

CXサポート お申し込み編

Ver.3.2.1

NTTコミュニケーションズ株式会社

変更履歴

変更年月日	版数	変更箇所	変更内容
2022年3月23日	2.0	全般	スタンダードプラン提供による修正
2022年11月28日	3.1.1	① CXサポート動作環境 ② 1-2.お申し込みプランによる提供機能の違い	① IE11のサポート終了による変更 ② 提供機能の追加による変更
2022年12月21日	3.2.1	①1-3. お申し込みの流れ ②1-4. お申し込み情報の入力 ③1-8. 利用準備完了メール	多要素認証（ワンタイムパスワード）の対応による変更

目次

はじめに

用語

CXサポートの動作環境

データの取り扱いについて

1. お申し込みからご利用開始まで

1-1. お申し込み時の注意事項

1-2. お申し込みプランによる提供機能の違い

1-3. お申し込みの流れ

1-4. お申し込み情報の入力

1-5. 仮登録メールの受信

1-6. 本登録

1-7. 本登録受付メール

1-8. 利用準備完了メール

1-9. 電子証明書のダウンロード手順

1-10. ご利用開始

2. お問い合わせ

2-1. よくあるお問い合わせ

2-2. お問い合わせ

参考

CXサポートサービス 電子証明書インストール方法のご案内

日頃より、弊社フリーダイヤル、ナビダイヤルを始め、弊社サービスをご利用いただき誠にありがとうございます。

今後ともご愛顧いただきますよう、心よりお願い申し上げます。

本マニュアルは、フリーダイヤル・ナビダイヤルのコールデータを専門的な知識が無くともクラウド上で簡単に可視化・分析が可能なサービスであるCXサポートについてのお申し込み、お問合せ方法を解説した手引書です。

本文書は著作権法上の保護を受けています。本文書の著作権、並びに著作者人格権は、一部の引用を除き、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社が保有します。エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社による許諾を得ずに無断で複写、複製することは禁止されています。

用語については、下記のとおり省略して記載しております。

用語	表記	解説
AN番号 (Advanced Service Number)	AN (番号)	「0800」、「0120」、「0570」の4桁ではじまる電話番号で、お客さまが契約されたフリーダイヤル（着信課金番号）、ナビダイヤル番号のこと
DN番号 (Dial Number)	DN (番号)	フリーダイヤル（着信課金番号）、ナビダイヤル番号の接続先として登録されている電話番号のこと
フリーダイヤル、フリーダイヤルインテリジェントサービス	FD、FDIS	「0800」、「0120」に続く6桁の専用番号を利用し、お客さまからの通話料金をご契約者さま側でご負担いただくNTTコミュニケーションズが提供する着信課金サービス
ナビダイヤル、ナビダイヤルインテリジェントサービス	ND、NDIS	「0570」に続く6桁の専用番号を利用し、あらかじめ指定した電話番号におつなぎするNTTコミュニケーションズが提供するサービス
オペレータID	OPID	フリーダイヤル、ナビダイヤルのカスタマコントロールをお申し込み時にNTTコミュニケーションズから払い出した親OPID。 お客さまご自身で作成した子OPIDは本編では対象外。
ワンタイムパスワード	—	CXサポートログイン時に発行する一度限り有効な使い捨てのパスワード

CXサポートの動作環境は、次の通りとなります。

オペレーティングシステム (OS)

- Microsoft Windows 10 以降 (x64)
- Microsoft Windows Server 2012 R2 以降(x64)
- 2GB メモリ
- 1.5 GB 以上の空きディスク領域
- CPU は SSE4.2 および POPCNT 命令セットをサポートしていることが必要

※Mac OSは動作保証いたしておりません。

Webブラウザ

- Google Chrome (Windows)
- Microsoft Edge (Windows)

※電子証明書のダウンロードおよび、インストールは Edge (Internet Explorerモード) をお使いください。

IE11は2022年6月でMicrosoft社のサポートが終了しておりますので、Edgeのご利用を推奨しております。

当社が本サービス提供のために契約者の代わりに当社が代行で取得した契約者の呼情報、および契約者が本サービス利用のために本サービス上でアップデートしたデータの所有権は契約者にあり、データが滅失、毀損若しくは漏洩した場合又は滅失、毀損、漏洩その他の事由により本来の利用目的以外に使用された場合、その結果契約者又は第三者に発生した直接あるいは間接の損害について、当社は、原因の如何を問わず責任を負わないものとします。

当社は、当社の電気通信設備の故障若しくは停止等の復旧等の設備保全又は本サービスの維持運営のため、当社設備に保存されたデータ等の確認、複写または複製をすることがあります。
本サービス上で当社が代行で取得したデータについて、利用期間中は契約者により削除することはできないものとします。

1. お申し込みからご利用開始まで

1-1.お申し込み時のご注意

CXサポートはWebページからのお申し込みとなります。

お申し込み手順はこちらから

<https://www.ntt.com/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support/apply.html#tab>

- 本サービスの申込みは当社のフリーダイヤル、ナビダイヤルの契約者で且つカスタマコントロールを契約していることを前提とします。
- OPIDひとつにつきCXサポートは1契約のみとなります。複数のご契約はできません。
- CXサポートで表示する番号は、OPIDに登録されている全ての番号が対象となります。
- 無料プランにご契約後もCXサポートのメニューよりスタンダードプランにプラン変更が可能です。プラン変更後もデータは引き継がれます。

1. お申し込みからご利用開始まで

1-2.お申し込みプランによる提供機能の違い

主な提供機能

分析機能		無料プラン	スタンダードプラン
基本データ	01.直近3ヶ月トラフィック	○	○
	02.年間トラフィック	○	○
	03.トラフィック比較分析	○	○
	04.不完了理由詳細	○	○
詳細データ	01.発信地域別	—	○
	02.着信地域別	—	○
	03.発着信地域別	—	○
	04.番号別詳細	—	○
	05.呼数・分単位	—	○
	06.コール人数構成	—	○
	07.同時適正回線数	—	○
	08.通話時間帯他分布	—	○
独自データ（お客さま自身で編集が可能）		—	○
お客さま保有データ アップロード機能		—	○
子ID払出し及び管理機能		—	○
フィルタリング機能		無料プラン	スタンダードプラン
フィルタリング機能(月、日、AN、曜日、時間帯など)		○	○
FD/ND番号グループ化（お客さま自身で定義が可能）		—	○
着信先番号グループ化（お客さま自身で定義が可能）		—	○
データ蓄積期間		無料プラン	スタンダードプラン
基本データ		最長12ヶ月	最長24ヶ月
詳細データ		—	最長3ヶ月
独自データ（お客さま自身で編集が可能）		—	最長24ヶ月*
ダウンロード機能		無料プラン	スタンダードプラン
ダウンロード機能（イメージ、PDF、PowerPoint）		○	○

