

Zendesk

How to integrate with Azure AD SSO



株式会社**Zendesk**

Professional Service Team

2023/11/17

Azure ADとのSSO連携に向けたステップ

Azure ADとのSSO連携に向けての主たるステップは以下の通りです。

【基本設定】

1. Azure ADへの、Zendeskエンタープライズアプリケーションのインストール

【SSO】

1. Azure ADでの、シングルサインオンの設定
2. Azure ADでの、ユーザーとロールの割り当て
3. Zendeskの設定

【自動プロビジョニング】

1. Zendeskでの、ユーザーアカウントとAPIトークンの設定
2. Azure ADでの、プロビジョニングの設定

【基本設定】Azure ADへの、Zendeskエンタープライズアプリケーションのインストール

1. Azureにサインインし、Azure ADにアクセスします。
2. [エンタープライズアプリケーション]ページを開き、[+新しいアプリケーション]リンクを押下します。
3. 「Zendesk」を検索し、インストールします。

The image displays a sequence of three screenshots from the Microsoft Azure portal, illustrating the steps to install the Zendesk Enterprise application.

Screenshot 1: Azure Active Directory Overview
The user is logged in as s.nakano.jp.biz.0001@o... (既定のディレクトリ (SNAKAN...)). The left sidebar shows the 'Enterprise Applications' link highlighted. The main content area shows the '既定のディレクトリ | 概要' (Default Directory | Overview) page.

Screenshot 2: Enterprise Applications Page
The user navigates to the 'エンタープライズ アプリケーション | すべてのアプリケーション' (Enterprise Applications | All Applications) page. The '+ 新しいアプリケーション' (New Application) button is highlighted.

Screenshot 3: Azure AD Gallery Search Results
The user searches for 'Zendesk' in the 'Azure AD ギャラリーの参照' (Azure AD Gallery Reference) section. The search results show 5 items, with the 'Zendesk' application card highlighted.

Screenshot 4: Zendesk Application Details
The user clicks on the 'Zendesk' application card, leading to the 'Zendesk' application details page. The page shows the application's name, publisher (Zendesk, Inc.), and a '作成' (Create) button.

CHAMPIONS OF CUSTOMER SERVICE



【SSO】Azure ADでの、シングルサインオンの設定

1. Azureにサインインし、Azure ADにアクセスします。
2. [エンタープライズアプリケーション]ページを開き、[Zendesk]エンタープライズアプリケーションを開きます。
3. [管理] > [シングル サインオン]ページを開きます。

The first screenshot shows the '既定のディレクトリ | 概要' (Default Directory | Overview) page in the Azure portal. The left-hand navigation pane has 'エンタープライズ アプリケーション' (Enterprise Applications) highlighted with a red box.

The second screenshot shows the 'エンタープライズ アプリケーション | すべてのアプリケーション' (Enterprise Applications | All Applications) page. A table lists the applications, with 'Zendesk' highlighted by a red box. The table has columns for '名前' (Name), 'オブジェクト ID' (Object ID), 'アプリケーション...' (Application...), and 'ホームペ...' (Home page...).

The third screenshot shows the 'Zendesk | SAML ベースのサインオン' (Zendesk | SAML-based Sign-on) configuration page. The left-hand navigation pane has 'シングル サインオン' (Single Sign-on) highlighted with a red box. The main content area shows the 'SAML によるシングル サインオンのセットアップ' (Setting up Single Sign-on with SAML) configuration, including fields for '識別子 (エンティティ ID)' (Identifier (Entity ID)), '応答 URL (Assertion Consumer Service URL)' (Response URL (Assertion Consumer Service URL)), 'サインオン URL' (Sign-on URL), 'リレー状態 (省略可能)' (Relay state (optional)), 'ログアウト URL (省略可能)' (Logout URL (optional)), '属性とクレーム' (Attributes and Claims), and 'SAML 証明書' (SAML Certificate).

