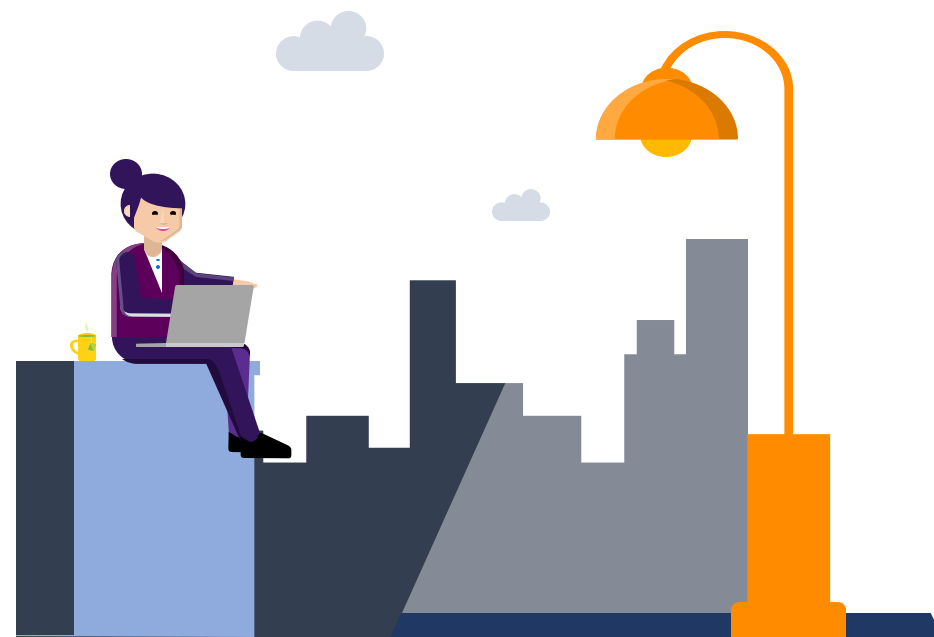




Email Writing – Project NEO

Powered by Technical Writing

上級編





Kashie Araki

Azure ID team

MGR

kashiear@microsoft.com

皆さんの成功を応援しています！1:1 などいつでもお受けしますのでお気軽にお声がけください。

Experience

2020-

● Azure ID support team – Support Eng MGR

2019-2020

● Azure ID support team - PTA

2016-2019

● UC support team - TA

2013-2016

● System Center support team - SE

2010-2013

● Windows Platform support team - SE

2005-2010

● Hitachi, Ltd (RAID System Division) - Engineer

Hobbies





Naoto Yoshihara
WCSO Japan
PTA

nayoshih@microsoft.com

ようこそ、Microsoft
へ！
経験だけでは無駄に長い
自信があります。万事
お気軽にご相談くださ
い(^ ^)

Experience

2019-
Present

● Windows Commercial Supplier
Organization Japan – PTA

2018

● Windows support team – Device – TA

2013-2017

● Windows support team – Net – SE & TA

2005-2013

● Oracle Corporation - Support Engineer & Lead

Hobbies

**Cooking , Trip and
Drinking !!**



- SR 対応に慣れてきたら、緊急度や相手の状況によって、メールの内容を簡略化することはいくらでもできるので、最初のうちはきちんとした技術メールが書けるようにしておく。
- 技術メールの書き方の基本を学ぶことで、リーダーや先輩によるメールのレビューで修正される点について、なぜ修正されたのかをよりわかりやすくする。レビューアの意図をつかみやすくする。

- 電話ができるお客様の場合は、事前に回答内容をお客様と交渉してから書く。どこが一番気になっている点か等、お客様に合わせた形で対応する。
- 事例の回答文をそのまま流用しない。今回お問合せをされたお客様の立場、知識レベル、気にしているポイントを意識して回答分を作成する。
- 自社製品に対して「～と思われます」「～のようです」「開発がそうってます」といった発言をしたり、ニュアンスを与えない。マイクロソフト代表として、自分の製品という意識をしっかりとち、対応を行う。
- 想定される追加質問を考えて、その追加質問がなるべく出ないように情報を添えることを意識する。
- 電話での説明や補足の必要がないくらい、メールだけでも内容が理解できるように心がける（メールでの報告を重視されている場合）。
- お客様のご要望に沿った回答とならない場合（MS 側の都合を伝えるような場合）は、必ずお客様の心情に寄り添う一言も加えることを意識する。