*編集機能で、自動収集したトラフィックデータを活用する場合に利用可能なデータの蓄積期間。

1. お申し込みからご利用開始まで

1-3.お申し込みの流れ（認証方式:電子証明書）

電子証明書

お客さま

CXサポートシステム

①お申し込み情報入力

契約者情報・
a) CXサポートパスワード登録

②仮登録メール通知



本登録URL通知

③本登録申し込み

※通知から24時間経過すると
再申し込みとなります。

④承認メール発行



ID発行処理

⑤利用準備完了メール通知



b) CXサポートID
c) 証明書アカウント
d) 証明書パスワード
発行

⑥証明書ダウンロード
およびインストール

c) 証明書アカウント
d) 証明書パスワード
利用

⑦ログイン

b) CXサポートID
a) CXサポートパスワード

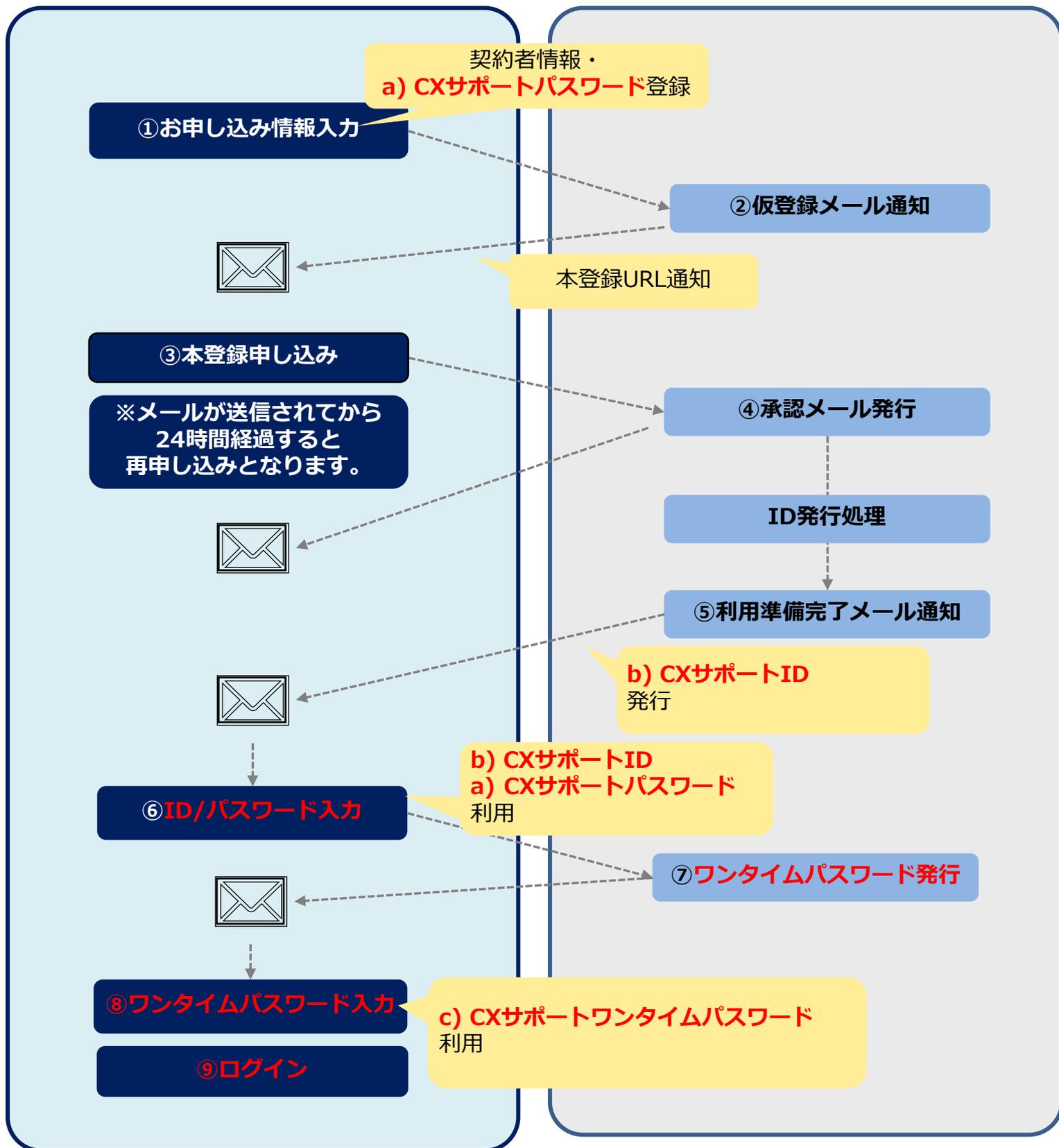
1. お申し込みからご利用開始まで

1-3.お申し込みの流れ（認証方式:ワンタイムパスワード）

ワンタイムパスワード

お客さま

CXサポートシステム



1. お申し込みからご利用開始まで

1-4.お申し込み情報の入力

電子証明書

ワンタイムパスワード

① 申込情報
入力

② 仮登録

③ 本登録

④ 本登録
受付

⑤ 利用準備
完了

⑥ 電子
証明書
ダウンロード

⑦ ご利用
開始

重要事項説明を同意の上、以下の申し込みフォーム画面に必要事項を入力し、申し込みを行います。

STEP 1. 登録の申し込み

STEP 2. 登録内容の確認

STEP 3. 送信完了

STEP 1. 登録の申し込み

1つのお申込み（契約）で、オペレーターIDに登録されている全てのFD/ND番号が使い回しとなります。
※お申し込みは複数入力を行います。（不明点はcs-enquiry@ntt.comまでお問い合わせ下さい。）

※ 契約者名

※ 業種

※ 連絡先電話番号

※ オペレーターID (DPID)

※ FD/ND番号

※ 番付先番号

※ 申込プラン

※ 請求用電話番号

※ 請求用FD/ND番号

※ 署名

※ 担当者

※ メールアドレス

※ メールアドレス (確認用)

※ パスワード

※ パスワード (確認用)

※ 認証方式

※ 販売コード有無

※ 販売コード

申し込み

申込プランでスタンダードプランを選択すると請求用FD/ND番号、請求用電話番号が必須入力となります

CXサポートログイン時の認証方式を選択します。

1. お申し込みからご利用開始まで

お申し込みフォーム入力項目について

入力項目	内容
契約者名	本サービスの契約者名（AN代表名義と一致する必要なし）
業種	登録者の業種情報 （業種が不明な場合は「その他」をご選択ください）
連絡先電話番号	ご契約者さまの連絡先電話番号
オペレータID （OPID）	カスタマコントロールの親オペレータID（子オペレータIDでの申し込みは不可） 既にCXサポートをお申し込みのOPIDは指定することはできません。
FD/ND番号	ご指定のOPIDに登録されているフリーダイヤル/ナビダイヤル番号のひとつをご指定ください。 なお、OPIDに登録されている全ての番号が集計対象となります。
着信先番号	ご指定のOPIDに登録されているフリーダイヤル/ナビダイヤル番号の着信先番号のひとつをご指定ください。 なお、OPIDに登録されている全ての番号が集計対象となります。
申込プラン	お申し込みのプランを選択します。
部署	ご契約者さまの所属部署名
担当者	ご利用するご担当者さまの氏名
メールアドレス	ご連絡先メールアドレス （登録に関するメールもこちらのアドレスに送信いたします）
パスワード	CXサポートにログインする際のパスワード 半角英数8文字以上で大文字・小文字・数字を全て含めてください。
認証方式	CXサポートログイン時の認証方式を選択します。 ワンタイムパスワード認証または電子証明書認証のどちらかを選択してください。お申し込み後に変更することも可能です。
請求用FD/ND番号 *1	現在ご利用のフリーダイヤル/ナビダイヤル番号を入力ください。複数ある場合には「請求用電話番号」にて課金されているフリーダイヤル/ナビダイヤル番号の内、1つご入力ください。
請求用電話番号 *1	CXサポートの利用料をご請求する番号となります。現在ご利用のフリーダイヤル/ナビダイヤル番号のご請求先の電話番号を入力ください。複数ある場合には代表的な番号1つご入力ください。
販売コード有無	営業担当者より指定があった場合は、販売コード有を選択してください。
販売コード	販売コード有を選択した場合は、指定のコードを入力してください。 販売コード無を選択した場合は0の14文字自動入力されます。

*1 スタンダードプランお申し込み時に必要な項目です

1. お申し込みからご利用開始まで

1-5. 仮登録メールの受信

電子証明書

ワンタイムパスワード



CXサポートの申込画面で必要事項を入力しお申し込みいただくと仮登録完了のメールを通知します。仮登録完了メールに記載のURLから本登録を行ってください。仮登録完了メールの有効期限はメールが送信されてから24時間となります。

有効期限が過ぎた場合は再度のお申し込みが必要となります。

件名

[cx-support.biz] (1/3) コム太郎 様の仮登録が完了しました

本文

コム太郎 様

この度はCXサポートにお申し込みいただきましてありがとうございます。
お申し込みから24時間以内に下記のURLをクリックして、本登録へとお進みください。
スタンダードプランをお申し込みのお客さまは本登録が完了しますと、月額料金をご請求させていただきます。

※申込日から最初の料金請求期間（初月）は無料となります。

<http://apply.cx-support.biz/email/confirm/●●●/>

※ご注意

お客さまがお使いのメールソフトの設定によっては、上記URLが途中で改行され、正しいURLにアクセスできない場合があります。
その場合は、上記URLをブラウザのアドレス欄にコピーし、アクセスしてください。

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。

ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

CXサポート問合せ
cx-query@ml.ntt.com

1. お申し込みからご利用開始まで

1-5.仮登録メールの受信

メールが届かない場合

操作を行ったあと、30分以上経過してもメールが届かない場合は以下をご確認ください。

- ・ **メールアドレスが正しいか**
メールアドレスを誤って登録された可能性がある場合は、お手数ですが24時間経過後に再度お申し込みください。
- ・ **迷惑メールフォルダーに振り分けられていないか**
お使いのメールソフト、ウイルス対策ソフト等の設定により、迷惑メールフォルダー等に振り分けられていないかご確認ください。
- ・ **ドメイン指定受信により受信拒否されていないか**
お使いのメールソフト、ウイルス対策ソフトでドメイン指定受信を設定されている場合に、メールが正しく届かない場合があります。「@cx-support.biz」ドメインからのメールを受信できるように設定変更ください。

