

オフィスあんしん 365

アカウント管理代行サービス

サービス仕様書

2026 年 10 月 9 日版

オフィスあんしん 365 アカウント管理代行サービス サービス仕様書

富士フイルムビジネスイノベーション株式会社

目次

1. はじめに.....	3
1-1. 本資料の位置づけ.....	3
2. サービス概要.....	3
2-1. サービスの目的.....	3
2-2. サービス内容.....	3
2-3. 提供対象.....	3
3. サービス提供範囲.....	3
3-1. お問い合わせ対応.....	3
3-2. リモート操作代行.....	4
3-3. 営業担当者への取次対応.....	4
3-4. 対応メニュー一覧.....	4
4. サービス提供範囲外.....	5
4-1. 対象外の詳細.....	5
5. 提供条件.....	6
5-1. お客様に同意いただく事項等.....	6
6. サービス利用方法.....	7
6-1. ご依頼方法.....	7
6-2. サービス提供の流れ.....	8
7. サービス提供時間および受付窓口.....	9
8. リモート接続に関する事項.....	9
8-1. リモート接続の実施条件.....	9
8-2. お客様環境へのアクセス.....	9
8-3. お客様 PC 上の情報閲覧.....	9
8-4. ログおよび録画データの取り扱い.....	10
9. セキュリティおよび責任範囲.....	10
9-1. 情報の取り扱い.....	10
9-2. 責任範囲.....	10
9-3. 利用規約との関係.....	11

1. はじめに

1-1. 本資料の位置づけ

本資料は、オフィスあんしん 365 アカウント管理代行サービス（以下「本サービス」）のサービス内容やご利用条件、利用方法についてまとめた資料となります。

2. サービス概要

2-1. サービスの目的

本サービスは、オフィスあんしん 365 をご契約いただいているお客様を対象に、Microsoft 365 環境におけるアカウント管理業務に関する運用支援サービスとして、お問い合わせ対応およびリモートによる管理代行作業を提供するものです。

2-2. サービス内容

本サービスは、Microsoft 365 管理センター等におけるアカウント管理業務について、お客様からのご依頼に基づき、お問い合わせ対応、リモート操作代行および営業担当者への取次対応を提供します。

2-3. 提供対象

本サービスは以下のすべてを満たすお客様を対象とします。

- オフィスあんしん 365 の一般企業向け有償オプション商品を契約しており、かつ、本サービスをご契約のお客様。
※テナント 1 つにつき、本サービスは原則 1 契約までとなります。複数のテナントをお持ちで、それぞれサービス提供をご希望される場合、テナントごとにご契約が必要となります。
- Microsoft 365 テナントにおいて、有効なライセンスが割り当てられているユーザー数が 500 未満のお客様。

3. サービス提供範囲

3-1. お問い合わせ対応

お客様管理者からの電話または電子メールによるアカウント管理に関する操作方法や仕様等のお問い合わせに対し、回答いたします。

3-2. リモート操作代行

電話やリモート接続等を利用し、Microsoft 365 管理センター環境におけるユーザー追加、変更、削除等のアカウント管理作業を支援または代行します。

3-3. 営業担当者への取次対応

オフィスあんしん 365 ライセンスの追加や数量変更等をご希望の場合、お客様からのご依頼に基づき担当営業へ取次を行います。

3-4. 対応メニュー一覧

Microsoft Entra ID Free エディションの範囲での、Microsoft 365 管理センターおよび Microsoft Entra 管理センター上での操作を対象といたします。

リモート操作代行の作業実施時は、操作を行うユーザーアカウントにグローバル管理者ロールが割り当てられており、お客様ご自身で Microsoft 365 管理センターへログインいただくことを前提としております。