■ポイント

はじめに、対象の問題は技術的にも調査に時間を要するという点は、お客様にご理解いただきましょう。

■例文

大変恐縮ながら今回ご申告いただいた事象につきましては提示いただいた期限内での解決が難しい見通しでございます。理由は以下の通りです。

弊社検証環境においては、お伝えいただいたシナリオにおいて、対象の事象が再現いたしませんでした。

よって、現時点では、ご申告の事象が弊社製品の不具合によるものという結論には至っておりません。

ただし、弊社は AudioCodes 社製品を保持しておりませんので、検証環境において Skype for Business クライアントを代用している点にお客様環境との相違点がございます。

今後は AudioCodes 社製品との連携も見据えた調査が必要であると判断しております。

<具体的にはこのような方法・段取りでの調査が必要になり、実績ベースだとこのくらい時間がかかりますという内容を添える>

■ポイント

できる限り早いタイミングで全体の調査方針を提示しましょう。スケジュールの概算も含めましょう。

※早めにお客様のプロジェクト/ビジネスを見直していただき、少しでもインパクトを軽減するため。

■例文

今後の調査方針の全体像について以下にまとめましたので、誠に恐れ入りますがこの情報を基に本件の調査方針を改めてご相談させていただきたく存じます。

弊社にて類似の環境を構築し、再現試験を行います。

検証環境の構築～再現確認に**約 3 営業日**要する見込みです。

(1) 再現する場合：～の観点で調査をするため、**2 営業日（合計 5 営業日）**を要する見込みです。

(2) 再現しない場合：～の観点で調査をするため、**10 営業日（合計 13 営業日）**を要する見込みです。

■ポイント

一方的に調査方針を決めず、お客様の立場、状況に合わせて調査方針を決定しましょう。

■例文

本件の調査に関しましては、以下のいずれかの調査方針にてご支援いたしたく考えております。お手数とは存じますが、それぞれの内容をご確認の上、どちらの方針が貴社に沿うものであるかご教示くださいますようお願い申し上げます。

- (1) 弊社所有の機材を用いて再現テストを実施します。現象が再現した場合、そのままデバッグ調査を進めますが、再現しなかった場合には、別途調査方針を相談させて頂く必要が生じます。
- (2) カーネルデバッグ可能な再現機材をお借りして、デバッグ調査を実施します。こちらの方針の場合、環境構築に要する作業時間を短縮できるメリットがございますが、機材をお送りいただく等のお手間が発生します。

上述しました内容以外でご要望の調査方針がございます場合には、その旨ご連絡くださいますようお願い申し上げます。

【伝え方】原因がわからなかった場合

■ ポイント

- ・ 調査で原因がわからなかった場合、次のアクションプランについて知恵をしぼり、できる限り回答しましょう。

■ 例文

ご提供いただきました情報を基に弊社の内部情報を調査をいたしましたが、残念ながら有益な情報はございませんでした。また、ご提供いただきましたログを調査した限りでは、～の処理に問題が見受けられないことが確認できたのみでした。

現在は対象の事象が再現しない旨を伺っておりますため、更なる調査の実施が困難であると判断しております。したがって現時点でお伝えできる限りにおいて、対処策や次回現象発生時のアクションを以下にまとめましたのでご確認くださいませようお願いいたします。

- 対処策について

現時点で、今回の事象に該当する不具合の情報は確認されておませんが、最新バージョンにアップデートしていただくことで事象が回避する可能性があります。(手順略)

- 次回現象再現時のアクションについて

万が一、今回の現象が再現した場合には、以下の情報を採取いただき弊社にお問い合わせいただけますと、スムーズに調査を実施することが可能です。(手順略)

