

| # | よくある問い合わせ | 回答 |
|---|---|--|
| 1 | Microsoft 365 ポータルサイト「 https://portal.office.com/ 」にサインインできません。 | ECS-IDをご利用の方は、「*@st.kyoto-u.ac.jp」の形式のメールアドレスがMicrosoft 365アカウントになります。(学生メール (KUMOI) のメールアドレス)。パスワードはECS-IDのものと同じです。 SPS-IDをご利用の方は、「*@ms.c.kyoto-u.ac.jp」というメールアドレス形式のアカウント名がMicrosoft 365アカウントになります。(@の前の部分は教職員用メール (KUMail) アドレスと同じ)。パスワードはSPS-IDのものと同じです。 |
| 2 | 生協のアカウント (@kyotounivcoop.onmicrosoft.com) でサインインできなくなり、Microsoft 365が使えなくなりました。 | 生協のアカウントに関しましては、情報環境機構ではなく生協の方での対応となりますので、生協にお問い合わせください。 なお、生協アカウントによるサービス提供は2023年6月末までとなります。利用されている方は、2023年7月以降、速やかに大学提供のアカウントに切り替えをお願いします。 |
| 3 | オンプレミス版の申請をしたいのですが、申請フォームはどこにありますか。 | 以下のURLをご参照ください (共用PC用のOfficeについて>3. Office Professional Plus>設定方法>オンプレミス版Office利用申請フォーム)。 https://kubar.rd.iimc.kyoto-u.ac.jp/office-on-shared-devices/ |
| 4 | 京都大学からMicrosoft 365のアカウントが提供される対象者なのかわかりません。 | 本学からは、SPS-ID、ECS-IDをお持ちの全ての方にアカウントを提供しております。 ただし、Microsoft365 A3ライセンス (PCにOfficeをインストールして利用するもの) は、学生以外のライセンス付与対象につきましては、原則として雇用関係がある方に限定しております。 ECS-IDをお持ちの学生以外の方 (非常勤講師・名誉教授等) は、本学との雇用関係がないものと存じますので、A3ライセンスの付与対象外となり、A1ライセンス (OfficeはWeb上でのみ動作するもの) が付与されます。 なお、A3対象者・A1対象者の区別とは別に、教育・研究される方が「デスクトップ上で利用できるOffice」をご利用になられたい場合は、生協で安価なアカデミック版の取り扱いがありますので、必要に応じて生協にご相談ください。 |
| 5 | SPS-ID所持の教職員 (一部職種を除く) はA3ライセンスが7月から一斉に付与されるとのことですが、A1ライセンス (OfficeはWeb上でのみ動作するもの) はいつから付与されますか。 | A1ライセンスは既に付与していますので、Microsoft 365 ポータルサイト「 https://portal.office.com/?domain_hint=st.kyoto-u.ac.jp 」にアクセスしていただき、京都大学統合認証システムからログインいただくことでご利用可能です。 |
| 6 | オンプレミス版から本学提供のMicrosoft 365に移行した際、WordやExcelなどのアイコンが表示されなくなりました。 | 画面左下の「Windowsボタン」>「歯車アイコン(設定)」>「アプリ」>「Microsoft 365 Apps for enterprise-ja-jp」>「変更」>「クイック修復」をお試しください。 |
| 7 | Windows版のMicrosoft 365で生協のアカウントからサインアウトし、マニュアルに沿って本学提供のアカウントに切り替えを行った後、「ファイル」>「アカウント」を確認すると生協のアカウント情報が表示されています。 | 正しい情報が表示されるまでに時間がかかる場合があります。 「サインアウト」>「サインイン」>「アプリ終了」>「起動」を何度か繰り返しても改善しない場合は、以下のページから「UIバージョンのダウンロード」 (回復アシスタント) をダウンロードしていただき、実行することでライセンス情報をリセットすることができますのでお試しください。 https://learn.microsoft.com/ja-jp/office/troubleshoot/activation/reset-office-365-proplus-activation-state |
| 8 | Mac版のMicrosoft 365で生協のアカウントからサインアウトし、マニュアルに沿って本学提供のアカウントに切り替えを行った後、バージョン情報を確認すると「所属先」に生協のメールアドレスが表示されています。 | アカウントの移行を行っていただいた際に、以前のアカウントの情報が表示されてしまう場合があります。以下のページのライセンス削除ツールを実行いただき、再度任意のOfficeからサインインしていただくことで改善すると思いますので、お試しください。 https://support.microsoft.com/office/how-to-remove-office-license-files-on-a-mac-b032c0f6-a431-4dad-83a9-6b727c03b193 ライセンス削除ツールを実行いただく際、Officeのアンインストールをしていただく必要はございません。アンインストールしてからライセンス削除ツールを実行すると正常に削除されない場合がありますのでご注意ください。 |

