

Trend Vision One™ Services: Support and Premium Support

プロアクティブなセキュリティ対策の推進を支援する専門家のサポート

ソリューションとリスクを包括的な サポートで管理

脅威の状況はますます複雑化していますが、サイバーセキュリティ戦略は複雑である必要はありません。Trend Vision One™ サービスを活用して、プロアクティブなセキュリティ対策の取り組みをすぐに始めましょう。当社の専任エキスパートによるサポート体制は、AI-Powered エンタープライズ サイバーセキュリティプラットフォーム Trend Vision One™ を最大限に活用できるよう設計されています。サポートチームは常にお客さまに寄り添い、脅威の一步先を行きます。これらの技術専門家は最新の高度な脅威に精通しており、迅速かつ的確に問題に対応します。セキュリティ体制の強化、脅威の最小化、そして貴重なITリソースを他の重要業務に集中させるために、ぜひご相談ください。

重大な問題には、いつでもどこでもサポート

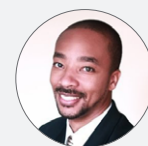
有効なサポート契約をお持ちのお客さまには、24時間365日の技術サポートをご提供します。緊急性の低い問題やお問い合わせについては、通常の営業時間内にお気軽にご連絡ください。詳細については、グローバルの重大度レベル定義と初期対応時間の[目標に関する資料](#)をご参照ください。

専任のエキスパートによる個別サポート

プレミアムサポート以上のご契約では、専任のテクニカルアカウントマネージャー (TAM) が担当いたします。セキュリティ態勢の強化に向けた専門的なガイダンスを提供するとともに、緊急課題への対応も支援いたします。

主なメリット

- セキュリティの問題を迅速かつ効果的に解決
- 必要なときに、必要な場所で技術サポートを利用可能
- 高度なサポートサービスでITスタッフの能力を最大化
- 専門的なソリューションの知見で投資利益率 (ROI) を最大化



“

トレンドマイクロのサポートスタッフは非常に迅速かつ知識豊富です。面倒な手続きを踏む必要も、サポート担当者に製品の使い方を説明する必要もありません。

Robert Miller氏
Vice President,
Corporate Security, Sierra-Cedar社

サポート提供内容	サポートレベル	
	スタンダードサポート	プレミアムサポート
電話サポート	✓	✓
電話およびウェブベースのサポートチャンネル	✓	✓
24時間365日対応の電話およびサポートポータルでのケース提出	✓	✓
ソリューションの更新・アップグレード、および TippingPoint 向け Trend Micro™ Digital Vaccine™	✓	✓
導入支援サービス		✓
テクニカルサポートエンジニアへのアクセス	✓	✓
不審ファイルの分析	✓	✓
インストールおよびアップグレードサポート	✓	✓
専任TAM(テクニカルアカウントマネージャー)の割り当て		1: 多数
優先ケース対応		✓
アカウント管理		✓
定期的なヘルスチェックとセキュリティ評価		✓
定期的なステータス会議		✓
定期レポート		✓
オンサイト訪問		✓
対応地域数	1	1
追加の地域と言語対応		購入オプション
オンデマンドトレーニング、ナレッジベース、ベストプラクティスへのアクセス	✓	✓
グローバル企業および大規模企業向け		✓

24時間365日対応サポートサービス

ビジネスを支える専門知識豊富なサポート

当社の24時間365日サポートでは、高度な訓練を受けた元システム管理者、ネットワークおよびデータセンターエンジニア、サービスコンサルタントからなる技術サポートエンジニアへのアクセスを提供します。これらの専門家は、日々のセキュリティ課題に対処する数年の経験を有しています。また、深い洞察力とセキュリティ専門知識を備え、トレンドマイクロのグローバル技術エコシステムへのアクセス、コンテンツ、データセンター、リスク管理を含むセキュリティ上の課題を解決するツールも完備し、あらゆる懸念に迅速かつ的確に対処します。

プレミアムサポートプログラム

専門的なガイダンスでセキュリティ態勢を強化

大企業および超大企業向けに特別設計されたプレミアムサポートプログラムでは、専門リソースへのアクセスを提供し、セキュリティを維持・強化するために必要な個別対応ソリューションを提供します。専任のTAM（テクニカルアカウントマネージャー）が、お客様のビジネスに最適な方法でセキュリティを実装するお手伝いをします。脅威対応、計画立案、準備態勢、ソリューション最適化に関する集中的なガイダンスを提供できるよう徹底的に訓練された専門家です。お客様の環境、ビジネスプロセス、セキュリティ態勢に焦点を当て、セキュリティ投資から最大の効果を得られるよう支援します。トレンドマイクロ内部におけるお客様の擁護者として、当社のソリューションをお客様のビジネスおよびセキュリティ要件に最適化し、必要に応じて専門家を招集します。

Trend Service One™ Complete

当社の主力サービスであるTrend Service One™ Completeは、組織のサイバーセキュリティライフサイクルの各段階に適した包括的なサービス群を提供します。これにはマネージド検知・対応（MDR）、インシデント対応、プレミアムサポートが含まれ、チームを拡張し、効果とスキルを最大化するとともに、脅威の検知と対応を迅速化します。

