

- Support Policies and FAQs に記載のとおり、日本語を含めたローカル言語でのサポートは、日本オフィスの営業時間（月-金 9:00-17:00 祝日を除く）において利用可能です。

<https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-policies-and-faqs>

- 日本オフィスの営業時間外にオープンされたケースは自動応答メールが送信され、翌営業日の営業時間に日本語を話すエンジニアがお客様へご連絡します

※万が一、翌営業日の営業時間にエンジニアから連絡がない場合は弊社までお電話でご連絡ください

※サポート代表番号は下記 URL の Japan をご参照ください。

<https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers>

- 業務停止、システムダウン、データロスなどが発生しているプライオリティが P1 のケースに限り、営業時間外でも日本語によるサポートをご提供しています

- 下記のような一部緊急性を伴う障害において時間外での日本語対応※を提供させていただいております。

- 一部サービス停止・重大な縮退による業務影響が発生しているプライオリティが P2 のケース
- 弊社日本オフィスの営業時間内にやむを得ない理由で実施できないメンテナンス作業に伴う障害対応

※ベストエフォートでの提供となります。日本語を話せるエンジニアがアサインできない場合は英語でのお問い合わせをご検討ください（次ページ）

日本の営業時間外に英語サポートを受ける方法

• お電話でケース登録する場合

サポート代表番号は下記 URL の Japan をご参照ください。

<https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers>

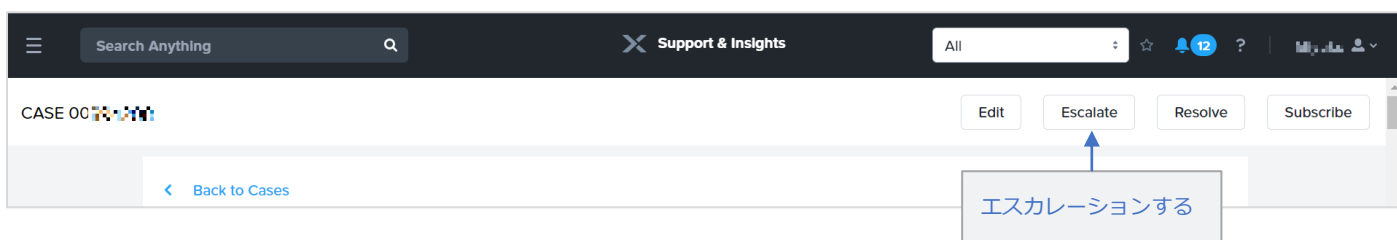
- 日本語のアナウンスに従って、希望する言語で英語をご選択ください(1:日本語、2:英語)
- 英語を選択すると海外のコールセンターに繋がります

• サポートポータルからケース登録する場合

- Subject、Problem Description を英語で記載してケースを登録します
- アカウントの設定によっては日本語サポートのケースとして認識され、日本の翌営業日の営業時間に日本語を話す
エンジニアが対応する旨を記載した自動応答メールが送信されます
- 上記自動応答メールを受信した場合には、サポートポータルより下記の手順でケースをエスカレーションしてください。

サポートポータルからのケースエスカレーション手順

1. 該当のケースの Escalate ボタンを押す



2. “Please select one”のプルダウンより、エスカレートする理由に下記赤枠で囲ったものを選択、その後右下の Escalate をクリック

The screenshot shows the 'Case Escalate' dialog box. A red box highlights the 'Please Select One' dropdown menu. A blue arrow points from this dropdown to a list of escalation reasons, where the first option, 'have a critical situation and need immediate attention', is also highlighted with a red box. To the right of this option is a detailed explanation in Japanese. At the bottom right of the dialog, the 'Escalate' button is highlighted with a red box. A blue arrow points from the 'Escalate' button to a text box containing instructions in Japanese.

have a critical situation and need immediate attention	: 重大な局面の為、すぐに対応が必要
I've not received a response from my case owner, please reassign the case	: ケースオーナーから応答がないため、リアサイン希望
I'm requesting specific language support (best effort)	: 特定の言語でのサポート希望 (ベストエフォート)
My expectations have not yet been met (case progress, quality of support)	: ケース進捗やサポート品質が期待値に満たない

次頁のコメント欄に英語で “Please support this case in English” と記載する
可能であれば、状況を英語で簡単に記載する

3. エスカレーションされたケースは英語サポートのケースとして認識され、プライオリティに応じて対応が開始されます