



管理番号 : SV260522-2

試運転完了後のお問い合わせ  
**Online Service Center**  
ご利用方法について

Feb 6, 2026



## はじめに

# 試運転完了後のお問い合わせについて

製品の試運転完了後の製品に関するサポートおよびアフター・サービスに関するお問い合わせについては **SMA Online Service Center（オンラインサービスセンター、以下OSC）** のご利用をお客様へお願いしております。

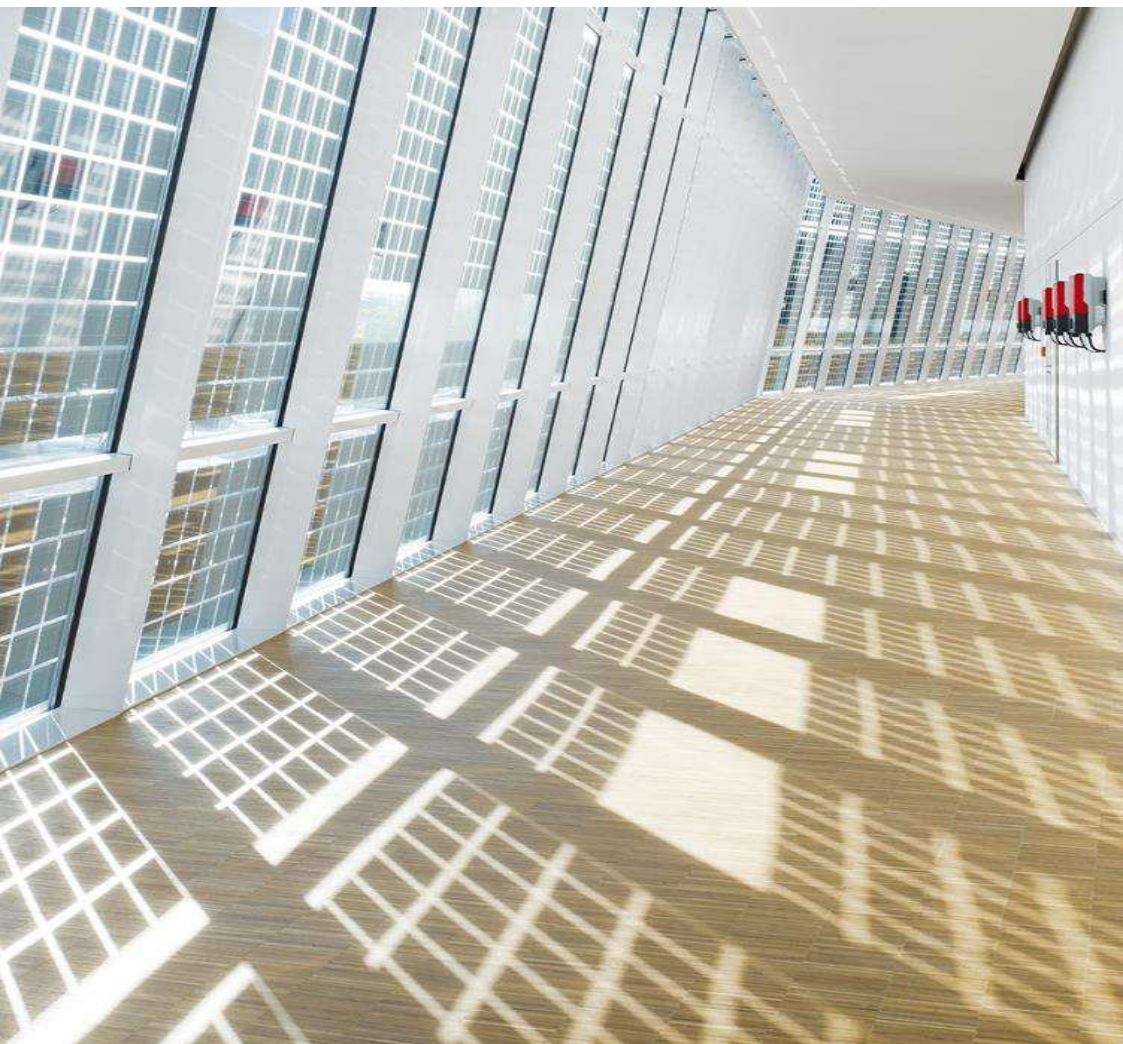
本資料にOSCのご利用方法を記載しておりますので、  
お手数ではございますが、必ずご確認くださいませよう、お願い申し上げます。