※迷惑メール振り分けやドメイン指定受信の設定が確認できない場合は、お客さまのシステム管理者にご相談ください。

1. お申し込みからご利用開始まで

1-6.本登録



仮登録メールのURLから本登録画面へ遷移し、申し込みボタンをクリックしていただくと登録完了となります。

CXサポート

本登録のお申込み

CXサポートにお申込みいただきありがとうございます。
ボタンをクリックして、本登録をお申込みください。

確定

1. お申し込みからご利用開始まで

1-7.本登録受付メール

電子証明書

ワンタイムパスワード



本登録のお申し込み後、本登録受付メールで通知します。

※メールが届かない場合は、「1-4.仮登録メールの受信 メールが届かない場合」をご参照ください。

本登録受付のメール例

件名

[cx-support.biz] (2/3) コム太郎 様の本登録を受け付けました

本文

コム太郎 様

CXサポートの本登録のお申し込みをいただきましてありがとうございます。
現在お客さまにサービスをご提供する準備中です。
準備ができましたらメールにてご案内させていただきます。

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。
ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

CXサポート問合せ
cx-query@ml.ntt.com

1. お申し込みからご利用開始まで

1-8. 利用準備完了メール

電子証明書

ワンタイムパスワード



本登録画面でお申し込み後、本登録受付のメールおよび利用準備完了のメールを通知します。

利用準備完了のメールには以下の情報を含んでおります。お申し込み時に選択した認証方式によって通知される情報は異なります。電子証明書認証を選択した場合は、通知される情報を電子証明書ダウンロードおよびインストールでお使いください。

認証方式	メールで通知される情報
電子証明書	<ul style="list-style-type: none">・ CXサポートID・ 電子証明書ダウンロードURL・ 電子証明書ダウンロード用のアカウント・ 電子証明書ダウンロード用のパスワード
ワンタイムパスワード	<ul style="list-style-type: none">・ CXサポートID

留意事項

電子証明書ダウンロード用のアカウント、パスワードは電子証明書のダウンロード時に使用します。

CXサポートログイン時には、CXサポートIDと、お客さまがお申し込み時に登録したパスワードを使用します。

ワンタイムパスワードはログイン時に通知されます。

電子証明書認証を選択した場合は、電子証明書端末の変更などの際に、あらためてご利用の端末から電子証明書のダウンロード、インストールが必要になりますので、利用準備完了メールの内容は保存頂けます様、お願いします。

1. お申し込みからご利用開始まで

1-8. 利用準備完了メール（認証方式:電子証明書）

電子証明書

利用準備完了のメール例

件名

[cx-support.biz] (3/3) コム太郎 様へのCXサポートをご利用する準備が整いました

本文

コム太郎 様

CXサポートをご利用する準備が整いました。
ログインに必要な情報をお知らせ致します。

- ・CXサポートID :
Abcde01234
- ・パスワード
お申し込み時に入力されたパスワード
- ・電子証明書ダウンロードURL :
<https://certs.cx-support.biz/certsrv/>
- ・電子証明書ダウンロードのアカウント :
Abcde01234
- ・電子証明書ダウンロードのパスワード :
Abcde01234

下記手順に従って、CXサポートにログインしてください。

1. 電子証明書のダウンロードとインストールの手順（23ページから）
https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support/pdf/cxs_apply.pdf
2. CXサポートへログイン
<https://www.cx-support.biz/accounts/login/>
へアクセスし、CXサポートIDとパスワードを使用してログインしてください。

お申し込み内容について不明な点（請求用電話番号など）がありましたら、ご登録のメールアドレスにご連絡させて頂くことがあります。

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。

ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

CXサポート問合せ
cx-query@ml.ntt.com

1. お申し込みからご利用開始まで

1-8. 利用準備完了メール（認証方式:ワンタイムパスワード）

ワンタイムパスワード

利用準備完了のメール例

件名

[cx-support.biz] (3/3) コム太郎 様へのCXサポートをご利用する準備が整いました

本文

コム太郎 様

CXサポートをご利用する準備が整いました。
ログインに必要な情報をお知らせ致します。

- ・CXサポートID :
ABcdef1234
- ・パスワード
お申し込み時に入力されたパスワード
- ・ログインURL :
<https://www.cx-support.biz/accounts/login/>

ログイン時にご登録のメールアドレスに送信されるワンタイムパスワードを入力して頂きログインをお願いします。

お申し込み内容について不明な点（請求用電話番号など）がありましたら、ご登録のメールアドレスにご連絡させていただくことがあります。

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。

ご登録に心あたりがない場合は下記メールアドレスまでお問合せください。

CXサポート問合せ
cx-query@ml.ntt.com

1. お申し込みからご利用開始まで

1-9.電子証明書ダウンロード



認証方式で電子証明書を選択したお客さまは電子証明書のダウンロードが必要となります。ワンタイムパスワードを選択した場合は不要です。

CXサポートでは、ログイン時に多要素認証としてID、パスワードの他に電子証明書を用いております。

電子証明書ダウンロード時のアカウントとパスワードは本登録後、利用準備完了メールで通知します。

電子証明書インストール手順は本マニュアルの「**CXサポートサービス 電子証明書インストール方法のご案内**」をご参照ください。

※電子証明書のダウンロードおよび、インストールはEdge（Internet Explorerモード）をお使いください。

※電子証明書の更新について
電子証明書は有効期限は1年間となります。
有効期限が近づくとメールで再度電子証明書のダウンロードを行っていただくよう再度ご案内いたします。

1. お申し込みからご利用開始まで

1-10.ご利用開始



以下URLより、CXサポートへログインしてください。

CXサポートログイン

<https://www.cx-support.biz/accounts/login/>

※認証方式で電子証明書を選択したお客さまは電子証明書が正常にインストールされていないとログイン時にエラーとなりますのでご注意ください。

※お申し込みのご登録完了直後はグラフが表示されません。
ご登録完了から3営業日以降にデータが更新されグラフがご利用になれます。取得するデータについてはご登録完了日より開始いたします。

2. お問い合わせ

2-1. よくあるご質問

CXサポートのお申し込みサービスの設定方法について、お客さまからよくあるご質問と回答をまとめております。

お問い合わせの前にご参照ください

よくあるご質問

<https://apply.cx-support.biz/help/faq/#tabMenu>

2-2. お問い合わせ

受付	お問い合わせ内容	受付回答	お問い合わせ先
お問合せ受付	CXサポートのお申し込みやサービス、料金に関するお問い合わせ	平日:9:00~17:30 (土曜、日曜、祝日、 年末年始を除く)	cx-query@ml.ntt.com
故障受付	CXサポートの故障に関するお問い合わせ	平日:9:00~17:30 (土曜、日曜、祝日、 年末年始を除く)	cx-support@ml.ntt.com

※ご利用環境、事象の詳細につきましてはメール送信時に、下記①～④を共有いただけますと調査をスムーズに行うことができますのでご協力よろしく申し上げます。

【確認事項】

- ①ご利用のCXサポートID
- ②ご使用されているWindowsのバージョン
- ③ご使用されているブラウザのバージョン
- ④事象の詳細（画面キャプチャなどがあると助かります）

CXサポートサービス 電子証明書インストール方法のご案内

はじめに

CXサポートサービスのご利用には、ログインID・パスワードの他に電子証明書をご利用端末にインストール頂く必要がございます。

お申し込みいただいた後、電子証明書ダウンロードに関するメールが送付されますので、手順に従って電子証明書をインストールしCXサポートサービスをご利用ください。

なお、本ご案内の操作は「Microsoft Edge（IEモード）」をご利用頂きますようお願い申し上げます。

メールサンプル

送信元アドレス : NTTコミュニケーションズ <no-reply@cx-support.biz>

件名 : (3/3) ●●●●様へのサービスをご提供する準備が整いました

本文 :

●●●●様

CXサポートをご利用する準備が整いました。
ログインに必要な情報をお知らせ致します。

- ・CXサポートID :
ABcd1234
- ・パスワード :
お申込み時に入力されたパスワード
- ・電子証明書ダウンロードURL :
<https://certs.cx-support.biz/certsrv/>
- ・電子証明書ダウンロードのアカウント :
efgh567
- ・電子証明書ダウンロードのパスワード :
VWxyZ89

下記手順に従って、CXサポートにログインしてください。

1. 電子証明書のダウンロードとインストールの手順（23ページから）
https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support/pdf/cxs_apply.pdf