なお、現象再発後 X 日以内に上記情報を取得いただく必要があります。当該ログとデータセンター サーバー側におけるログとの比較調査が必要となりますが、サーバー側のログが X 日間で循環するためです。

■ ポイント

- シニアエンジニアに相談の上、技術的な理由をできる限り書きましょう。
- Feedback サイト/UserVoice サイトをお客様に案内しましょう。

■ 例文

残念ながら機能 A については XX の操作をログに記録する実装となっております。理由といたしましては、XX の操作が発生するシナリオには以下のように他機能に依存するシナリオが多く含まれるためです。

(略)

ご要望を満たすことができず誠に恐れ入りますが、ご了承いただけますようお願い申し上げます。以下に弊社の Feedback サイトをご案内いたしますので、よろしければ今回のご要望を登録していただければ幸いです。弊社開発部門では、この Feedback サイトにおける投票数の多い項目を、ユーザー様からの率直なご要望と考え、高優先の開発検討項目として検討する方針となっております。

<Feedback/UserVoice サイトのURLを案内する>

なお、短期的な開発部門の対応項目となりました際には、[PLANNED (予定済み)] ステータスとしてコメントが追加されますので、ご登録いただいた場合は適宜、上記のサイトをご確認いただければと存じます。

【伝え方】お客様が製品不具合を懸念している場合

■ ポイント

不具合でない場合はお客様の感情面に配慮しつつ、言い切るところは言い切りましょう。

■ 例文

会議主催者が、ユーザーを“参加者”から“発表者”に昇格させる事で、該当ユーザーはファイルのアップロードなどのデータコラボレーションが可能になります。これは、Lync/Skype for Business の設計思想に基づいた想定された動作であり、設計の不備ではありません。

Lync/Skype for Business は、社内外のユーザー間で、リアルタイムかつフレキシブルなコラボレーションを可能とすることを目的とした製品です。ファイル等の社外秘データにつきましては、暗号化等の直接的対策がなされていることを前提とし、Lync/Skype for Business としてはユーザーのフレキシビリティを提供することに重きをおいております。

お客様のご要望を満たすことができないことや、お客様が現状、対策に苦慮されている点に関しては大変心苦しく思いますが、上記の通りご理解いただければ幸いです。

- 回答期日までに問題解決が困難な場合、できる限り早いタイミングで全体の調査方針を提示しましょう。スケジュールの概算も含めます。
- 最適な調査方針が決められない場合、お客様の立場、状況に合わせて調査方針を決定しましょう。
- 原因がわからなかった場合、調査で情報がなかった場合のアクションプラン（再現時の情報採取など）もお伝えしましょう。
- お客様のご要望を満たさない場合、シニアエンジニアに相談しましょう。フィードバックサイトを活用しましょう。
- お客様が製品不具合を懸念している場合、お客様の感情面に配慮しつつ、言い切るところは言い切りましょう。

お客様にご要望の機能実現について回答を報告します。

- プレミアのお客様。
- クラウド製品サービスの機能Aの動作についてお客様から要望をいただいている。この機能の timeout 値を変更したいとのこと。
- この timeout 値の動作はお客様のプロジェクトに影響する。1 か月以内に timeout 値の変更方法がわからないと設計のしなおしが発生しプロジェクトに大打撃があるとのこと。
- 開発部門にエスカレーションした結果、現実装ではハードコードされているため、動作変更できないとの回答がきた。
- お客様に開発からの最終見解をお伝えいたしましょう。

■ ポイント

- ビジネスインパクトは TAM さんに収集してもらいましょう。
- まれにお客様から直接お伝えいただくこともあります。
- その際は一般的に以下情報をいただきます。

※ 製品などにより異なる可能性もあるので、リーダーに相談しながら進めてください。

- お客様名（できれば英語名も）
- ユーザー数またはサブスクリプション数（シート数）
- テナントID（またはドメイン名）
- 対象の不具合が解消されない場合、お客様のビジネスにどのような影響があるか。運用面と金額面の両方。
- 回避策の有無と、ある場合にそれが受け入れられない理由
- 不具合によってユーザーやお客様の IT 部門が被る影響