原則として、弊社担当による電話やメールでのサポートは、  
OSCへお問い合わせいただいた後の対応となりますので、ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。



# 目次

- 1 OSCのご利用について
- 2 SMA IDの登録方法
- 3 SMA IDの登録方法  
-既存サービスからの移行-
- 4 SMA IDからOSCへのアクセス
- 5 OSCでのお問い合わせ方法
- 6 OSCのご利用に関する注意事項
- 7 その他  
-SMA IDアカウント情報の変更・削除-





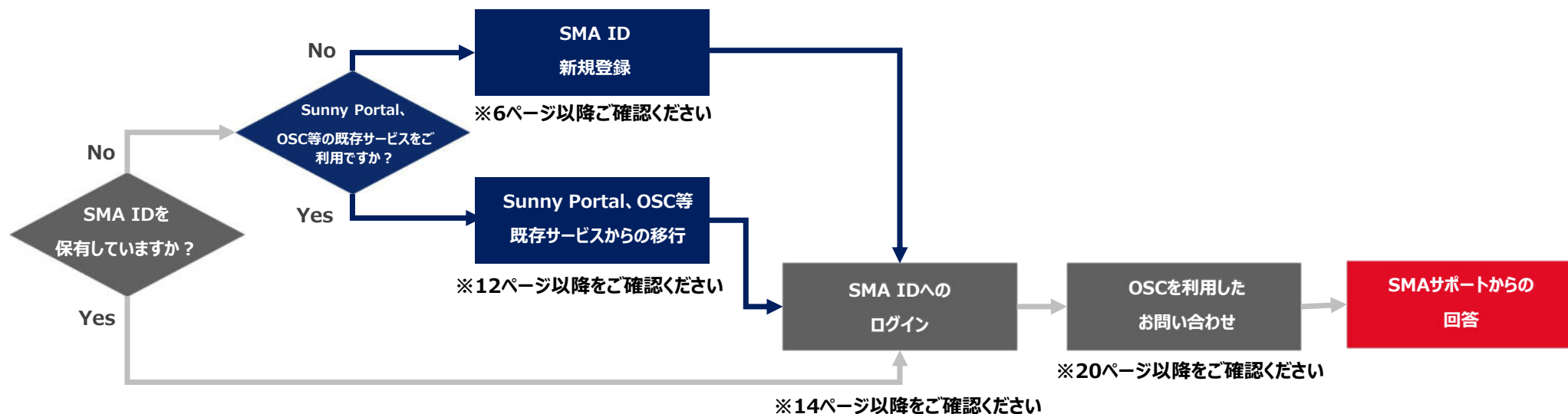
# OSCのご利用について



# OSCのご利用について

OSCをご利用いただくためには、**SMA ID**が必要となります。

以下をご確認のうえ、事前に**SMA ID**へのご登録をお願いいたします。





# SMA IDの登録方法

# SMAアカウント作成



- ・下記URLへアクセスいただき「SMA IDの作成」をご選択ください。

[ようこそ | SMA Solar](#)

※画面右上に言語設定がございますので、日本語（JP）をお選びいただけます



# 基本情報の登録



- ・新規アカウント作成画面が表示されますので、各種情報をご入力のうえ、「続行」をご選択ください。

SMA IDの作成  
SMA IDをすでにお持ちですか？ [ログイン](#)

名前

名\*

名前(姓)\*

ログイン情報

メールアドレス\*

パスワード\*

確認用パスワード\*

パスワードが必要です ①

- × 大文字
- × 小文字
- × 数字
- × 特殊文字
- × 10-50文字以内
- × 使用可能な文字

続行

ヘルプが必要な場合は、[こちら](#)をご覧ください。



# アカウントタイプの選択

- ・アカウントタイプをご選択ください。
- ・「個人ユーザーアカウント」は個人ユーザー向けのアカウントであり、サブアカウントの作成はできません。
- ・「商用アカウント」は会社向けのアカウントであり、追加ユーザーアカウントを後から作成することが可能です。