2. CXサポートへログイン

<https://www.cx-support.biz/accounts/login/>
へアクセスし、ログインIDとパスワードを使用してログインしてください。

事前準備

電子証明書の発行およびインストールを行うにあたり、アドオンのインストールが必要となりますので、事前に以下の設定をお願いいたします。

事前準備① 信頼済みサイトへの登録

1. Windowsの検索欄に「インターネットオプション」と入力し、「インターネットのプロパティ」を開きます。



2. 「セキュリティ」タブをクリックします。

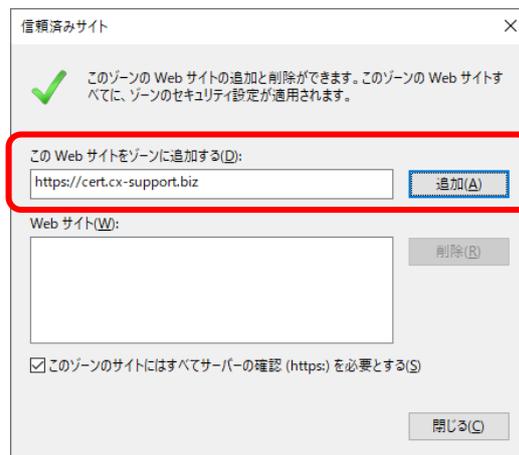
3. 「信頼済みサイト」をクリックします。

4. 「サイト」ボタンをクリックします。

5. 「このWebサイトをゾーンに追加する」の欄に下記URLを入力し「追加」ボタンをクリックします。

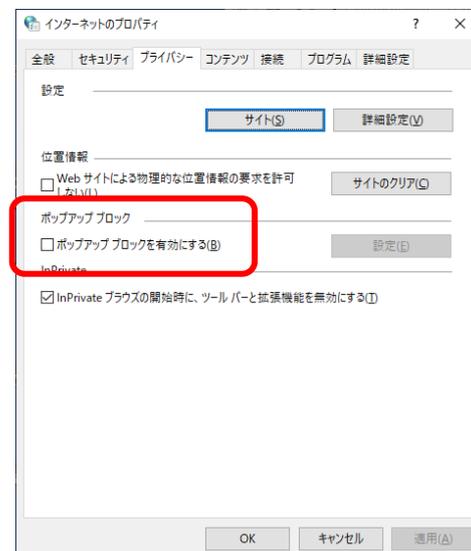
<https://certs.cx-support.biz/>

6. 「Webサイト」の欄に、URLが追加されたことを確認し「閉じる」をクリックします。



事前準備② ポップアップブロックの無効化

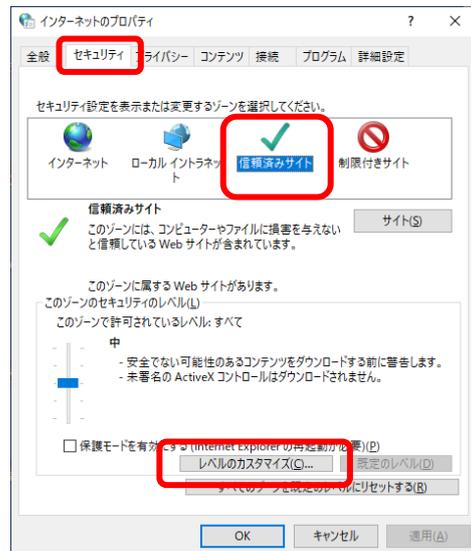
1. 引き続き、「プライバシー」タブをクリックします。
2. 「ポップアップブロックを有効にする」のチェックを外します。
3. 「OK」ボタンをクリックし、「インターネットのプロパティ」を閉じます。



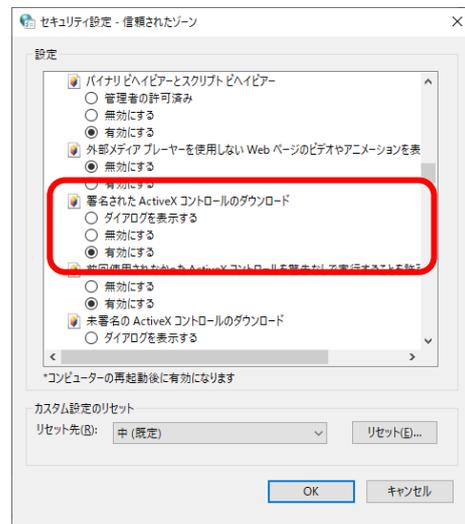
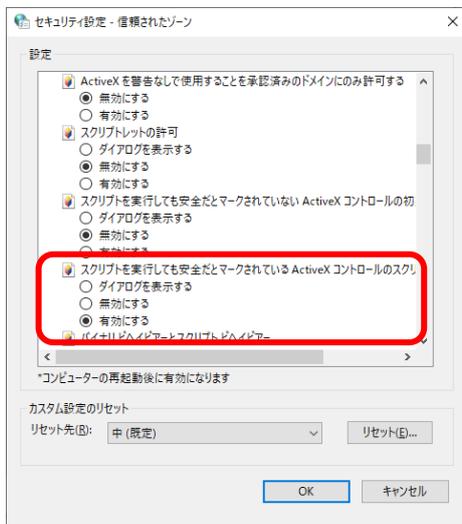
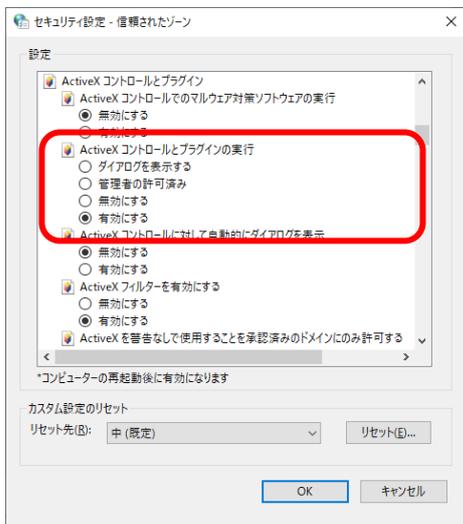
事前準備

事前準備③ ActiveXを有効にする

1. 引き続き、「インターネットのプロパティ」にて「セキュリティ」タブをクリックします。
2. 「信頼済みサイト」をクリックします。
3. 「レベルのカスタマイズ」をクリックします。
4. 以下の項目が「有効にする」または「ダイアログを表示する」になっているかご確認ください。



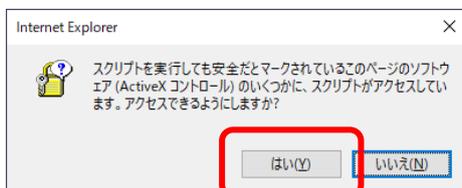
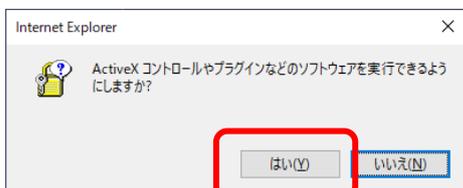
- ActiveXコントロールとプラグインの実行
- スクリプトを実行しても安全だとマークされているActiveXコントロールのスクリプトの実行
- 署名されたActiveXコントロールのダウンロード



5. 上記画面で、「有効にする」または「ダイアログを表示する」になっていない項目があった場合、設定を変更して「OK」ボタンで保存します。（※）
6. 設定を変更した場合はコンピュータを再起動してください。