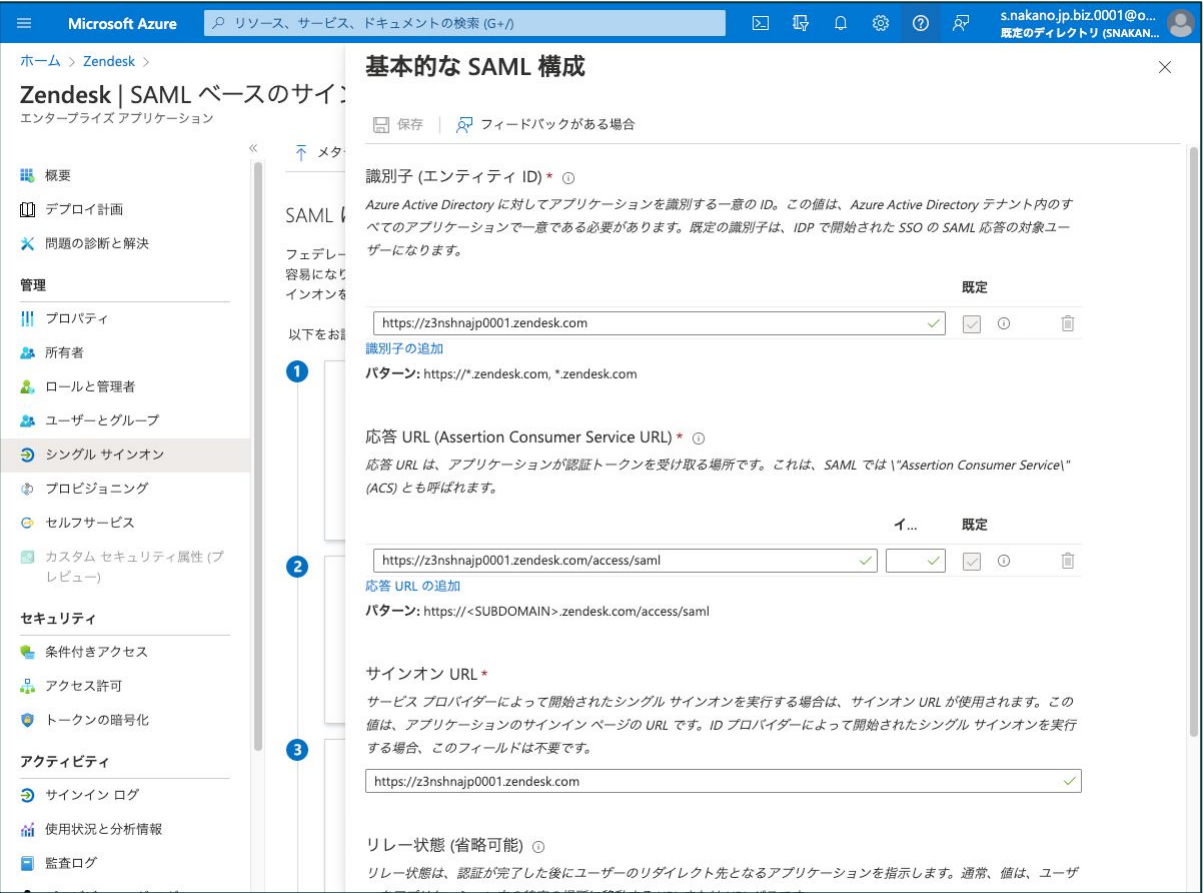
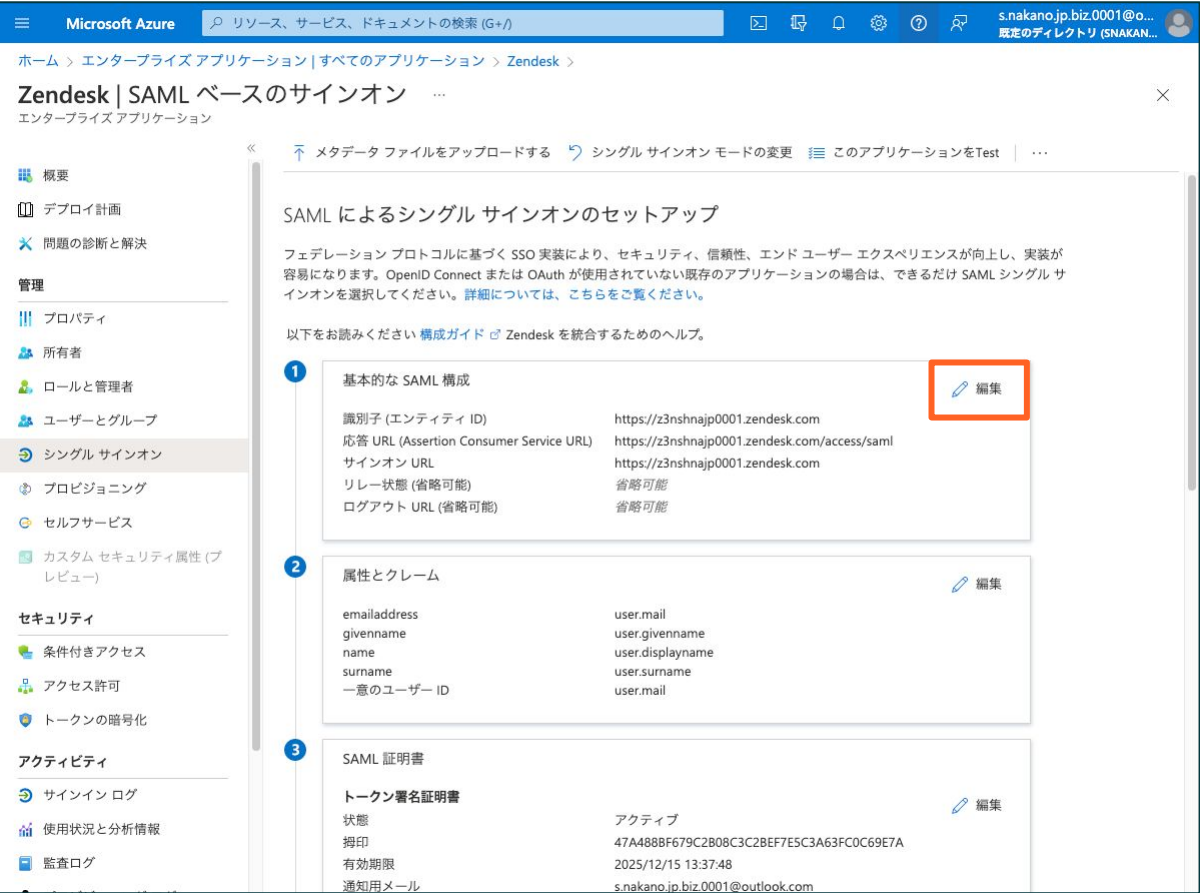
CHAMPIONS OF CUSTOMER SERVICE