A screenshot of the SMA ID creation web page. The page has a header with the SMA logo and 'SMA ID' text on the left, and a language dropdown menu showing 'JA' on the right. The main content area is titled 'SMA IDの作成' (SMA ID Creation) and includes a link for 'SMA IDをすでにお持ちですか? ログイン' (Do you already have an SMA ID? Login). Below this, there is a prompt: '作成したいSMA IDアカウントタイプを教えてください。' (Please tell us the SMA ID account type you want to create). Two selection boxes are provided: '個人ユーザーアカウント' (Personal User Account) with the description '太陽光発電システムを個人で運転していらっしゃる場合は、こちらのアカウントを選択してください。' (If you are operating a solar power system individually, please select this account type.) and '商用アカウント' (Commercial Account) with the description '貴社ではSMAのエネルギーシステムを販売、施工、あるいは整備していらっしゃる場合、商用アカウントを選択してください。' (If your company sells, installs, or maintains SMA energy systems, please select the commercial account type.). At the bottom, there is a link 'アカウントタイプはどのように異なりますか?' (How do the account types differ?) and a footer note 'ヘルプが必要な場合は、こちらをご覧ください。' (If you need help, please see here.).



## 詳細情報の登録

- ・以下は商用アカウント作成時にご入力いただく登録内容となります。  
会社住所や連絡先等の会社情報をご入力ください。
- ・個人ユーザーアカウントの場合は、住所・連絡先等の個人情報のみをご入力いただく形となります。

SMA IDの作成  
SMA IDをすでにお持ちですか？ ログイン

会社情報  
会社名を検索して、取得可能な会社情報をほとんどすべて引き継ぎます。

登録国\*

Q 会社の検索

会社名\*

会社種類\*

会社登録データ

登録されている市区町村

登録番号

会社納税情報

VAT（付加価値）番号

会社住所

国\*

都道府県\*

市区町村\*

郵便番号\*

町名 番地\*

私書箱

追加情報

会社連絡先情報

会社のEメール\*

会社ウェブサイト

国\*

+49

フォーマット: +492012345678

戻る

続行

ヘルプが必要な場合は、こちらをご覧ください。



## 詳細情報の登録

- ・以下は商用アカウント作成時の登録内容となりますので、役職や連絡先もあわせてご入力ください。
- ・利用規約、プライバシーポリシーをご確認のうえ、「SMA IDの作成」をご選択ください。

あなたの役職

部門/事業分野\*

職位\*

連絡先

電話の種類\*

電話+81

フォーマット: +81312345678

+ 別の電話を追加

私は利用規約を読み、これを承認します。\*

私はプライバシーポリシーを読みました。\*

はい、私は無料のSMAニュースレターを定期購読し、製品、サービスやイベントに関する情報を取得することを希望します。

戻る

SMA IDの作成

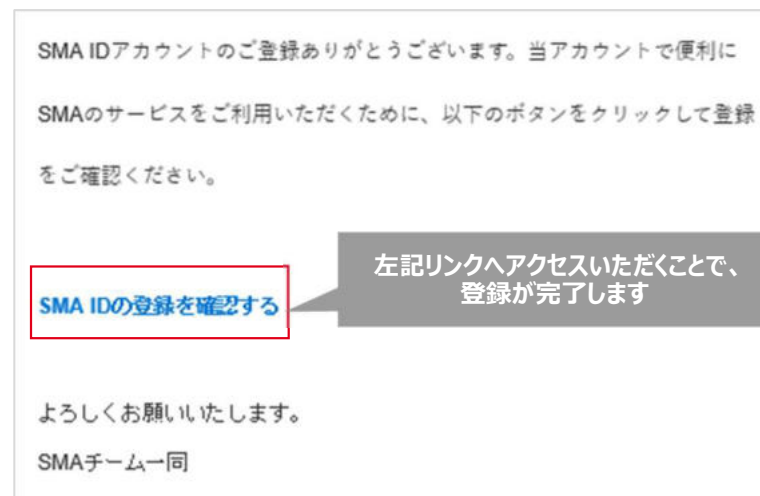


上記のようなポップアップが表示されたら一次登録完了です

# 登録確認メールの受信およびアカウント有効化



- ご登録いただいたメールアドレス宛に「[noreply@mail.account.sma.energy](mailto:noreply@mail.account.sma.energy)」から自動送信メールが送信されます。受信されたメールに記載のあるリンクをご選択いただくことで、SMA IDが有効化され、登録が完了します。