※項番5にて「ダイアログを表示する」を選択した場合は、

次の手順① アドオンのインストールにて下図のような確認画面が表示されますので、その都度「はい」を選択してください。



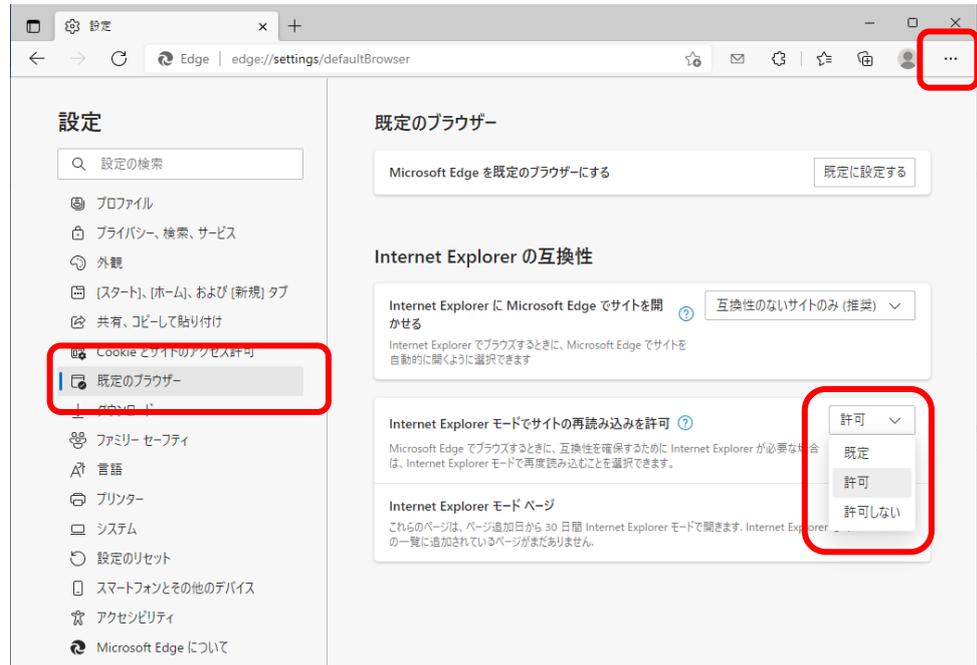
事前準備④ IEモード設定

1. Edgeを起動します。

2. ブラウザ画面右上の「…」をクリックします。

3. 「設定」をクリックします。

4. 「既定のブラウザ」をクリックします。



5. 「Internet Explorerモードでサイトの再読み込みを許可」にて「許可」を選択します。

※ご利用環境によってIEモードの設定項目が表示されない場合がございます。
IEモードを利用できるようにシステムご担当様へご相談ください。

6. ブラウザの再起動を求められるので「再起動」をクリックします。



7. 再起動後、設定ページに戻り「Internet Explorerモードページ」の項目で「追加」をクリックします。



8. 下記URLを入力し、「追加」ボタンをクリックします。

<https://certs.cx-support.biz/certsrv/>

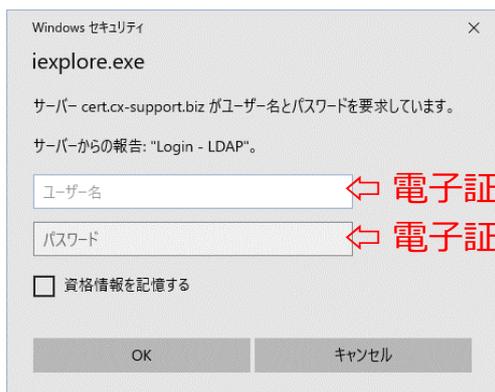
9. URLが追加されたことをご確認ください。



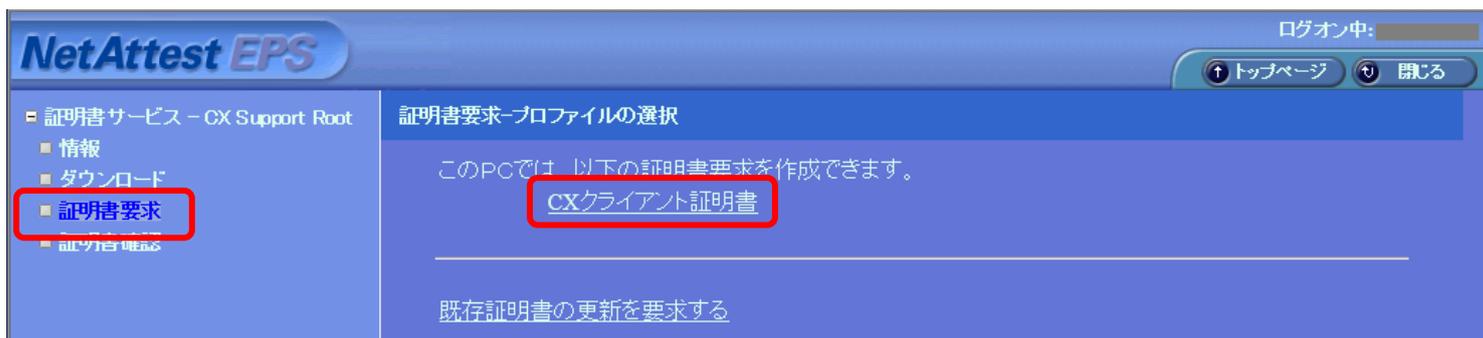
電子証明書のダウンロード

手順① アドオンのインストール

1. Microsoft Edge (IEモード) を使用して、メールに記載されている「電子証明書ダウンロードURL」へアクセスします。
2. 電子証明書ダウンロードサイトへログインするための認証画面が表示されます。メールに記載されているアカウントとパスワードを入力し「OK」をクリックします。



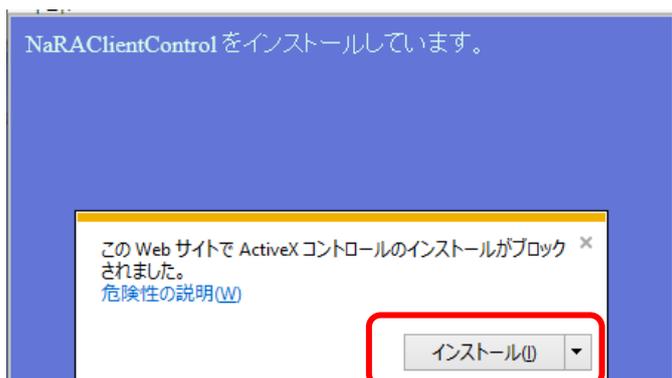
3. 「証明書要求>CXクライアント証明書」の順にメニューをクリックします。



4. アドオン (NaRAClientControl) のインストールを促すメッセージが表示されますので「こちらを」をクリックします。



5. ポップアップウィンドウが開きますので、インストールを実行してください。



下図の警告が表示された場合は「インストールする」を選択してください。



※上の画面で「このWebサイトは、'Soliton Systems K.K.'からのアドオン'NaRAClient.cab'をインストールしようとしています」という文章が表示される場合もございますが、同様に「インストール」をクリックしてください。

手順② CXクライアント証明書のインストール

1. アドオンのインストール後、「証明書要求>CXクライアント証明書」をクリックします。
2. 要求の作成ページにて、E-mailアドレスを入力し「OK」をクリックします。

要求の作成

CXクライアント証明書

名前 k5yiSvUEbT (必須)

国名 指定しない

都道府県名

市区町村名

会社名(組織名)

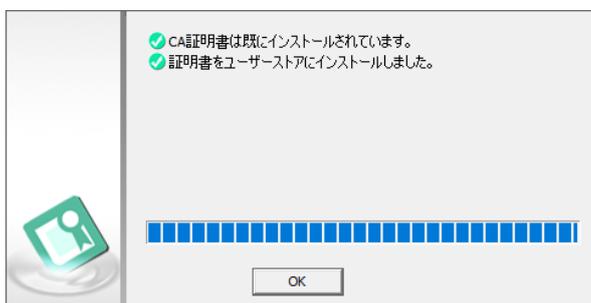
部署名

E-mailアドレス (必須)

別名 プリンシパル名

OK キャンセル

3. インストールまで自動で実施されます。
下図の画面が表示されましたら、電子証明書のインストールは完了です。
「OK」ボタンをクリックし、ブラウザを閉じてください。



4. メールに記載のCXサポートログイン用URLにアクセスすると、証明書の選択画面が表示されますので、証明書を選択し、「OK」をクリックしてください。
※CXサポートログイン時は「Microsoft Edge (IEモード解除)」
または「Google Chrome」をご利用ください。

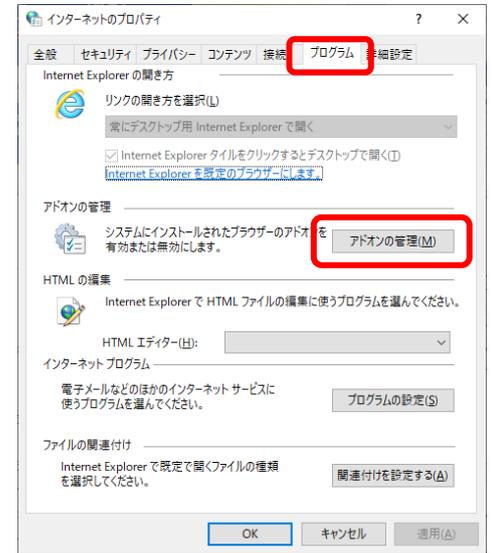


事象① アドオン、または証明書のインストールが進まない

1. Windowsの検索欄に「インターネットオプション」と入力し、「インターネットのプロパティ」を開きます。



2. 「プログラム」タブに移動し、「アドオンの管理」をクリックします。



3. アドオンの管理の「ツールバーと拡張機能」にて、表示のプルダウンを「すべてのアドオン」にします。

4. 下記のアドオンが一覧に表示されるかご確認ください。

名前：NetAttest RA Client Addon

状態：有効



- a. 該当するアドオンが表示されない場合

アドオンが正しくインストールされておりません。

操作時に「Microsoft Edge」がIEモードになっているか、事前準備の手順に抜けがないか、今一度お確かめください。

- b. アドオンが表示されており、状態が「無効」になっている場合

アドオン名を右クリックし「有効にする」を選択してください。

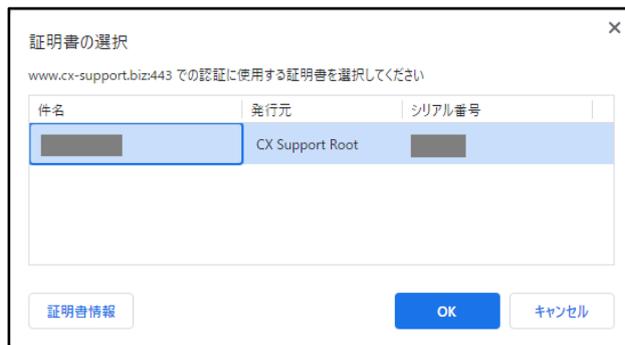
操作後にブラウザを立ち上げ直し、「手順② CXクライアント証明書のインストール」にお進みください。