■ 例文

今回お問い合わせいただいた現象は弊社製品の不具合に該当している可能性が高いため、弊社開発部門に対して修正リクエスト(更新プログラム作成のリクエスト)を実施したく考えております。同意いただける場合は、弊社製品の問題が貴社のビジネスにどのような影響を与えているかについての情報の提供をお願いいたします(弊社ではビジネス インパクトと呼んでおります)。

今回の場合は、XXXXXXXXXの作業を行うユーザーが何名くらいいるのかや、頻繁にXXXXXXXXXの作業を繰り返す必要がある理由をくわしくお伝えいただき、ユーザー様への影響を把握させていただければと存じます。修正リクエストには、**通常 3 か月から 半年程度**のお時間をいただいております。なお、他の機能への影響の懸念などの理由により残念ながら**修正されない場合もあり**、修正の作業量や修正に対する影響範囲の広さによっては修正プログラムのご提供まで**お時間をいただく可能性がございます**。恐れ入りますが、あらかじめご了承くださいますようお願い申し上げます。

【伝え方】エスカレーションについて報告する場合

- 一般的なクラウドケース

■ ポイント

- データセンター（または開発部門）と連携し、調査を開始していることを明確にしましょう。
- エスカレーション = Bug とは限らないので、誤解が生じないようにしましょう。
- “エスカレーションしました” という表現は、時に “もう自分の手を離れたので知りません” といった他人事のようにとらえられてしまうことがあるので、あくまでも “データセンターと連携し” や “データセンターと共同で” といった形で、自分自身も何らかの形で調査に関わり続ける意図を明確に提示したほうが望ましいです。
- どのような場合にも、必ず NextC は明記するようにしましょう。

■ 例文

本日まで送付いただいたログを基に、弊社データセンターへのエスカレーションを実施いたしました。**引き続きデータセンターとも連携の上で**、今回の事象の回避策につきまして、調査を進めてまいります。

調査状況につきましては、**進展があり次第、ない場合でも** xx 日にはお伝えいたしますので、今しばらくお時間をただけますと幸いです。

【伝え方】エスカレーションについて報告する場合 - オンプレミス/少し温度感の高いクラウドケース

■ポイント

- 調査が開発部門に渡った後どのようなプロセスがあるのかを明確にしましょう。
- エスカレーション = 修正がリリースされるものという誤解が生じないようにしましょう。
- プロセスの詳細やお客様への開示有無については各チームで確認してください。
- 以下のようにお客様に寄り添う文章も適宜付記すると良いです。

当方サポート部門といたしましては、不具合である可能性が高いと考えておりますが、データセンターからの回答をもとに、正式な回答をさせていただきます。

■ 例文 (On-Premise 向け)

本不具合の修正状況は現在、以下の 6. の段階でございます。

現在修正コードが確定し、次期更新プログラムに入れている状況です。

=====

済 1. 事象の初期切り分け

済 2. 再現ケースの作成

済 3. 開発部門へ事象を報告

済 4. 開発部門が問題点をコードレベルで確認

済 5. 開発部門側で不具合と断定された場合、修正方法を検討・確定

6. 修正コードをターゲットの更新プログラムに導入<--- 現在の調査状況

7. 修正コードを含む更新プログラムのテスト

8. 更新プログラムの適用準備とリリース

=====

■ 例文 (温度感の高い Cloud 向け)

本日ご送付いただいたログをお客様の証跡として、弊社データセンター側にエスカレーションを完了いたしました。
今後のデータセンター側の対処の流れとしては、以下の通りとなります。

1. データセンターにて当該事象の根本原因を特定し、不具合の判定を行います。
2. 不具合であるという判定に至った場合は、ワールドワイドにおけるビジネスインパクトを踏まえて修正プログラムリリースの可否を判断します。
3. 修正をするという判断に至りましたら、修正方法の調査を実施の上、修正プログラムをリリースいたします。