No	区分	内容	リモート 操作代行	お問い合わせ 対応
1	ユーザー 管理	ユーザー作成・ユーザーの削除	○	○
2		ユーザーの有効化・無効化（サインインブロックの設定・解除）	○	○
3		ユーザープロパティ情報変更 ※ユーザー名・連絡先情報の変更が可能	○	○
4		ユーザーのサインインパスワードのリセット	○	○
5		ユーザーの多要素認証のリセット ※Microsoft Authenticator・SMS・音声通話の多要素認証のリセット	○	○
6		ユーザーの多要素認証における、Microsoft Authenticator アプリやパスキー等、認証方法の再設定 ※多要素認証設定は、Microsoft Authenticator・SMS・音声通話・ Microsoft Authenticator パスキーおよび Windows Hello パスキーを対象		○
7	グループ 管理	グループ作成・グループ削除 ※Microsoft 365 グループおよびセキュリティグループが対象	○	○
8		グループプロパティ情報変更 ※Microsoft 365 グループおよびセキュリティグループが対象 ※グループ名・グループ説明・グループメールアドレス・公開範囲の変更が可能	○	○
9		グループオーナー・グループメンバー変更 ※Microsoft 365 グループおよびセキュリティグループが対象	○	○

No	区分	内容	リモート 操作代行	お問い合わせ 対応
10	管理者管理	Microsoft Entra ID 管理者ロールの付与・剥奪	○	○
11		ログインアカウントがグローバル管理者かどうかの確認		○
12		テナント全体の多要素認証の有効化 ※Microsoft Entra 管理センター上での「セキュリティの規定値群」の「有効」設定	○	○
13		テナント全体の多要素認証の無効化 ※Microsoft Entra 管理センター上での「セキュリティの規定値群」の「無効」設定	○	○
14		ユーザー単位の多要素認証（per user MFA）の設定 ※Microsoft Entra 管理センター上での「セキュリティの規定値群」が「無効」の 場合のユーザー単位での多要素認証の設定（per user MFA）が対象		○
15		管理者 ID・パスワード不明時のお問い合わせ先のご案内 ※Microsoft 社への管理者アカウント情報のお問い合わせ先・問い合わせ方法のご案内		○
16	ライセンス管理	ユーザーへのライセンス付与・ユーザーからのライセンス剥奪	○	○
17		ライセンス購入案内（担当営業への取次）		○

4. サービス提供範囲外

4-1. 対象外の詳細

本サービスは、本仕様書に定めるサービス提供範囲に限り提供するものとします。本仕様書に記載のない作業、設定変更、調査、設計、構築、導入支援およびコンサルティング、その他これらに類する業務は提供範囲外とします。主な提供範囲外事項は、以下のとおりです。

No	区分	内容
1	設計・構築	Microsoft 365 環境の設計、構築および導入支援、事前承認（CSP リセラー承認および MCA 同意）の作業
2	コンサルティング	運用方針、設定内容、セキュリティポリシー等に関するコンサルティング
3	個別サービス設定	Exchange Online、Teams、SharePoint Online、Intune 等の個別サービスの設定
4	管理センター設定	サービス提供対象に記載のない Microsoft 365 管理センターの設定変更
5	オンサイト作業	お客様拠点への訪問作業
6	他社サービス	Microsoft 365 以外のサービスや製品に関する設定・サポート
7	障害調査	Microsoft 社または第三者サービスに起因する障害調査および問題解決
8	ライセンス購入代行	ライセンス購入、契約変更等の申請代行
9	管理代行作業における一括操作	アカウント管理代行作業における PowerShell を利用した一括操作