| # | よくある問い合わせ | 回答 |
|----|--|---|
| 9 | Mac版のMicrosoft 365に移行しましたが、「このアカウントではMacの編集が許可されていません。」と表示され、編集や保存ができません。 | <p>Mac版のアカウントを移行される場合、移行前のライセンスファイルの影響により正常に動作しない現象が多く報告されています。</p> <p>これにつきましては、#8の回答でも案内させていただいておりますが、以下のページからライセンス削除ツールを実行いただき、再度任意のOfficeからサインインしてください。</p> <p>https://support.microsoft.com/office/how-to-remove-office-license-files-on-a-mac-b032c0f6-a431-4dad-83a9-6b727c03b193</p> <p>なお、Mac版の移行につきましては、これ以外にもエラーが発生した場合、先に案内しましたライセンス削除ツールをお試しいただければと存じます。</p> <p>また、ライセンス削除ツールを実行いただく際、Officeのアンインストールをしていただく必要はございません。アンインストールしてからライセンス削除ツールを実行すると正常に削除されない場合がありますのでご注意ください。</p> |
| 10 | Microsoft 365で本学提供のアカウントに切り替えようとした際、「学校アカウントがアクティブではなくなりました」と表示され、切り替えることができません。 | <p>「学校アカウントがアクティブではなくなりました」と表示される場合、ご利用のWindowsに登録済みのアカウント情報と紐づいているため、新しいアカウントが認証されないケースがあるようです。ライセンスの再認証をお試しください。手順は以下の通りです。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. [スタート メニュー] より歯車マークの [設定] をクリックします 2. [アカウント] - [職場または学校にアクセスする] をクリックします 3. 職場または学校アカウントにライセンス認証を行うアカウント情報が表示されているか確認します 4. サインアウトを行うユーザーアカウントを選択して [切断] をクリックします 5. PCを再起動します |
| 11 | Microsoft 365で本学提供のアカウントに切り替えた際、OneDriveに保存していたファイルにアクセスできなくなりました。 | <p>OneDriveのデータは自動で移行はされません。移行手順の一例を以下に記載しますので、各自でファイルの移行をお願いします。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 生協のアカウントでOneDriveにアクセスする 2. ローカルにダウンロードする(ローカルに十分な空き容量がない場合、失敗する可能性があります) 3. 生協のアカウントからサインアウトし、本学提供のアカウントでサインインする 4. 必要なファイルをアップロードする |
| 12 | OneDriveに保存されているOneNoteのファイルが移行できません。 | <p>OneNoteのファイルは、OneDriveからダウンロードすることができません。</p> <p>OneNoteの移行方法を下記URL (SPS-ID保有者限定アクセス) で案内しておりますのでご参照ください。</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1-MiWEnqBe0QI2cecUR5vznTEbx1igUNQxzgvcsgpVI4/edit?usp=sharing</p> |

| # | よくある問い合わせ | 回答 |
|----|---|--|
| 13 | 大学提供のアカウントのTeamsでチームが作成できません。 | 下記のページの利用マニュアルの1.2. 全般的な注意事項にも記載されている通り、本学のMicrosoft 365サービスは、従来学生メール（KUMOI）の提供に利用してきた環境に、教職員のアカウントを追加することで提供を行っており、そのような経緯と過去の運用ポリシーから、他のユーザの検索や閲覧に関して厳しい制限を行っているため、現時点ではユーザ同士のコラボレーションを含む機能の利用が非常に困難な状態となっています。これについては、制限緩和も含めて検討しておりますので、ご理解をお願いします。 https://www.iimc.kyoto-u.ac.jp/ja/services/cloud-service/microsoft/#04 |