お困りのご状況である旨、理解いたしましたので、できる限り優先度を上げ、データセンターと連携し引き続き調査を進めてまいります。

■ 例文 (温度感の高い Cloud 向け)

現在、弊社データセンターにおいて今回の事象の原因を調査しております。

進捗があり次第、再度ご報告いたしますが、データセンターにおける今後の対応の流れを以下にお伝えいたします。

=====

1. 対象の事象について根本原因の調査を実施し、当該事象が不具合であるかどうかの判定を行います。
2. 不具合であるという判定に至った場合は、ワールドワイドレベルで修正に要する工数やビジネスインパクト等を考慮して、修正に対する方針 (修正プログラムをリリースするかどうか) を決定いたします。
3. 修正プログラムをリリースするという判断に至った場合は、データセンターの作業スケジュールにのっとり修正プログラムを作成、テストを実施します。
4. その後、データセンターのプログラム展開用のバッチ処理に当該修正プログラムを登録し、全テナントにリリースいたします。これまでの実績から目安をお伝えいたしますと、全テナントへの修正プログラムの展開が完了するまでに最大 4 週間要します。

=====

■ ポイント

- 長らくお客様をお待たせする場合は、暫定回避策によって待たせている間のインパクトを軽減できないか、シニアエンジニアを巻き込んで検討しましょう。
- 定期的な進捗報告をする際は、毎回同じ内容のテンプレ的なメールを送らないようにしましょう。

■ 例文

報告 1 回目

先日ご提供いただきました現象発生時と未発生時のログを弊社データセンターに連携し、データセンターにて調査を進めているところではございますが、引き続き調査にお時間を要する状況です。**我々サポート部門からもプッシュを行っておりますので**、恐れ入りますが今しばらくお待ちくださいますよう、お願い申し上げます。次回、xxxx 年 xx 月 xx 日 x 曜日に改めてご報告をいたします。

■ 例文

報告 2 回目

データセンターと連携しながら引き続き調査を実施しており、**今回の事象の原因と関連する処理の特定には至っております。現在、対象の処理に着目して更なる調査を実施**しておりますので、恐れ入りますが今しばらくお待ちくださいますよう、お願い申し上げます。次回、xxxx 年 xx 月 xx 日 x 曜日に改めてご報告をいたします。

報告 3 回目

データセンター側で引き続き調査を実施しておりますが、**対象の処理が製品 A と 製品 B の連携処理であることから、A と B の両観点で調査を実施する必要がある**がございます。そのため、調査にお時間を要する見込みですが、まずはデータセンター側の対応スケジュールに関して目安となる情報を得次第、即、ご報告したく考えております。データセンター側の対応状況に**進捗があるなしにかかわらず**、次回、xxxx 年 xx 月 xx 日 x 曜日に改めてご報告をいたします。

■ポイント

- 例えば workitem 化等、月単位での進展すら見込めない場合にはできるだけ早く“直近の修正は見送られた”とお伝えしてあげたほうがいい場合もあります。
- またその場合は、「サポートとしては修正を望んでおり、全力を尽くした」という思いを率直に伝えましょう。

■例文

今回の事象の修正について、その内容や関連するコンポーネント、修正方法やそれにより発生しうるリスクなど、様々な影響について総合的に鑑みられた結果、誠に恐縮ではございますが、本件は中長期的な課題として取り組む必要があるものと判断され、直近での修正は見送りとの結論に至りました。ご期待に沿った結果に至らず心苦しい限りではございますが、何卒ご理解承れますと幸いです。

なお弊社サポート部門といたしましては、旧バージョンで発生していなかった事象が最新のバージョンで発生していることを特に問題と考えており、他の回避策の有無を含め長らく開発部門との議論、検討を進めておりました。このことから、お客様を長らくお待たせする形となりましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