# SMA IDの登録方法

## -既存サービスからの移行-

# SMA IDの登録 – 既存サービスからの移行



- ・2024年11月6日以前に弊社のSunny PortalやOSCをご利用されたことがある方は初回のみSMA IDへの移行手続き（SMA IDの移行登録）が必要となります。下記リンクの手順に沿ってお手続きください。

[SMA\\_ID導入のお知らせ.pdf](#)

SMA ID

SMA ID

SMA ID

SMA ID、パスワードがそれぞれ一つずつあれば、すべてのSMAポータルにログインできます。早速登録して本日からご利用ください。

サインイン SMA IDの作成

SMA IDのメリット

- 一つのログイン情報で、あらゆるSMAアプリにログイン可能  
一つのログイン情報があれば、Sunny PortalやOnline Service Centerなどの各種SMAアプリ間を簡単に切り替えられます。
- 情報がさらに管理しやすくなります  
一つのサイトで個人情報も会社情報も簡単に管理できます。
- 専用ユーザーアカウントの安全管理  
専用ユーザーアカウントで複数のユーザーを簡単に管理できます。法人アカウントの管理者は、ユーザーを安全に追加・削除できます。



# SMA IDからOSCへのアクセス

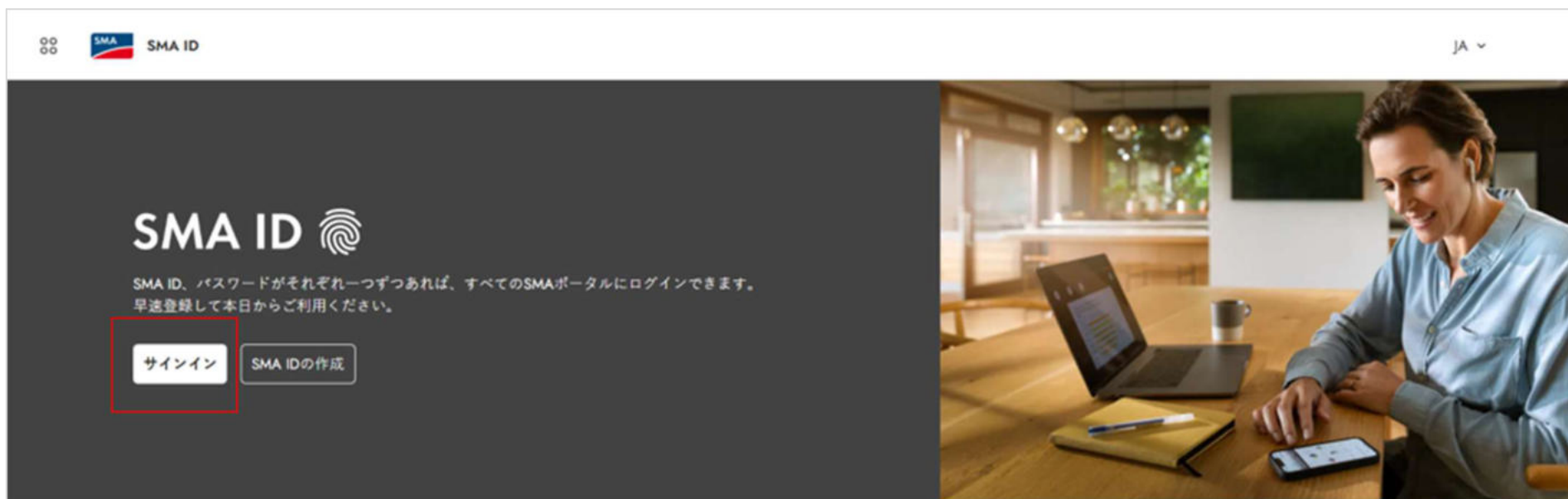
# SMA IDアカウント サインイン画面



- ・下記URLへアクセスいただき「サインイン」をご選択ください。

[ようこそ | SMA Solar](#)