事象② ログイン時「このサイトは安全に接続できません」等のエラーが表示される

1. ログイン用URL（<https://www.cx-support.biz/accounts/login/>）にアクセスすると「証明書の選択」画面が表示されます。
発行元が「CX Support Root」になっている証明書を選択し、「OK」ボタンをクリックするとログイン画面が表示されます。
※Microsoft Edgeをご利用の場合、証明書のインストール完了後はIEモードを終了してください。



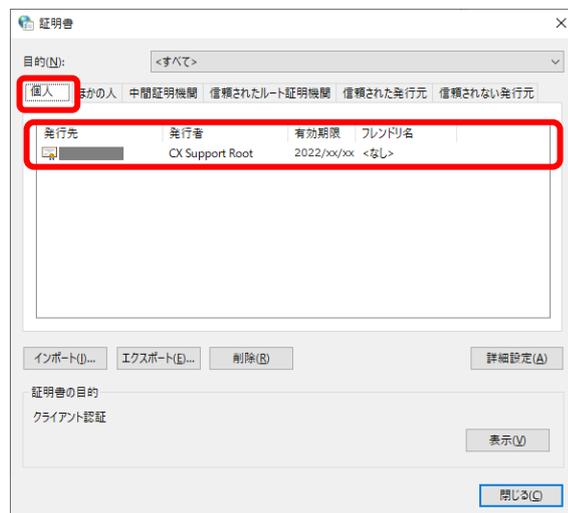
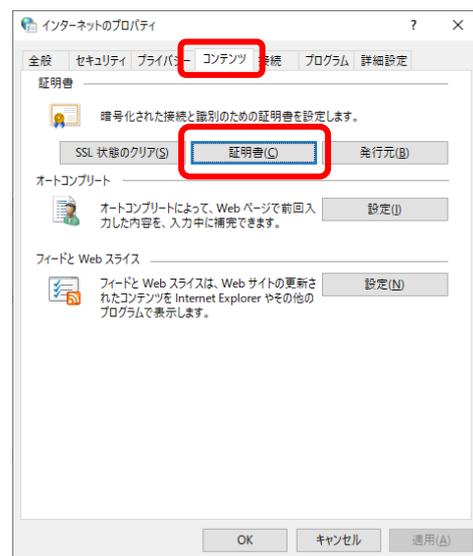
Microsoft Edge



Google Chrome

事象③ ログイン時に証明書の選択画面が表示されない

1. Windowsの検索欄に「インターネットオプション」と入力し、「インターネットのプロパティ」を開きます。
2. 「コンテンツ」タブをクリックします。
3. 「証明書」をクリックします。
4. 証明書ウィンドウの「個人」タブをクリックします。
5. 一覧に発行者の欄が「CX Support Root」の証明書が表示されるかご確認ください。
6. 上記の証明書が表示されない場合
証明書がインストールされていません。
「手順② CXクライアント証明書のインストール」を再度実行し、正常に完了するかご確認ください。



困ったときの対処方法

No.	ご質問内容	回答
1	メールが届かないときは	「P.14 メールが届かない場合」をご参照ください。
2	仮登録メール受信から24Hを超えてしまった	「P.13 仮登録メールの受信」をご参照ください。
3	電子証明書ダウンロード先URLなどが記載されたメール（以降、準備完了メール）に期限はあるか？	期限はありません。
4	準備完了メールを紛失してしまった	「P.22 お問い合わせ」までご連絡ください。
5	電子証明書インストール手順のアドオンとはなんですか？	<p>アドオンとはWebブラウザの拡張機能です。電子証明書をインストールするための拡張機能の追加が必要となります。</p> <p>拡張機能のインストールは「P.28 手順① アドオンのインストール」をご参照ください。</p>
6	Internet Explorerが利用できないため、Edgeで電子証明書をインストールしたい	「P.35 Microsoft Edge（Internet Explorerモード）の設定」をご参照ください。
7	Edgeの設定画面にIEモードの項目がない	Windows、またはEdgeのバージョンが古い、もしくは、IEモードの使用が許可されていない可能性があります。社内システム管理者に相談してください。
8	アドオンのインストールができない	<p>ActiveXが有効になっていない可能性があります。</p> <p>「P.26 事前準備③ ActiveXを有効にする」をご参照ください。</p> <p>※ActiveXの設定変更後に端末を再起動する必要があります。</p>

困ったときの対処方法

No.	ご質問内容	回答
9	アドオンのインストールが終わらない	WebブラウザがInternet Explorerモードとなっていない可能性があります。「P.40 手順⑥ Internet Explorer (IE) モードの確認」をご参照ください。
10	電子証明書がインストールできない	<p>WebブラウザがInternet Explorerモードとなっていない可能性があります。「P.40 手順⑥ Internet Explorer (IE) モードの確認」をご参照ください。</p> <p>アドオンが無効になっている可能性があります。「P.30 事象① アドオン、または証明書のインストールが進まない」をご参照ください。</p> <p>※証明書ストアへのアクセス権限がない場合は社内システム管理者に相談してください。</p>
11	電子証明書がインストールできたか確認したい	「P.31トラブルシューティング」をご参照ください。
12	CXサポートIDが不明	準備完了メールをお探しください。見つからない場合は、「P.22 お問い合わせ」までご連絡ください。
13	パスワードが不明またはロックがかかってしまった	ログイン画面の「パスワードの再発行はこちら」から再設定ください。
14	担当者が変わった場合に何をすればよいか？	<p>CXサポートIDは継続してご利用できますので、新しい担当者に準備完了メールを共有し、電子証明書のインストールを行いCXサポートにログインできる状態としてください。</p> <p>ログイン後、基本情報設定から担当者メールアドレスや必要に応じてパスワードを変更してください。</p>

困ったときの対処方法

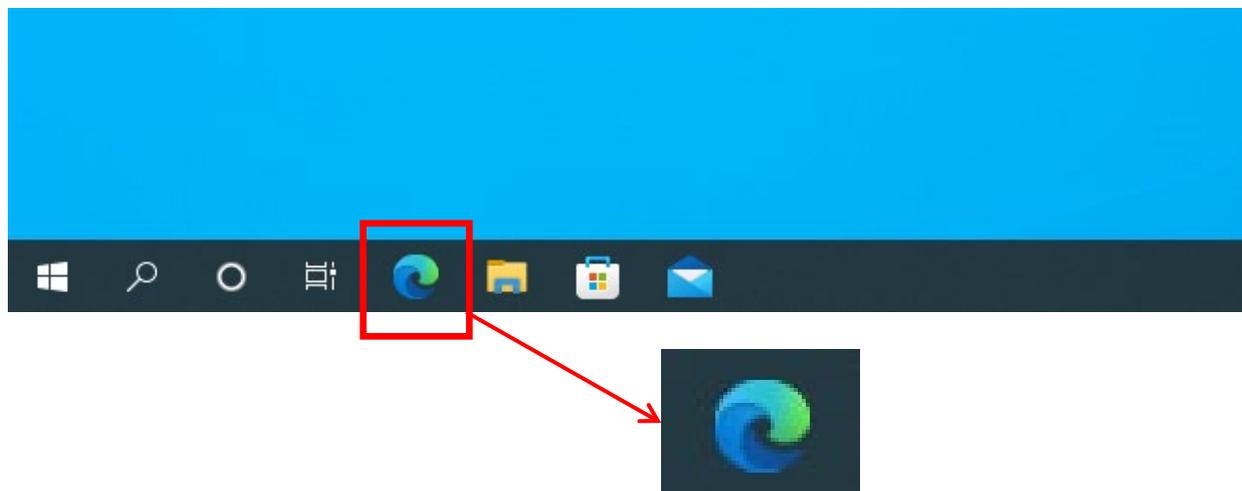
No.	ご質問内容	回答
15	ログインできない	<p>①Webブラウザを確認しChromeかEdgeで開きなおしてください。</p> <p>②同じCXサポートIDで、別のPCやWebブラウザでログインしている、もしくはログアウト忘れの可能性があります。ログアウト忘れの場合は30分後に再度ログインをお試しください。</p>
16	ログインできない (認証方式:電子証明書認証)	直前に表示される証明書選択画面にて発行元が「CX Support Root」の証明書を選択し「OK」をクリックしてください。発行元が「CX Support Root」の証明書がなければインストール手順を再実行してください
17	ログインできない (認証方式:ワンタイムパスワード)	ワンタイムパスワードが誤っているまたは無効となった可能性があります。再度ログイン操作を行ってワンタイムパスワードを発行してください。
18	ログインしたがグラフが表示されない	<p>①Webブラウザを確認しChromeかEdgeで開きなおしてください。</p> <p>②お申し込み直後の場合、3営業日経つまでお待ちください</p> <p>③表示するコールデータが無い可能性があります。コールデータが0件の場合、グラフ表示されません</p>

