

Jamfサポート

すべてのお客様がJamf製品を最大限に活用できるよう支援します。

Jamfでは、お客様のニーズを最優先に考えるサポートモデルをご提供しています。Jamfサポートでは、最高レベルの認定資格とトレーニングを受けたグローバルなJamf専門家チームが、お客様の課題を解決し、Jamf製品の利用を安定して継続できるよう支援します。

すべてのお客様にご利用いただけるスタンダードサポートと、より高度な戦略的支援を行うプレミアムサポートの2つのサポートモデルをご用意しており、お客様のニーズに合わせてお選びいただけます。

スタンダードサポート

JamfとAppleのテクノロジーやプラットフォームに精通した社内専門家チームのサポートをご提供します。

Jamf スタンダードサポート内容：

- サービス提供時間中の目標応答時間内にメッセージ、電話、メール、サポートポータルによるサポートをご提供
- サポートチケットは必要に応じて何度でも利用可能
- **Jamf Account**からサポートポータルでサポートチケットを簡単発行

プレミアムサポート

導入しているテクノロジーを自社の戦略とより深く連動させたいお客様向けに、ニーズと目標に合わせてお選びいただける5つのプレミアムサポートプランをご用意しています。段階的に構成されたプレミアムサポートプランは、スタンダードサポートよりもさらに充実したサービス内容となっています。

- Tier3レベル(上位職)担当者によるサポート
- 2つ以上のメールアドレス/Jamfアカウントからプレミアムサポートチケットの発行
- 応答時間をさらに短縮し、迅速にサポート
- テクニカルアカウントマネージャによるプロアクティブなガイダンス(ゴールド以上)
- 専任のサポートエンジニアによる継続的なケース対応(プラチナ以上)

目標応答時間

専任のサポートチームが迅速かつ効率的に対応し、ベストな方法で問題を解決できるよう最善を尽くします。

優先度	定義	サポートレベル	対応までの時間*	サポートサービス提供時間	サポートからの進捗報告**
緊急 (優先順位1)	重大な問題で即時かつ継続的な対応が求められる状況。主要な機能が実行できず、業務への影響が部門や拠点、事業単位全体に及ぶ事態。時間的制約が大きく、組織内外で高い注目を集める緊急事態。	ダイヤモンド	1時間	24時間365日	2時間ごと (サービス提供時間内)
		チタン	1時間	24時間365日	2時間ごと (サービス提供時間内)
		プラチナ	1時間	24時間365日	2時間ごと (サービス提供時間内)
		ゴールド	1時間	24時間365日	4時間ごと (サービス提供時間内)
		シルバー	1時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	4時間ごと (サービス提供時間内)
		標準	2時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	6時間ごと (サービス提供時間内)
高 (優先順位2)	一部のユーザにおいて業務遂行が妨げられる状況。影響は多くのユーザに及ぶものの、全体的に広範囲とは言えない事態。時間的な制約はあるものの緊急性はまだ高くないが、問題が緊急性を帯びる前に対処が必要な事態。解決または適切な回避策が見つかるまで、継続的な対応が求められる。	ダイヤモンド	2時間	24時間365日	2時間ごと (サービス提供時間内)
		チタン	2時間	24時間365日	2時間ごと (サービス提供時間内)
		プラチナ	2時間	24時間365日	2時間ごと (サービス提供時間内)
		ゴールド	3時間	24時間365日	4時間ごと (サービス提供時間内)
		シルバー	3時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	4時間ごと (サービス提供時間内)
		標準	4時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	6時間ごと (サービス提供時間内)
中 (優先順位3)	業務機能に影響が出ている、または製品の一部が期待通りに動作していない状態。影響を受けているユーザーの数はそれほど多くない、または影響が致命的ではない。業務に影響があるものの、深刻な支障をきたしていない状況。問題が解決するか回避策が見つかるまで注意を要するが、多くの場合、緊急性の低いタイムラインでの対応が求められる。	ダイヤモンド	2時間	24時間365日	1日1回 (サービス提供時間内)
		チタン	2時間	24時間365日	1日1回 (サービス提供時間内)
		プラチナ	2時間	24時間365日	1日1回 (サービス提供時間内)
		ゴールド	3時間	24時間365日	1日1回 (サービス提供時間内)
		シルバー	4時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	1日1回 (サービス提供時間内)
		標準	6時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	1日1回 (サービス提供時間内)
低 (優先順位4)	影響が少なく、一部のユーザにとって不便を感じる程度の問題。調査が必要な場合や、第三者に起因する問題へのサポートも含まれる。業務への影響がほとんどない、または解決がJamfの管理外である。通常、これらの問題に対して特定の期限は設けられていないケースが多い。	ダイヤモンド	8時間	24時間365日	進捗があった時
		チタン	8時間	24時間365日	進捗があった時
		プラチナ	8時間	24時間365日	進捗があった時
		ゴールド	8時間	24時間365日	進捗があった時
		シルバー	12時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	進捗があった時
		標準	24時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	進捗があった時