※画面右上に言語設定がございますので、日本語（JP）をお選びいただけます





# SMA IDアカウントへのログイン

- ・アカウント情報の画面が表示されるため、ご登録いただいたメールアドレスおよびパスワードをご入力いただき、「ログイン」をご選択ください。

SMA ID

SMA IDまたは、Sunny Portalや  
Online Service Center、Sunny Designな  
どのSMAサービスからのログインデータ  
をご入力ください。

メールアドレスまたはユーザー名  
メールアドレスまたはユーザー名

パスワード  
パスワード

ログイン状態の維持

ログイン

パスワードを忘れた場合

SMA IDの作成  
SMA IDに関するよくある質問とその回答

ご登録いただいた  
メールアドレス・パスワードを  
ご入力ください

# SMA IDアカウントのホーム画面



- ・ログインが完了すると、以下のようなSMA IDのホーム画面が表示されます。





# ホーム画面からOSCへのアクセス

- ・ホーム画面左上にある4つの○のアイコンをご選択いただくと、メニューが表示されますので、「Online Service Center」をご選択ください。





## OSCへのホーム画面

- ・「Online Service Center」をご選択いただくと、以下のようなOSCのホーム画面が表示されます。  
OSCのホーム画面からお問い合わせいただくことが可能です。





# OSCでのお問い合わせ方法



# OSC上のSMAサポートへのアクセス

- ・OSCのホーム画面上部にある「ケースサポートメニュー」より「SMAサポートのリクエスト」をご選択ください。
- ・上記の項目が表示されない場合は、遷移先のページ内にある青字の「新しいケースを作成し、SMAサポートに問い合わせる」をご選択ください。

ホーム ケースサポート セルフヘルプ 製品登録 もっと表示

ダッシュボード  
SMAサポートの...  
マイSMAケース

## SMAオンラインサービスセンター

検索またはリクエスト

ケースサポート	セルフヘルプ	製品登録
サービスケースを作成することでサービスケースのステータスやアップデートを確認し、機器の交換を依頼することができます。	PUKコードの発行や、SMAサービスナレッジベースでのトラブルシューティングの検索が可能です。	製品を登録すると、SMA保証の無償延長やご購入いただいた延長保証の有効化などが可能になります。
<a href="#">ケースサポートに移動 →</a>	<a href="#">セルフヘルプに移動 →</a>	<a href="#">製品登録に移動 →</a>

[新しいケースを作成し、SMAサポートに問い合わせる →](#)



# SMAサポートへのお問い合わせ

- ・お問い合わせの際はSMAサポート画面より、以下の記載内容をご参考に、お問い合わせ内容、対象商品の製造番号、エラーコード等の詳細情報をご記入ください。
- ・「送信」を選択すると、弊社アフターサービス担当へお問い合わせが送信されます。
- その後、4から始まる9桁の識別番号が発行され、そちらの番号がケース番号となります。

## 入力項目の詳細について

1. お問い合わせの件名をご記入ください ※必須入力項目です
2. 具体的なお問い合わせ内容を詳細にご記入ください
3. 添付ファイル等があればこちらから添付をお願いします  
※1度に最大10ファイルまで可能です
4. 発電所名をご記入ください 5. ※必須入力項目です
5. 該当機器のタイプに合うものをご選択ください。
6. 該当機の製造番号をご記入ください。  
複数台ある場合は代表1台をご記載いただき、その他は「リクエスト内容」にご記載ください。
7. エラーコードやエラー内容が発報されている場合はご記載ください。
8. 選択肢から一番近いサポート内容を選択くださす。 ※必須入力項目です。
9. 選択肢から一番近い詳細を選択ください。8.で選択した項目によって選択肢が変わります。



# SMAサポートからの回答について

- ・弊社からの回答は、OSC上のケースサポートメニュー内にある「マイSMAケース」にてご確認いただけます。  
回答時には、ご登録いただいているメールアドレス宛に回答通知メールが送信されます。
- ・「マイSMAケース」をご選択いただくと、画面下部にケース一覧が表示されますので、  
お問い合わせ時に作成されたケース番号を選択することで、弊社からの回答内容をご確認いただけます。
- ・弊社回答へのご返信につきましては、ケース画面上のコメント欄よりご返信くださいますよう、お願いいたします。



