

問い合わせガイドライン(パートナー)

目的	1
TDサポートの対応範囲(分類)	2
お問い合わせの流れ	3
ツール(お問い合わせ方法)について	4
お問い合わせのポイント	5
お問合せ時に必要な情報・項目について	5
早期解決のために具体的な内容を記載するためのポイント	6
Step1: ゴール(最終的に実現したいこと)の共有	7
Step2: 実行手段や環境に関する情報	8
Step3: 調査対象の詳細情報	9
Step4: その他の具体的な情報(間接的に関わりのある情報)	10
Step5: 経緯の整理	11

目的

TDサポートの対応範囲、お問合せ対応の流れ、ツールの特徴、お問い合わせのポイントを明示することで、対応に係るやり取りの回数を減らし、解決までの時間を短縮することを目的としています。

TDサポートの対応範囲(分類)

TDサポートの対応範囲は次のとおりです。

主要なサポート内容

- ・Treasure Dataのサービスの仕様
- ・Treasure Dataのサービスを利用した際に起きたエラーの原因究明・エラー回避方法の提示
- ・Treasure Dataから利用している第三者サービスへ問い合わせるために必要な情報の整理
(ログの確認)
- ・依頼(Account Owner変更等)※承ってから3営業日目安で対応

※Treasure Data上の各種オブジェクト一覧について

ユーザー一覧やテーブル一覧などの出力は、[Monitoring Workflowの導入・セットアップ](#)や各種APIの利用(TD API Doc: <https://api-docs.treasuredata.com/> Workflow(digdag API) : <https://docs.digdag.io/api/>)を参考を取得するよう、お願いいたします。

出力依頼をされた場合、情報セキュリティの都合上データベース名などの名称は提供できず、各idのみの提供となります。またご依頼内容によっては出力可否の判断を含め、かなりのお時間をいただく場合がございます。

対象外

- ・ご契約やセキュリティチェックシートに関するお問合せ
→Customer Successにお繋ぎします
- ・実装に関するお問合せ、実装の相談
→具体的なアドバイスは行えません。ドキュメントの紹介・ご案内となります
- ・Treasure Dataが利用している第三者サービスやデータ連携先サービスの仕様
→正式な回答は出来かねます。ジャストアイディア、参考情報の提示等のご案内となります
- ・Open Source Software(OSS)の仕様、利用に関するお問合せ
→正式な回答は出来かねます。ジャストアイディア、参考情報の提示等のご案内となります
※OSSとしてのEmbulk, Digdagの利用もサポート対象外となります
- ・一般的なIT知識(SQL・プログラミング等)に関するお問い合わせ
→正式な回答は出来かねます。ジャストアイディア、参考情報の提示等のご案内となります

お問い合わせの流れ

下記の流れに沿って対応いたします。

①お問い合わせ受付（メール・Slack・チャット・パートナーフォーム）



・順次対応します

②お問合せ内容の確認



・いただいた情報からお問合せ内容の確認します
・不足している情報の提供をお願いすることがあります

③調査（サポート/ 開発チーム）



・内容によりませんが、調査に時間を要することがあります

④回答

・調査が完了次第回答します
・調査が長期に及ぶ場合、適宜進捗をご連絡します

ツール(お問い合わせ方法)について

・パートナーフォーム

過不足なくあらかじめ入力いただくことで、「お問い合わせの流れ」の①②に要する時間を削減し、すぐに③(調査)に入ることを意図して作成したフォームとなります。

※パートナーフォーム利用のガイドラインは[こちら](#)

・メール

メールでお問い合わせ内容を自由に記入いただく方法です。

・Slack

メールでのお問い合わせ同様、自由に記入いただけます。Slackはメールでのお問い合わせよりも情報共有しやすいメリットがありますが、機密情報など共有するべきではない情報を扱うことがないよう、ご注意ください。

・チャット

どのようにお問い合わせをしたら良いかわからない場合(どのような情報を提供したら問題が解決するかかわからない場合)はチャットをご利用ください。「お問い合わせの流れ」の②までをチャットで終わらすことを目標として、サポートチームが対応いたします(調査が不要な場合はチャット上で回答が完結する場合もございます)。

ツールの紹介は以上になりますが、基本的には必要な情報が明確になりやすいパートナーフォームをご利用ください。

お問い合わせのポイント

お問合せ時に必要な情報・項目について

お問い合わせの本文には、下記情報の記載をお願いいたします。
(パートナーフォームについては、入力項目に従って記載いただく形になります)

- エンドユーザーのAccount IDとConsole Environment

※お問い合わせの事象が発生している**Account ID・Console Environment**は**必ずお知らせください**。

→会社名では表記揺れによる認識齟齬が発生することがあります。また、複数環境をご利用いただいているエンドユーザーの場合、会社名では問題が生じている環境を特定することができません。