サービスパッケージの詳細については、

[当社ウェブサイト](#)をご覧ください。

当社のサービスを活用することで、以下のことが可能になります：

- 最適化されたソリューション導入を実現し、最高レベルの保護を達成
- 現在のセキュリティ脅威やリスクに関するリアルタイムのアドバイスを受け、セキュリティ侵害を未然に防止
- 定期的なセキュリティ態勢のヘルスチェックを受け、データ損失や業務中断への継続的な保護を確保
- セキュリティ課題について専門家に相談し、時間・コスト・リソースの節約を実現
- 年間のセキュリティ計画会議に参加し、ソリューションの最大活用、懸念事項への対応、ニーズに基づいたセキュリティ投資の優先順位付けを実施

即応性と プロアクティブな セキュリティニーズ への対応力を備えた 専門家

当社のテクニカルサポートエンジニアは、絶えず進化する脅威環境を常に把握しています。彼らは少なくとも25%の時間を以下の活動に充てています：

- ナレッジベースの構築
- 社内・社外を問わずトレーニングの実施
- 実践的なソリューション対応演習の実施
- 最新のサイバー脅威に関する継続的な調査

これらの専門家は、コンシューマライゼーション、クラウドおよびデータセンターの近代化、標的型攻撃の防止など、現代のIT課題に対処するための訓練を受けています。

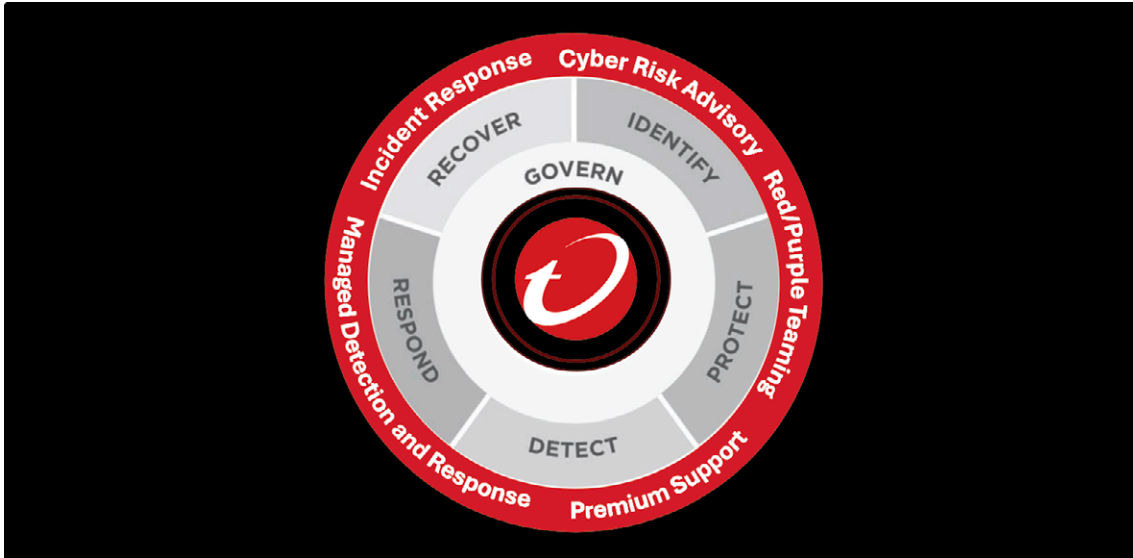


“

これまでの成功事例に基づく連携の歴史から、プレミアムサポートは当社にとって予算上の優先事項となっています。社内スタッフのセキュリティ向上と時間の節約という形で、投資対効果（ROI）が証明されています。

Chris Brown氏
Security Analyst,
WakeMed Health & Hospitals社

Trend Vision One サービス



追加サービス

Trend Service One Complete

https://www.trendmicro.com/ja_jp/business/services/service-one.html

Trend Service One Essentials

https://www.trendmicro.com/ja_jp/business/services/managed-xdr.html

インシデント対応サービス

https://www.trendmicro.com/ja_jp/business/services/incident-response.html

Copyright © 2025 トレンドマイクロ株式会社が全著作権を所有しています。Trend Micro、Trend Microロゴ、t-ballロゴ、Trend Vision One、TippingPoint、Digital Vaccineは、Trend Micro Incorporatedの商標または登録商標です。その他すべての会社名および/または製品名は、それぞれの所有者の商標または登録商標である場合があります。本書に記載されている情報は、予告なく変更されることがあります。Trend Micro、Trend Microのロゴ、およびt-ballのロゴReg. U.S. Pat. & Tm. Off (DS00_Services_Premium_Support_250827)P

[TrendMicro.com](https://www.trendmicro.com)

当社の個人情報保護方針については、こちらをご確認ください。 [trendmicro.com/privacy](https://www.trendmicro.com/privacy)