| 14 | 利用マニュアルの「2.1.1. Windowsへのインストール」にて、Microsoft 365ポータルサイトの「アプリをインストール」をクリックしても「Microsoft 365 Apps」が表示されません。 | A3ライセンスが付与されていない方は「Microsoft 365 Apps」が表示されません。以下のページの利用マニュアル「1.1. 対象者」を参考に、ご自身が対象者であるかご確認ください。 https://www.iimc.kyoto-u.ac.jp/ja/services/cloud-service/microsoft/#04 |
| 15 | 包括ライセンスに含まれるWindowsについて、詳しく教えてください。 | 本学から提供されるWindowsは、アップグレード版となります。この「アップグレード」というのは、原則として現在使用中のOSから上位のバージョンへの変換を意味します（例「Windows8.1 Home」を「Windows10 Pro」、「Windows10 Pro」を「Windows11 Enterprise」など）。その為、OSがないPCへ新規インストールすることはできません。ただし、仮想環境でご利用いただく場合はアップグレード元となるライセンスは必要ありません。 なお、OSのインストール・アップグレードに関するサポートは一切行っておりませんので、自己責任で行ってください。 |
| 16 | 現在、オンプレミス版のOffice（Office Professional Plus/Office Standard）を利用しています。7月からSPS-IDを所持している教職員（一部を除く）にはMicrosoft365のA3ライセンスが付与されるとのことですが、オンプレミス版をそのまま利用するか、Microsoft365のA3ライセンスによるOffice（Microsoft365 Apps for Enterprise）を利用するのか、どちらが良いのでしょうか。 | どちらをご利用になられても問題ございませんが、オンプレミス版のOffice機能はインストールしたバージョンに依拠し、その後のバージョンで追加された機能は利用できません。一方、Microsoft365のOfficeは常時アップデートが反映された最新版をご利用いただけますので、こちらをご利用いただくことを推奨しております。 ただし、オンプレミス版とMicrosoft365は共存することができない為、Microsoft365をご利用になる場合はオンプレミス版をアンインストールしていただく必要がございます。 |
| 17 | Wordにて「Mendeley cite」のアドインを導入しようとする、「申し訳ございません。組織で Office Storeへのアクセスが無効になっています。管理者に問い合わせ、アクセス権をリクエストします。」と表示されて導入することができません。 | アドインの利用にかかる調査・検討を現在行っているところですが、見通しが立っておらず、お時間を要している状況でございます。 ご不便をおかけしており申し訳ございませんが、すぐにご利用になられたい場合は本学以外のアカウント、またはオンプレミス版をご利用くださるようお願い申し上げます。 アドインの利用にかかる調査・検討の結果、2023年9月よりアドインが利用できるよう機能開放を行っております。ただし、アドインのソフトウェアの費用・動作はMicrosoft社や本学が保証するものではありません。利用者個人が各アドインの利用条件やリスクをご理解いただいたうえで、ご自身の判断で利用されるかどうかお決めください。 |
| 18 | Windowsの「スタートメニュー」にある「Microsoft 365」からサインインできません。 | Windowsには「Microsoft 365」というアプリがプリインストールされている場合があります（主にWindows10）。これは主に一般ユーザー向けの無料のオンライン版となり、本学から提供されているデスクトップ版アプリ（A3ライセンス）とは異なります。本学で利用できるデスクトップ版アプリは、マニュアルに沿って「Microsoft 365 Apps」をインストールした場合、WordやExcelといったアプリが単体でインストールされますので、これらを起動してサインインしてください。 |
| 19 | WindowsOSのPCの初期設定時に「Microsoftアカウント」の入力を求められるのですが、「*@ms.c.kyoto-u.ac.jp」のアカウント名を入力してもエラーとなり先に進むことができません。 | 本学から提供されている「*@ms.c.kyoto-u.ac.jp」のアカウント名は「Microsoft365アカウント」です。WindowsOSのPCの初期設定時にサインインを要求される「Microsoftアカウント」とは異なるものであり、「*@ms.c.kyoto-u.ac.jp」のアカウントを初期設定時のサインインに利用いただくことはできません。 PCの初期設定に利用される「Microsoftアカウント」の作成や管理方法については、個人・各部局でご対応くださるようお願い申し上げます。 |

| # | よくある問い合わせ | 回答 |
|----|-------------------------------------|---|
| 20 | テナント間のOneDriveのファイル 移行方法がわかりません。 | 以下のページで移行方法を案内しておりますのでご参照ください。 https://www.iimc.kyoto-u.ac.jp/services/cloud-service/microsoft/OneDriveFileTransferMethodAcrossTenants.pdf |