管理番号：SV260522-2



# OSCのご利用に関する注意事項



## OSCご利用に関する注意事項について

---

- ・試運転調整完了後に関しましては、該当の製品やアフターサービスに関するお問い合わせの受付は原則としてOSCのみで対応しております。
- ・電話でのサポートをご希望の場合は、下記の条件を満たしている場合に限り、対応を検討致します。
  - 条件1：2営業日前の16時までにOSCにて事前のご依頼をいただいていること**
  - 条件2：対応時間が平日の9時から17時30分までであること**
  - 条件3：ご担当者名、連絡先および電話サポートをご希望される具体的な内容をご記載いただいていること**

※なお、上記条件を満たしている場合であっても、時期や状況により、

電話でのサポートをお受けできない場合がございます。

誠に恐れ入りますが、あらかじめご了承くださいませよう、よろしくお願い申し上げます。



**その他**

**-SMA IDアカウント情報の変更・削除-**



# アカウント情報の変更

- ・アカウント情報の変更をご希望の場合はSMA IDのホーム画面よりアカウント情報の変更が可能です。
- ・「個人情報」、「ログイン情報」、「会社情報」および「従業員」の4項目がございますので、変更・編集されたい項目下部の矢印をご選択ください。

The screenshot shows the SMA ID account management interface. It features four main menu items, each with a description and a right-pointing arrow:

- 個人情報** (Personal Information): 名前と連絡先情報を管理します (Manage name and contact information). A red box highlights the arrow.
- ログイン情報** (Login Information): SMA IDとパスワードを管理します (Manage SMA ID and password).
- 会社情報** (Company Information): あなたの会社の名前や、住所、その他の情報を管理します (Manage your company name, address, and other information).
- 従業員** (Employees): 従業員を招待したり、従業員からのリクエストの管理を行います (Invite employees and manage requests from employees).

Callout boxes provide additional information:

- 個人情報の変更が可能です (Personal information can be changed).
- 会社情報の変更が可能です。 (Company information can be changed).
- ログイン情報の変更が可能です。 (Login information can be changed).
- 追加ユーザーアカウントの作成（招待）が可能です (Additional user account creation (invitation) is possible).

# 個人情報の変更



- ・「個人情報」の項目をご選択いただくことで、お名前、連絡先情報、所属部門および使用言語の変更が可能です。  
変更をご希望の項目については、項目右側にある「編集」より変更可能です。

マイアカウント > 個人情報

## 個人情報

名前 [編集](#)

名  
名前 (姓)

連絡先情報 [編集](#)

電話  
メールアドレス

部門 [編集](#)

部門  
位置

優先的に使用する言語 [編集](#)

言語 日本語

変更情報をご入力いただき、「保存」をご選択ください

個人情報  
氏名の編集

名 名前 (姓) \*

取消し 保存

電話問い合わせ  
電話番号の編集

電話 (固定電話)

取消し 保存

連絡先情報は  
電話番号のみ変更可能です



# ログイン情報の変更

- ・「ログイン情報の変更」の項目をご選択いただくことで、パスワードの変更が可能です。項目右側にある「編集」より変更可能です。

The screenshot shows the SMA ID account management page. The main heading is 'ログイン情報の変更' (Change Login Information). Below it, there are two sections: 'パスワード' (Password) and 'アカウントを削除' (Delete Account). The 'パスワード' section has a blue '編集' (Edit) button highlighted with a red box. The 'アカウントを削除' section has a red '削除' (Delete) button. To the right, a modal window titled 'パスワードの変更' (Change Password) is open. It contains fields for '古いパスワード\*' (Old Password\*), '新しいパスワード' (New Password) with sub-fields for 'パスワード\*' (Password\*) and '確認用パスワード\*' (Confirmation Password\*), and a 'パスワードが必要です' (Password is required) warning box with a list of requirements: × 大文字 (Uppercase), × 小文字 (Lowercase), × 数字 (Number), × 特殊文字 (Special character), × 10.50文字以内 (Within 10.50 characters), and × 使用可能な文字 (Usable characters). At the bottom of the modal, there are '取消し' (Cancel) and '適用' (Apply) buttons, with the '適用' button highlighted by a red box.