【伝え方】製品不具合によりお客様にご迷惑をおかけした場合

■ポイント

- 修正が見送られた場合、理由は技術的なものの方がお客様は受け止めやすいです。
- 心を込めて謝罪しましょう。不具合が起きたことによって発生した影響について具体的に謝罪すると良いです。
- 修正が見送られた場合、「サポートとしては修正を望んでおり、全力を尽くした」という思いを率直に伝えましょう。

■例文

今回の事象が Office **共通モジュールに起因**するものであることが明らかとなり、Office の開発部門に、改めて修正のエスカレーションを行いました。Office 開発部門では、当該モジュールを本事象を修正することを検討していましたが、Office 製品全体への影響範囲が大きいことから、Office 共通モジュール自体の修正は見送る結論に至りました。

当方サポート部門といたしましては、Office 2013 のバージョンで発生していなかった事象が Office 2016 で発生していることへの問題意識をもっており、かつ、日本のお客様に、より快適に Skype for Business 製品を利用していただきたいという思いから、他の対処方法がないかどうかを含め、長らく開発部門との議論、検討を進めておりました。このことから、お客様を長らくお待たせする形となりましたこと、お詫び申し上げます。また、Office 2016 での修正を断念する形となりましたこと、心よりお詫び申し上げます。当方サポート部門および開発部門において最終協議をした結果、**現在は Office 2019 での修正検討項目として当該事象をリストアップすることで合意しておりますため、心苦しい限りではございますが、今後とも弊社製品をご愛顧いただければ幸いです。**

■ポイント

- 事前にお電話でお伝えし、認識の齟齬を防ぐためにメールでも案内しましょう。
 - 無償だとどこまでできて、有償の調査だと何ができるのか/できないのか
 - この契約だと何ができるのか/できないのか
- 「サポートされません」「推奨されません」「できません」はそれぞれ意味が違うので、区別しましょう。
- お客様の構成がサポートされない構成である場合、「サポート」の定義を明記したほうが良い場合があります。
(SRを受けてもらえないのかと過剰になられる方がいる)

■ 例文

この「サポート」の定義は、弊社開発部門において正式に検証をし、動作保証をした構成であることを示すものです。弊社開発部門では、サポートされる構成を対象範囲として、製品に対するお客様からのフィードバックを受け、更新プログラムや修正プログラムのリリースを行っております。よって、言い換えますと、「サポートされない構成」とは、必ずしも技術的に動作しない構成であることを示すものではありません。ただし、このような正式にはサポートされていない構成で運用する場合、以下の注意点についてあらかじめご承知おきくださいますようお願いいたします。

- 正式にサポートされない構成を利用されている環境で障害が発生した場合、我々サポート部門が**お問い合わせを即時お断りすることはありません**。できる限りのご支援はいたしますが、サポート外の構成については事例がないことや弊社側でも正確な動作の把握に検証を要する場合があります、トラブルシューティングには時間を要する傾向がございます。
- 切り分けや調査の結果、サポートされない構成に起因して問題が発生していると判断される場合には、**修正プログラムでの対応、ご提供ができかねます**ことから、構成変更していただくようお願いする可能性があります。
- 正式にサポートされない構成を対象とした**想定動作の確認は行いません**。

■「推奨されない」の定義

- MS が動作を保証し、かつ技術的にも動作することが想定されるが、未知の問題が発生する可能性が推奨構成よりも高い。
- 非推奨の構成において問題が発生した際には、サポートでお問い合わせは受け付け、調査をすることは可能。ただし調査の過程で、対象の問題が非推奨の構成に起因する可能性が高いと判断され、かつ代替案がない場合は、推奨される構成に変更していただくことを回答とする。変更したうえでもなお同じ問題が再発するようであれば改めて調査を再開する。また、事例が少ないためトラシューに時間を要する傾向にある。
- 代替案がない場合は、開発部門に対して仕様変更リクエスト自体は可能。ただし実際に修正プログラムがリリースされる可能性は低い。
- 非推奨構成において、「特定の設定/条件下における想定動作」についてはサポート側で調査は基本的に承りません。ただし特別なご事情とビジネスインパクトがある場合はベストエフォートで請け負う場合も。