回答に該当しない事象や、回答に記載の対処を行っても改善しない場合は、挙動を明記して「P.22 お問い合わせ」までご連絡ください。

Microsoft Edge (Internet Explorerモード) の設定

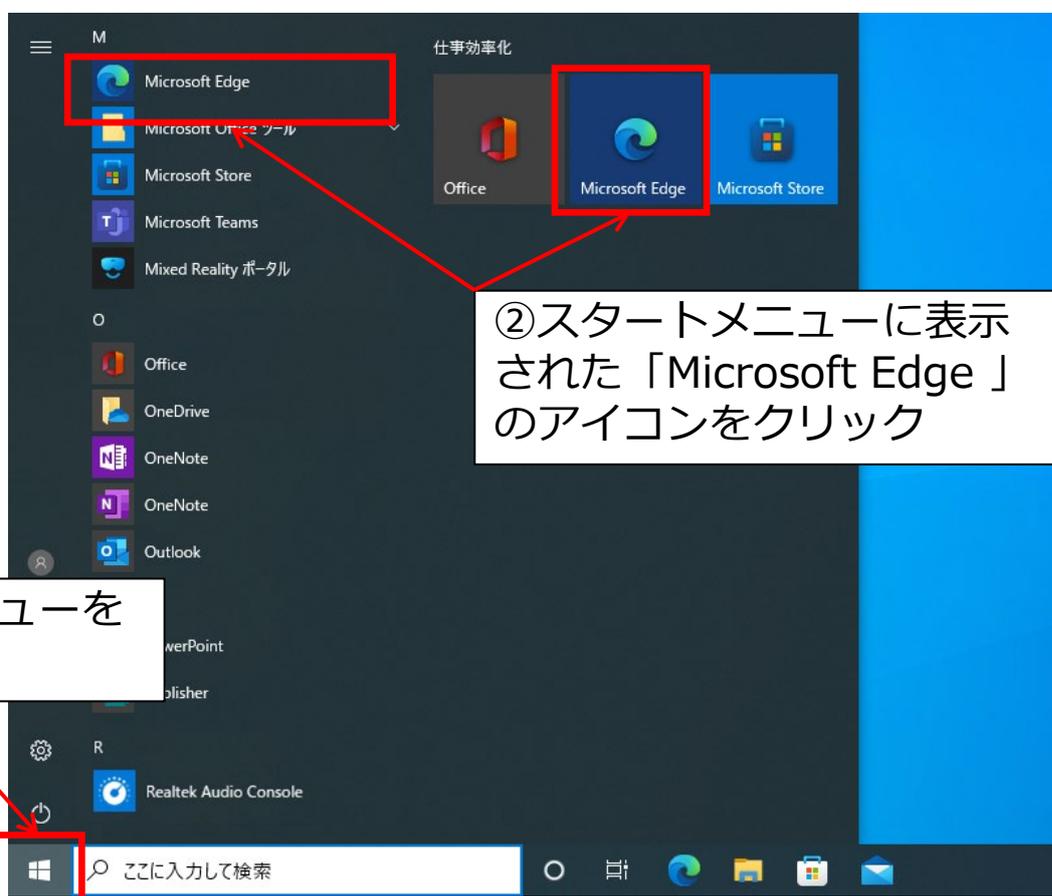
手順① Microsoft Edgeをタスクバーから起動する場合

1. タスクバーから「Microsoft Edge」のアイコンをクリック



手順② Microsoft Edgeをスタートメニューから起動する場合

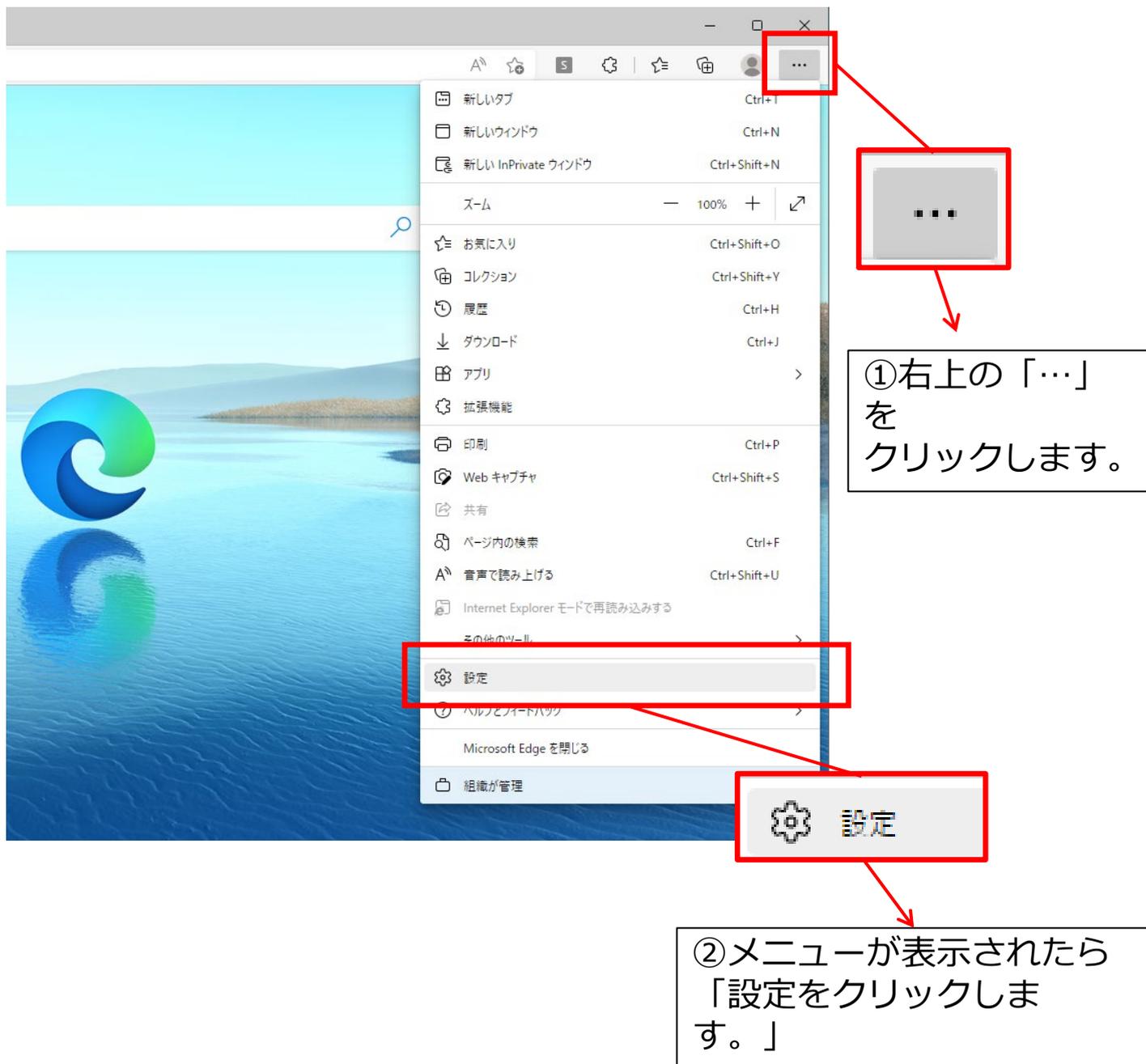
1. スタートメニューから「Microsoft Edge」のアイコンをクリック



Microsoft Edge (Internet Explorerモード) の設定

手順③ Internet Explorerモードの許可設定の確認

1. Microsoft Edge の右上の「…」をクリック
2. メニューが表示されたら「設定」をクリック



困ったときの対処方法

3. 設定画面のメニューから「既定のブラウザ」をクリック
4. 画面右に「Internet Explorerモードでサイトの再読み込みを許可」の設定を確認
5. 設定が「許可しない」となっている場合、「手順④ Internet Explorer (IE) モードの許可設定」に進みます。
6. 設定が「許可」となっている場合、「手順⑤ Internet Explorer (IE) モードの切り替え」に進みます。