変更情報をご入力いただき、  
「適用」をご選択ください

# 会社情報の変更



- 「会社情報の変更」の項目をご選択いただくことで、会社情報の変更が可能です。項目右側にある「編集」より変更可能です。

The screenshot displays the SMA ID user interface. On the left, the 'Company Information' page is visible, with a red box highlighting the '編集' (Edit) button next to the '会社一般情報' (General Company Information) section. On the right, a modal window titled '会社情報の編集' (Edit Company Information) is open. This modal contains several input fields: a dropdown for '国' (Country) set to '日本' (Japan), a text field for '会社名\*' (Company Name) which is highlighted with a red box, a dropdown for '法人種別' (Legal Entity Type) set to 'インストローラー' (Installer), and text fields for '登録されている市区町村' (Registered City/Town/Village), '登録番号' (Registration Number), '法人番号' (Corporate Number), and 'VAT登録番号' (VAT Registration Number). At the bottom of the modal, there are two buttons: '取消し' (Cancel) and '新しいデータを保存' (Save New Data), with the latter highlighted by a red box. A grey callout box with a white background and black text points to the '新しいデータを保存' button, containing the text: '変更情報をご入力いただき、「新しいデータを保存」をご選択ください' (Please enter the change information and select 'Save New Data').



## 追加ユーザーアカウントの作成

- ・商用アカウントをご利用の場合、「従業員」の項目をご選択いただくことで、追加ユーザーアカウントの作成（ユーザーの招待）が可能です。
- ・招待される方のお名前およびメールアドレスをご入力いただき、「招待を送る」をご選択いただくと招待メールが送信されます。

マイアカウント > 従業員

### 従業員

Q 検索（名前またはEメールアドレス）

+ 従業員を新しいユーザーとして招待する

指定の検索条件ではユーザーとして該当する従業員が見つかりませんでした。

**招待**

従業員をユーザーとして招待します。従業員には招待メールが届きます。従業員は自身のSMA IDを作成し、同時に商用アカウント「SMA JAPAN KK」のユーザーになることができます。

名\*      名前 (姓)\*

メールアドレス\*

取消し      招待を送る

お名前・メールアドレスをご入力いただき、「招待を送る」をご選択ください



## 追加ユーザーアカウントの作成

- ・アカウントにすでにご登録済みの方から招待を受けたユーザーの方は、招待メールに記載されているリンクにアクセスいただくことで、同アカウントの追加ユーザーとしてご登録いただけます。
- ・招待を受けたユーザーの方にて「承認」をご選択のうえ、ログイン情報（パスワード）をご登録ください。

SMA ID商用ユーザーアカウントへの招待

商用ユーザーアカウントへの招待

SMA ID商用ユーザーアカウントへの招待が届きました。

SMA IDアカウントをお持ちの場合、商用ユーザーアカウントに統合されます。

SMA ID商用ユーザーアカウントへの招待

名前

ログイン情報

メールアドレス\*

パスワード\*

パスワードが必要です ⓘ



# アカウントの削除

- ・SMA IDアカウントの削除をご希望の場合は、「ログイン情報の変更」よりお手続きいただけます。
- ・アカウントを削除されると、ご登録のアカウントは完全に消去され、Sunny Portalをはじめとする関連するシステムのすべてのデータも削除されますので、あらかじめご注意ください。

アカウントを削除しますか？  
この操作を元に戻すことはできません。アカウントは完全に削除され、関連するすべてのデータと Sunny Portalシステムも削除されます。

取消し アカウントを削除

全てのデータが削除されます

## その他ご不明点について



- ・アフターサービスに関してご不明な点がございましたら、  
下記のOSCリンクよりキーワード検索にて情報をご確認いただけます。
- ・検索いただいても解決に至らない場合は、お手数ではございますが、  
ケースサポートよりお問い合わせいただけますようお願い申し上げます。

### [SMA Online Service Center](#)

ホーム ケースサポート セルフヘルプ ▾ 製品登録 ▾ 動画トレーニング その他 ▾

# SMA オンラインサービスセンター

検索またはリクエスト

ケースサポート	セルフヘルプ	製品登録	動画トレーニング
サービスケースを作成することでサービスケースのステータスやアップデートを確認し、機器の交換を依頼することができます。	Grid GuardコードおよびPUKコードの発行や、SMAサービスナレッジベースでのトラブルシューティングの検索が可能です。	製品を登録すると、SMA保証の無償延長やご購入いただいた延長保証の有効化などが可能になります。	セルフトレーニングの実施により、SMAの基板交換資格を取得することができます。



**Thank you**