5. 提供条件

5-1. お客様に同意いただく事項等

お客様には、以下の事項についてご対応またはご同意いただく必要があります。

No	同意事項
1	本サービスでは、お客様管理者の登録が必ず必要になります。お客様管理者とは、本サービスの新規契約、解約時に利用開始または解約に関する電子メールが送信されるお客様の担当者となり、本サービスに関する富士フイルムビジネスイノベーション株式会社（以下、当社）への電話または電子メールでのお問い合わせまたは作業依頼をすることができる権限を持ちます。
2	本サービスのご提供にあたり、お客様はお問い合わせまたは作業依頼に必要な情報を提供いただく必要があります。また、お客様はサービス提供にあたり、当社のオペレーターが要請した場合、追加または変更情報を開示し、サポートに必要となる情報の更新に協力するものとします。
3	リモート接続先のお客様の PC およびネットワーク環境が、本サービスのご提供にあたって利用する株式会社オプティムのリモート接続ツール「Optimal Remote」の動作要件を満たしていることをご確認いただきます。 Optimal Remote 動作環境 https://www.optim.co.jp/optimal-remote/products/optimal-remote/req/
4	本サービスのご提供にあたり、お客様は株式会社オプティムのプライバシーポリシーおよびリモート接続ツール「Optimal Remote シリーズ」の利用規約への同意が必要です。 株式会社オプティム プライバシーポリシー https://www.optim.co.jp/privacy-policy/ Optimal Remote シリーズ 利用規約 https://www.optim.co.jp/eula/optimalremote/series.html
5	本サービスのご提供にあたり、インターネットを介してお客様の PC にリモート接続し、遠隔操作をさせていただく場合があります。リモート接続によるサービス提供は、リモート接続ツールのクライアントツールがインストールされている PC に限ります。クライアントツールのダウンロード URL およびインストール方法は、本サービスの利用開始時に当社から本サービスのお客様管理者宛に送付されるメール（「オフィスあんしん 365 ご利用開始のお知らせ」および「オフィスあんしん 365 ご契約変更のお知らせ」）に掲載されている「はじめにお読みください」にてご案内しております。
6	本サービスのご提供にあたり、リモート接続ツールを使用してリモート接続を行う場合は、お客様は接続開始に立ち合い、接続に必要な受付番号をお客様の PC にインストールしたクライアントツールで発行し、オペレーターに提供する必要があります。また、リモート接続により遠隔操作を行う際、お客様はクライアントツール上でオペレーターからの接続要請を承認する必要があります。
7	本サービスのリモート操作代行を依頼する場合、お客様は Microsoft 365 管理センターへログイン可能なグローバル管理者ロールが付与されたアカウントをあらかじめご用意いただくものとします。また、リモート操作代行の作業当日に、グローバル管理者ロールを付与されたアカウントで、お客様ご自身で Microsoft 365 管理センターへログインすることができるものとします。
8	リモート接続ツールを使用してリモート接続を行う場合、お客様はオペレーターの操作内容の録画ならびに接続画面の静止画を取得・保存することに同意するものとします。

No	同意事項
9	リモート接続ツールを使用してリモート接続を行った場合に取得した録画および静止画は、当社がサービス提供の目的で、メーカーおよびディストリビューターへ問い合わせを行う際に必要と判断した場合、当社からメーカーおよびディストリビューターへ提供する場合があります。
10	ユーザーID やパスワードなどの重要情報は、お客様にて管理していただきます。
11	お客様は、データ保護のため、適切な防御措置をお客様の費用と責任において常時実施するものとします。
12	お客様データのバックアップはお客様の責任で実施していただきます。当社は、作業に起因するコンピューター・プログラムまたはデータ等の滅失、毀損その他損害についての責任は負いません。