① 「既定のブラウザ」
をクリック

② 「Internet Explorerモード
でサイトの再読み込みを
許可」が「許可」になっ
てるか確認

Microsoft Edge (Internet Explorerモード) の設定

手順④ Internet Explorer (IE) モードの許可設定

1. プルダウンを開き「許可しない」から「許可」に変更

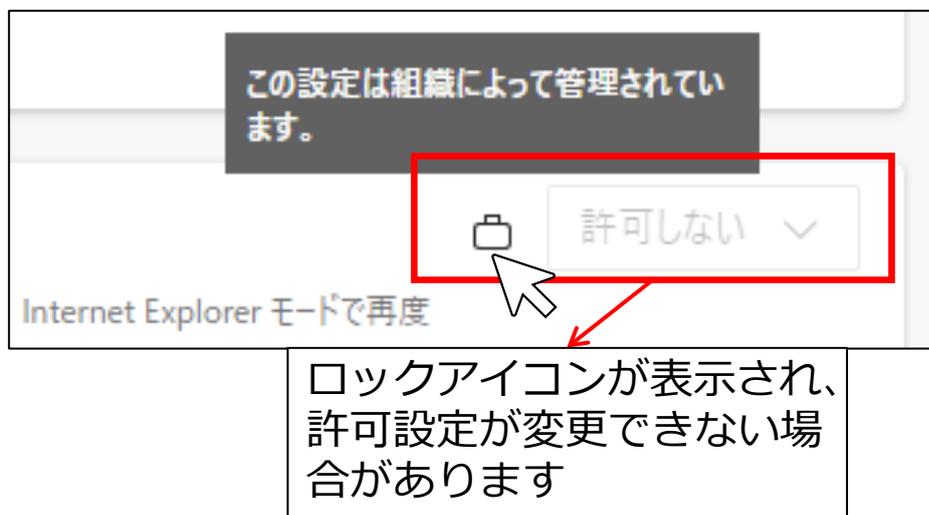


2. プルダウンを開き「許可しない」から「許可」に変更
3. 「再起動」ボタンが表示されるのでクリック



※設定が変更できない場合

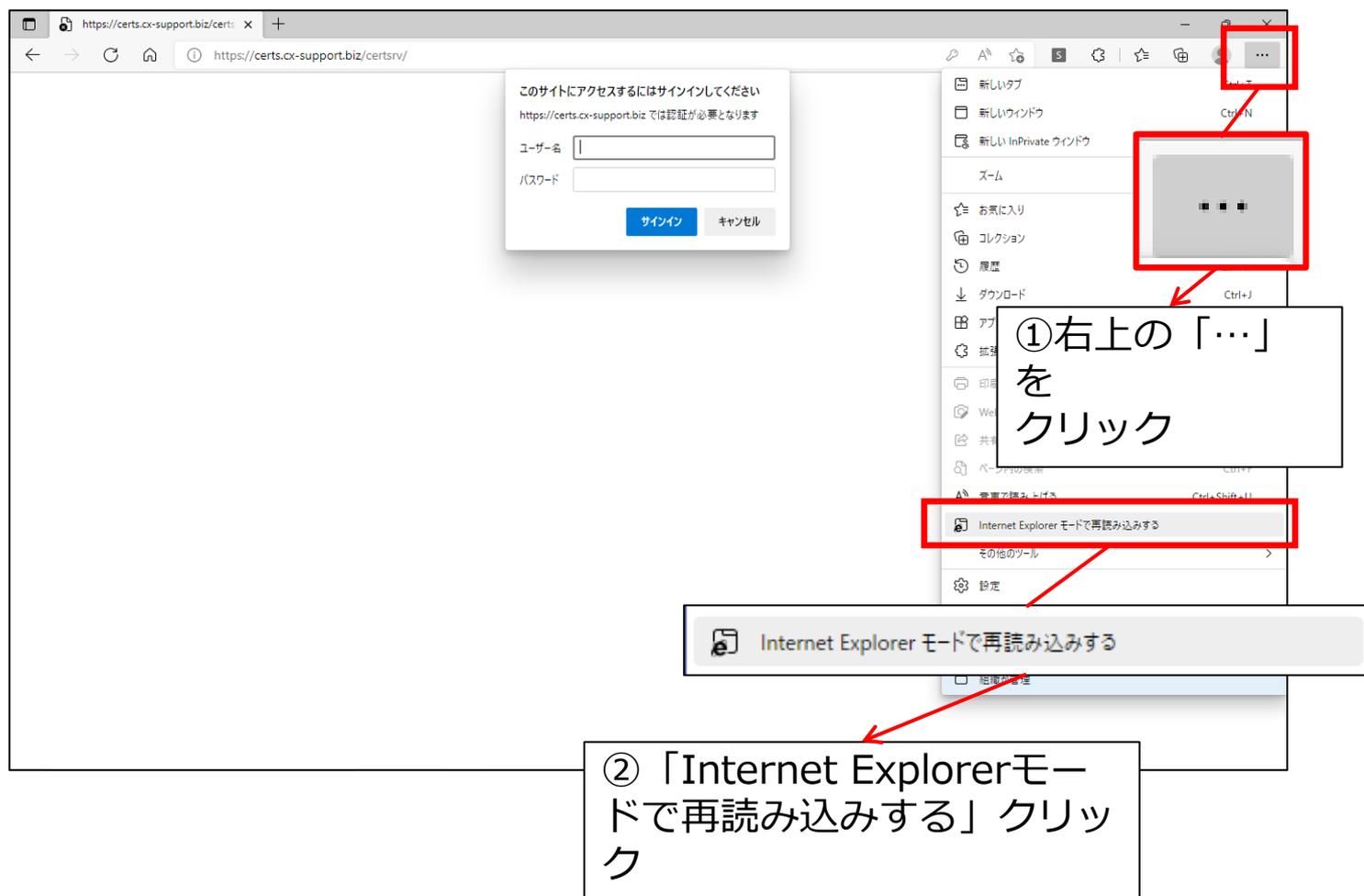
設定がロックされ変更できない場合は、社内システム管理者に相談してください。



Microsoft Edge (Internet Explorerモード) の設定

手順⑤ Internet Explorer (IE) モードの切り替え

1. 準備完了メールに記載された「電子証明書ダウンロードURL」へアクセスします。
2. ユーザ名、パスワードのダイアログが表示されたら、Webブラウザ右上の
3. 「…」をクリックし、メニューを表示します。
4. メニューから「Internet Explorerモードで再読み込み」をクリックします。

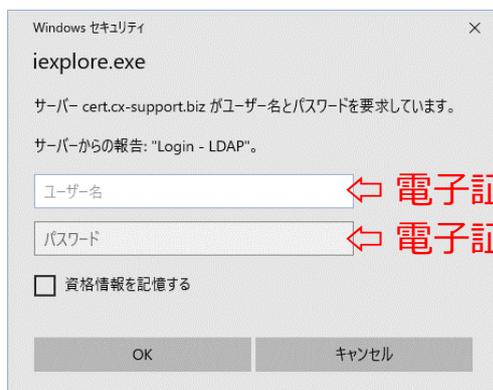


困ったときの対処方法

Microsoft Edge (Internet Explorerモード) の設定

手順⑥ Internet Explorer (IE) モードの確認

1. 電子証明書ダウンロードサイトへログインするための認証画面が表示されます。メールに記載されているアカウントとパスワードを入力し「OK」をクリックします。

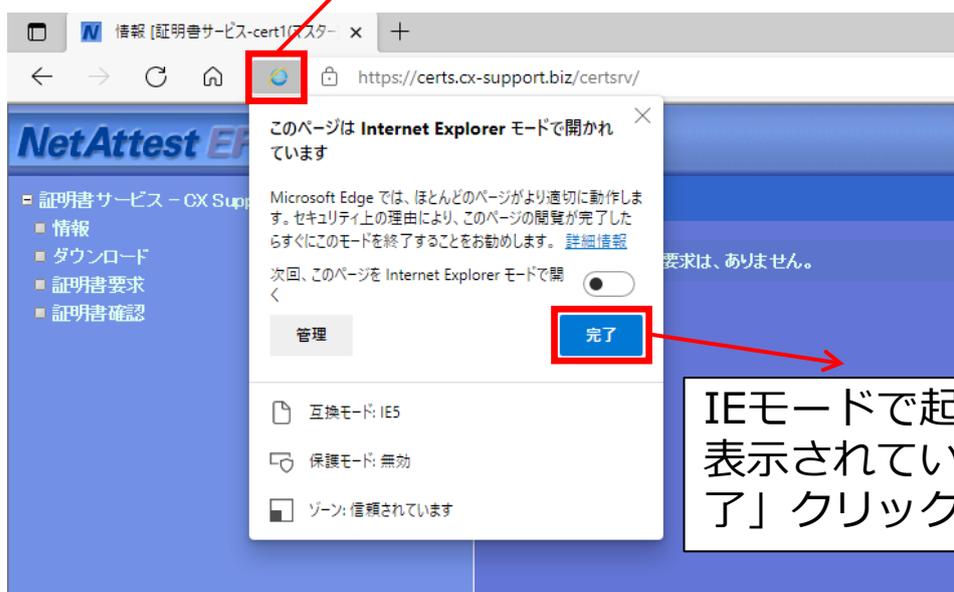


⇐ 電子証明書ダウンロードのアカウント
⇐ 電子証明書ダウンロードのパスワード

2. 電子証明書ダウンロードサイトが表示されたら、Internet Explorerのアイコンが表示されていることを確認します。



ブラウザ上にInternet Explorerのアイコンが表示されている場合 IEモードでの起動となります。



IEモードで起動ダイアログが表示されている場合、「完了」クリックで閉じます。

※ 別ウィンドウや別タブで開きなおした場合、IEモードが解除される場合があります。Internet Explorerのアイコンが表示されていない場合は、再度IEモードの設定を行ってください。