■「できません(技術的に実現できない)」の定義

- 技術的に動作しません。

- 製品不具合によりお客様にご迷惑をおかけした場合、心を込めて謝罪しましょう。また、修正されないという結果になった場合、「サポートとしては修正を望んでおり、全力を尽くした」という思いを率直に伝えましょう。
- ビジネスインパクトの提供をお客様に依頼する場合、プレミアであれば通常TAMに依頼するが、依頼できない場合はテンプレに沿って対応しましょう。
- エスカレーション中の状況を報告する場合、全体プロセスのどのあたりまで進んでいるかを書きましょう。またエスカレーションすれば必ず修正されるという誤解を避けるよう注意しましょう。
- エスカレーション後の調査に時間を要している場合、長らくお客様をお待たせする場合は、暫定回避策によって待たせている間のインパクトを軽減できないか、シニアエンジニアを巻き込んで検討しましょう。また、定期的な進捗報告をする際は、毎回同じ内容のテンプレ的なメールを送らないようにしましょう。
- お問い合わせ以外の説明が必要な場合、事前にお電話でお伝えし、認識の齟齬を防ぐためにメールでも案内しましょう。「サポートされません」「推奨されません」「できません」はそれぞれ意味が違うので、区別しましょう。

下記内容を踏まえて、お客様に修正リクエスト作業の進捗状況を報告します。

- マイクロソフト製品のセキュリティ更新プログラムに不具合があることが判明した。
- 現在開発部門へエスカレーションし、修正リクエスト作業を進めている。
- 修正リクエストのプロセスは以下で、今回 (5) で不具合の修正が決定された。
 - (1) 修正モジュールの作成依頼
 - (2) 開発マネージャーによるビジネス面の影響度を検討
 - (3) 開発エンジニアによる修正コードの影響度を検討
 - (4) 開発テスターによるテスト方法の検討
 - (5) 上記結果を踏まえた最終的な作成の判断
 - (6) 評価用のプライベートモジュールの作成
 - (7) 正式版のパッケージ作成
- 正式版のパッケージのリリースは早くて 2 カ月後の予定。何らか問題が生じた場合、延期の可能性もある。
- 開発部門との協議の結果、サポートされる回避策としてはセキュリティ更新プログラムを適用しない結論に至った。
- 問い合わせ当初、お客様はセキュリティの脆弱性を懸念しており、上記回避策には難色を示されていた。
- 調査の結果、非推奨だが別の回避策を確認できた (具体的な手順は省略してよい)。



Microsoft

このドキュメントに記載されている情報 (URL 等のインターネット Web サイトに関する情報を含む) は、将来予告なしに変更することがあります。別途記載されていない場合、このソフトウェアおよび関連するドキュメントで使用している会社、組織、製品、ドメイン名、電子メール アドレス、ロゴ、人物、場所、出来事などの名称は架空のものであります。実在する商品名、団体名、個人名などとは一切関係ありません。お客様ご自身の責任において、適用されるすべての著作権関連法規に従ったご使用をお願いします。これらの資料は、マイクロソフト プレミアのお客様のみに配布し、ご利用いただくためのものです。その他の人物が、米国 Microsoft Corporation の書面による許諾を受けることなくこれらの資料を使用または配布することは、禁じられています。このドキュメントのいかなる部分も、米国 Microsoft Corporation の書面による許諾を受けることなく、その目的を問わず、どのような形態であっても、複製または譲渡することは禁じられています。ここでいう形態とは、複写や記録など、電子的な、または物理的なすべての手段を含みます。ただしこれは、著作権法上のお客様の権利を制限するものではありません。マイクロソフトは、このドキュメントに記載されている内容に関し、特許、特許申請、商標、著作権、またはその他の無体財産権を有する場合があります。別途マイクロソフトのライセンス契約上に明示の規定のない限り、このドキュメントはこれらの特許、商標、著作権、またはその他の無体財産権に関する権利をお客様に許諾するものではありません。