Account ID・Console Environmentの調べ方は[こちら](#)をご確認ください。

- JobならJob ID, ワークフローならSession IDなど、処理を特定できるもの

<TDコンソールから実行している場合>

- URL (Sources、Audience Studioなどを表示している画面)
- エラーメッセージ等表示された情報がわかる画面全体のスクリーンショット
- エラーメッセージ等表示された情報のテキスト全文

<TD Toolbeltなど、お客様の環境から実行されている場合>

- 実行環境 (例: Windows/Mac/Linuxなど)
- 実行コマンドやAPIのリクエストなどの実行内容
- エラーメッセージやレスポンスの詳細

<その他の情報>

- 参照ドキュメント、資料、記事など

→URLや添付ファイル等でお知らせください。

- 関連のある以前のチケット番号

→過去(1ヶ月以上前)のお問い合わせが参考になる場合、当時のチケット番号をお知らせください。28日以内のチケットにつきましては、チケットに返信いただく形でお問い合わせください。**関連チケットがあるにもかかわらずチケット番号をご記載いただいていない場合や、新規のチケットとして起票された場合は弊社側で多重調査となり、また情報集約に時間を要するため回答が遅くなる場合がございます。**

- サンプルデータ

→サポートの方で検証・調査を行うにあたり、事象を再現させる目的で、インプットデータの提供をお願いする場合がございます。機密情報等セキュリティの都合上提供できない情報を含む場合は、その部分にマスク処理を行った上でご提供ください。

早期解決のために具体的な内容を記載するためのポイント

ここでは「Access Deniedと言うエラーが出る」という事例を用いて、前述のお問い合わせに必要な情報・項目を記載しながらお問い合わせ文面を完成させるポイントをご紹介します。

事例

Access Deniedと言うエラーが出ています。



最終的に完成するお問い合わせ例

S3へデータをエクスポートしたいのですが、Access Deniedと言うエラーが出ています。エクスポートはSaved QueryからExport Results Toを設定して行っています。

- ・Account ID: 10101, production-us01
- ・エラーが発生したJob ID: 123456789
- ・UIのURL: <https://console.treasuredata.com/app/queries/editor?queryId=4567890>

すでに作成済みのAuthenticationを用いて、下記手順を参考にExportの設定を行いました
<https://docs.treasuredata.com/display/public/INT/Amazon+S3+Export+Integration+v2#AmazonS3ExportIntegrationv2-DefiningyourQuery>

・経緯

- 1.今朝(日本時間2024/1/30 10時頃)クエリを作成。Successすることを確認
- 2.Export Results Toの設定を行い、データのエクスポートを実行したところ、エラーが発生
- 3.本日午後(日本時間2024/1/30 13時頃)にも実行してみたが、同じエラーが発生

本日作成したクエリのため、過去の実行実績はありませんが、昨日(日本時間2024/1/29 16時頃)同じAuthenticationを使用したデータエクスポートをおこなっており、そちらは問題なく正常終了しました(Job IDは123455432)

Step1: ゴール(最終的に実現したいこと)の共有

困っていることや解決したい問題についてお知らせいただくだけでなく、最終的に実現したいことも含めた文面でご記載ください。

(例)

Access Deniedと言うエラーが出ています。



最終的に実現したいことを追加すると・・・

S3へデータをエクスポートしたいのですが、Access Deniedと言うエラーが出ています。

Step2: 実行手段や環境に関する情報

例えば「データエクスポート」と言っても、Saved Queriesから実行するケース、Workflowから実行するケース、TD Toolbeltで実行するケースなど、いくつかの実行方法があります。

実行手段や実行環境の情報は調査に必要なものとなりますので

- ・どのように実行しているか
- ・TD ToolbeltなどTDの環境外から実行している場合は、どのような環境から実行しているか
- ・Account ID, Console Environment (調べ方は[こちら](#))

などの実行状況(概要)や環境に関する情報をお知らせください。

(例)

S3へデータをエクスポートしたいのですが、Access Deniedというエラーが出ています。



実行手段や環境に関する情報を追加すると・・・

S3へデータをエクスポートしたいのですが、Access Deniedというエラーが出ています。

エクスポートはSaved QueryからExport Results Toを設定して行っています。

・Account ID: 10101, production-us01



※TD Toolbeltの例

S3へデータをエクスポートしたいのですが、Access Deniedというエラーが出ています。

エクスポートはTD Toolbeltで実行しています。Windows 11を使用しています。

・Account ID: 10101, production-us01

Step3: 調査対象の詳細情報

調査を行う対象について

- ・各種ID (Job ID, Session IDなど)
- ・TDコンソールのURL
- ・UI上にエラーメッセージが表示されている場合は画面全体のスクリーンショット
- ・TD ToolbeltなどTDの環境外から実行している場合は
実行したコマンド・表示されるエラーメッセージ

をご提供ください。

(例)

S3へデータをエクスポートしたいのですが、Access Deniedというエラーが出ています。
エクスポートはSaved QueryからExport Results Toを設定して行っています。