6. サービス利用方法

6-1. ご依頼方法

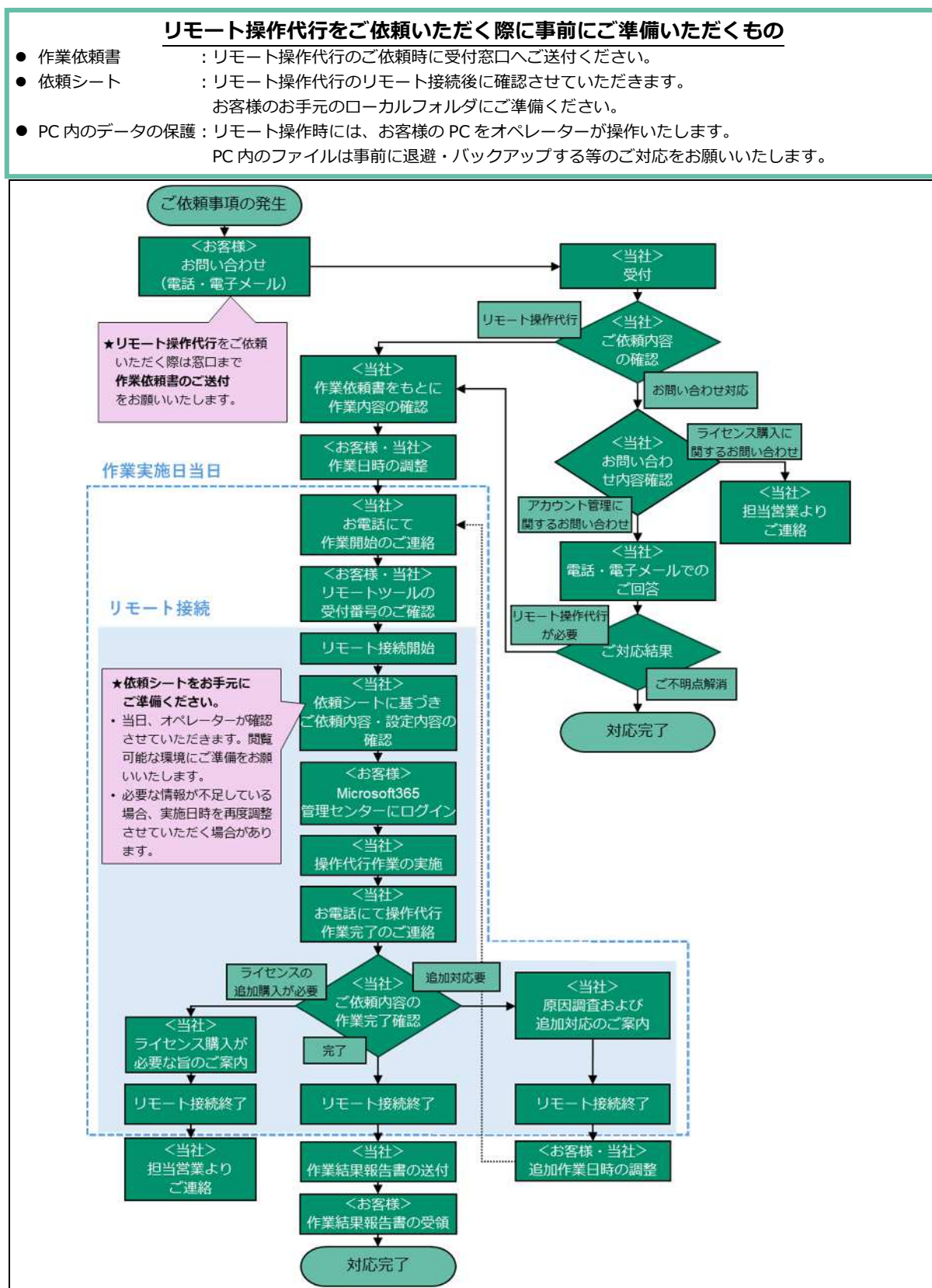
本サービスに関するお問い合わせおよびリモート操作代行の依頼は、当社指定の窓口へ電話または電子メールにて受け付けします。

お問い合わせおよびご依頼は、オフィスあんしん 365 のお客様管理者より行っていただくものとします。

作業依頼を受領後、当社にて依頼内容を確認します。リモート操作代行が必要な場合は、作業依頼書に必要事項を記載のうえ、受付窓口までお送りください。その後、実施日時を調整し、お客様へご連絡します。