* 対応までの時間: 新規チケットへの初回対応と、チケット処理中のお客様からの問い合わせへの対応に要する時間。

** サポートからの進捗報告: サポートチームからケースの進捗状況を自発的にご報告します。

Jamfプレミアムサポート サービス内容

お客様のニーズやご予算に合わせて選べる5つのプランをご用意しています。

機能	シルバー	ゴールド	プラチナ	チタン	ダイヤモンド
Tier3レベル(上位職)担当者によるサポート	✓	✓	✓	✓	✓
プレミアムサポート用 メールアドレス/Jamfアカウント数	2	5	10	10	25
電話サポートモデル	標準	優先度	優先度	優先度	優先度
24時間365日サポート(英語)		✓	✓	✓	✓
詳細なサポート報告		✓	✓	✓	✓
P1(重大)問題の根本原因分析			✓	✓	✓
専任のサポートエンジニア			✓	✓	✓
マネージャー陣のサポート			✓	✓	✓
Jamf認定コース			個人向けトレーニングパス×1	組織向けトレーニングパス×1	組織向けトレーニングパス×1
テクニカルアカウントマネージャ(TAM)サービス		✓ コラボレーティブ	✓ コラボレーティブ	✓ インテグレートッド	✓ エンベデッド
企業向け価格	\$12,000	\$28,000	\$60,000	\$125,000	お問い合わせ はこちらから
教育機関向け価格	\$10,000	\$18,000 *	\$50,000 *	\$125,000	お問い合わせ はこちらから

* 教育機関のお客様がTAMサービスとTraining Passをご利用いただくには、企業向け価格をお支払いいただく必要があります。

- プレミアムサポート用メールアドレス/Jamf アカウント数:**Jamfプレミアムサポートを受けることができる認証済みのお客様の連絡先数。ゴールド以上のお客様は、地域ごとに専任の担当者が対応します。
 - TAM:**テクニカルアカウントマネージャ(TAM)は、Mac・モバイル戦略の計画と実装に対して先を見据えた技術ガイダンスを付加する役割を担います。TAMは、お客様のJamfとAppleのプラットフォームにおけるエキスパートとして、構成の確認やベストプラクティスの推奨など、組織固有のニーズを満たせるようカスタマイズされたアドバイスを提供します。
 - 専任のプライマリサポートエンジニア:**ケース対応の一貫性が高まります。チケットは可能な限り同じサポートエンジニアに振り分けられ、プラチナ以上のお客様はご利用地域ごとに専任のエンジニアを指定することも可能です。
- マネージャー陣のサポート:**お客様の成功を確実にサポートするため、定期的にマネージャー陣との連携を行います。
 - Jamf Training Pass:** Jamfの認定資格取得を目指すIT・セキュリティ部門のためのJamfトレーニングサブスクリプションです。組織向けトレーニングパス(OTP)は5名様まで、個人向けトレーニングパス(ITP)は1名様までご利用いただけます。どちらも、Jamf 200、240、270、300、370、400の各インストラクター主導トレーニングコースにご登録いただけます。



www.jamf.com/ja/

© 2026 Jamf, LLC. All rights reserved.

JamfによるApple製品の導入サポートの詳細については、
こちらからお問い合わせいただくか、販売代理店までご連絡ください。