調査対象の詳細情報を追加すると・・・

S3へデータをエクスポートしたいのですが、Access Deniedというエラーが出ています。
エクスポートはSaved QueryからExport Results Toを設定して行っています。

- ・Account ID: 10101, production-us01
- ・エラーが発生したJob ID: 123456789
- ・UIのURL: <https://console.treasuredata.com/app/queries/editor?queryId=4567890>

※JobIDやSessionIDをお知らせいただくと、サポートチームでエラーやログを確認できるようになります。Job ID・Session IDをお伝えいただいた場合は、エラーメッセージは省略いただいても構いません。

Step4:その他の具体的な情報(間接的に関わりのある情報)

調査対象の詳細情報以外にも

- ・参考にしたドキュメント・HPのリンク
- ・可能であればサンプルのデータ
(*API Keyなどのクレデンシャルや個人情報などのセンシティブな内容についてはマスク処理をお願いいたします)

などは、操作手順や処理内容を把握するために重要な情報となりますので、可能な範囲でお知らせください。

(例)

S3へデータをエクスポートしたいのですが、Access Deniedというエラーが出ています。
エクスポートはSaved QueryからExport Results Toを設定して行っています。

- ・Account ID: 10101, production-us01
- ・エラーが発生したJob ID: 123456789
- ・UIのURL: <https://console.treasuredata.com/app/queries/editor?queryId=4567890>



間接的な情報を追加すると...

S3へデータをエクスポートしたいのですが、Access Deniedというエラーが出ています。
エクスポートはSaved QueryからExport Results Toを設定して行っています。

- ・Account ID: 10101, production-us01
- ・エラーが発生したJob ID: 123456789
- ・UIのURL: <https://console.treasuredata.com/app/queries/editor?queryId=4567890>

すでに作成済みのAuthenticationを用いて、下記手順を参考にExportの設定を行いました
<https://docs.treasuredata.com/articles/#!int/Amazon-S3-Export-Integration-v2>

Step5: 経緯の整理

問題が発生するまでの経緯をお知らせください。具体的には

- ・問題発生までに行った操作の内容
- ・現状
- ・問題発生を受けて試したこと
- ・過去の実行実績(類似の実行実績も含む)

に関する情報をお知らせください。

各内容の詳細は次のとおりです。

問題発生までに行った操作の内容	実行に至るまでの操作を順を追ってお知らせください。
現状	問題の状態が続いている場合はその旨をお知らせください。 お問合せ時には問題は解消しているが、当時の事象についてお問い合わせいただいている場合は、その旨をお知らせください。
問題発生を受けて試したこと	問題発生後に行った実行や検証など、お試しいただいたことをお知らせください。 (お客様側で既にご確認いただいたことをサポートでも検証してしまう、という二重チェックを防止する目的となります)
過去の実行実績 (類似の実行実績も含む)	過去の実行実績(正常に処理が終了した実績や問題なく動いていた類似の操作など)がありましたら、実行日時とIDをお知らせください。 UIでの操作の場合は、正常に動いていたことを確認した最後の日時をわかる範囲でお知らせください。 ※日時についてはタイムゾーンの記載もお願いします。 例(UI): 日本時間202x年xx月xx日10時頃までは問題なく操作できた。翌日の9時頃には〇〇〇〇というエラーが表示されるようになった。

(例)

S3へデータをエクスポートしたいのですが、Access Deniedと言うエラーが出ています。
エクスポートはSaved QueryからExport Results Toを設定して行っています。

- Account ID: 10101, production-us01
- エラーが発生したJob ID: 123456789
- UIのURL: <https://console.treasuredata.com/app/queries/editor?queryId=4567890>

すでに作成済みのAuthenticationを用いて、下記手順を参考にExportの設定を行いました
<https://docs.treasuredata.com/articles/#!int/Amazon-S3-Export-Integration-v2>



経緯を整理して記載すると...

S3へデータをエクスポートしたいのですが、Access Deniedと言うエラーが出ています。
エクスポートはSaved QueryからExport Results Toを設定して行っています。

- Account ID: 10101, production-us01
- エラーが発生したJob ID: 123456789
- UIのURL: <https://console.treasuredata.com/app/queries/editor?queryId=4567890>

すでに作成済みのAuthenticationを用いて、下記手順を参考にExportの設定を行いました
<https://docs.treasuredata.com/articles/#!int/Amazon-S3-Export-Integration-v2>

• 経緯

- 1.今朝(日本時間2024/1/30 10時頃)クエリを作成。Successすることを確認
- 2.Export Results Toの設定を行い、データのエクスポートを実行したところ、エラーが発生
- 3.本日午後(日本時間2024/1/30 13時頃)にも実行してみたが、同じエラーが発生

本日作成したクエリのため、過去の実行実績はありませんが、
昨日(日本時間2024/1/29 16時頃)同じAuthenticationを使用したデータエクスポートをおこなっており、そちらは問題なく正常終了しました(Job IDは123455432)