6-2. サービス提供の流れ

本サービスの提供の流れは、以下のとおりです。



7. サービス提供時間および受付窓口

受付窓口名称：富士フイルムビジネスイノベーション株式会社 コンタクトセンター

サポート提供形態：電話（フリーダイヤル）、電子メール、およびリモートサポートによる支援

サービス提供時間：平日（月～金）9：00～17：30

※土日、祝祭日、年末年始（12月30日～翌年1月3日）、当社指定の休日を除く

8. リモート接続に関する事項

8-1. リモート接続の実施条件

本サービスにおけるリモート操作代行は、お客様からの作業依頼に基づき、お客様と当社との間で実施日時を調整したうえで実施します。

また、リモート接続による作業を実施するためには、以下の条件を満たしている必要があります。

- お客様がリモート接続による作業の実施を承認していること
- お客様の端末、ネットワーク環境、通信環境その他の周辺機器が正常に動作していること
- 当社指定のリモート接続ツールが事前にインストールされており、正常に動作すること
- Microsoft 365 管理センターにグローバル管理者アカウントでログインできること
- サービス提供に必要な情報が提供されていること

8-2. お客様環境へのアクセス

当社は、本サービスの提供に必要な範囲に限り、お客様環境へリモート接続を行います。

リモート接続中の作業は、お客様の指示または承認に基づき実施するものとします。

また、当社は本サービスの提供に必要な範囲を超えて、お客様環境へのアクセス、設定変更または情報の取得を行いません。

8-3. お客様 PC 上の情報閲覧

当社は、本サービスの提供に必要な範囲において、お客様の PC 上に保存された各種情報を閲覧する場合があります。

閲覧対象となる情報には、以下のものが含まれます。

- ユーザー情報一覧
- ライセンス管理情報
- アカウント設定情報
- 作業依頼内容に関連する資料
- その他、本サービスの提供に必要な情報

お客様は、リモート接続による作業の実施前に、本サービスの提供に関係のないファイル、フォルダ、アプリケーションおよび画面をあらかじめ閉じる、または表示しないようご対応ください。また、必要に応じてファイルの退避およびバックアップをお願いいたします。

当社は、本サービスの提供に必要な範囲を超えてお客様の PC 上の情報を閲覧、取得または利用しません。

8-4. ログおよび録画データの取り扱い

当社は、サービス品質の維持・向上、監査、トラブル調査およびセキュリティ確保を目的として、リモート接続時の接続ログ、操作ログ、操作内容の録画および接続画面の静止画を取得します。取得したデータは、当社所定の情報管理基準に従い適切に管理し、本サービスの提供に必要な目的以外には利用しません。

9. セキュリティおよび責任範囲

9-1. 情報の取り扱い

当社は、本サービスの提供にあたり取得または閲覧したお客様の情報について、法令、利用規約および当社の情報セキュリティポリシーに従い適切に取り扱います。

当社は、本サービスの提供に必要な範囲に限り、お客様環境内の情報を閲覧するものとし、本サービスの提供目的以外には利用しません。

また、当社は、お客様から取得した情報ならびに本サービスの提供に伴い取得した接続ログ、操作ログ、録画データおよび静止画データについて、適切な安全管理措置を講じるものとします。

9-2. 責任範囲

本サービスにおける当社およびお客様の主な役割分担は、以下のとおりとします。

項目	お客様	当社
作業依頼内容の決定	○	
作業内容の承認	○	
Microsoft 365 環境の運用方針の決定	○	
Microsoft 365 管理センターへのログイン環境の準備	○	
お問い合わせ対応		○
リモート操作代行		○
作業結果の報告		○
作業結果の確認	○	

当社は、お客様から依頼および承認を受けた作業のみ実施するものとし、設定内容の妥当性、運用方針の決定および業務判断については、お客様の責任において実施いただくものとします。

9-3. 利用規約との関係

本仕様書に定めのない事項については、オフィスあんしん 365 利用規約その他当社が別途定める規約等に従うものとします。

オフィスあんしん 365 利用規約

https://www.fujifilm.com/fb/ja/support/software/business-applications/office-anshin-365/agreement#terms_and_conditions