【SSO】Azure ADでの、シングルサインオンの設定

- 4. [基本的なSAML構成]エリアの[編集]リンクを押下します。
- 5. 下記項目にそれぞれ適切な値を設定します。

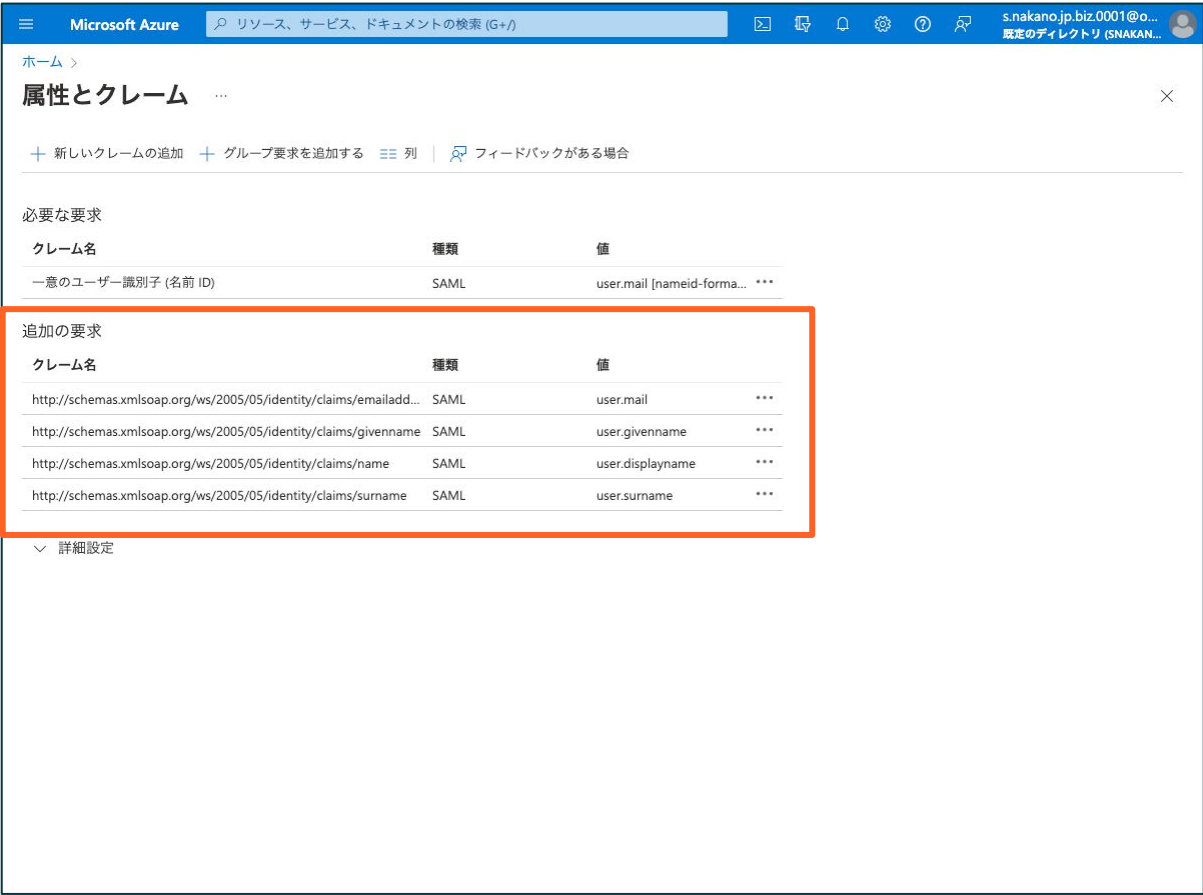
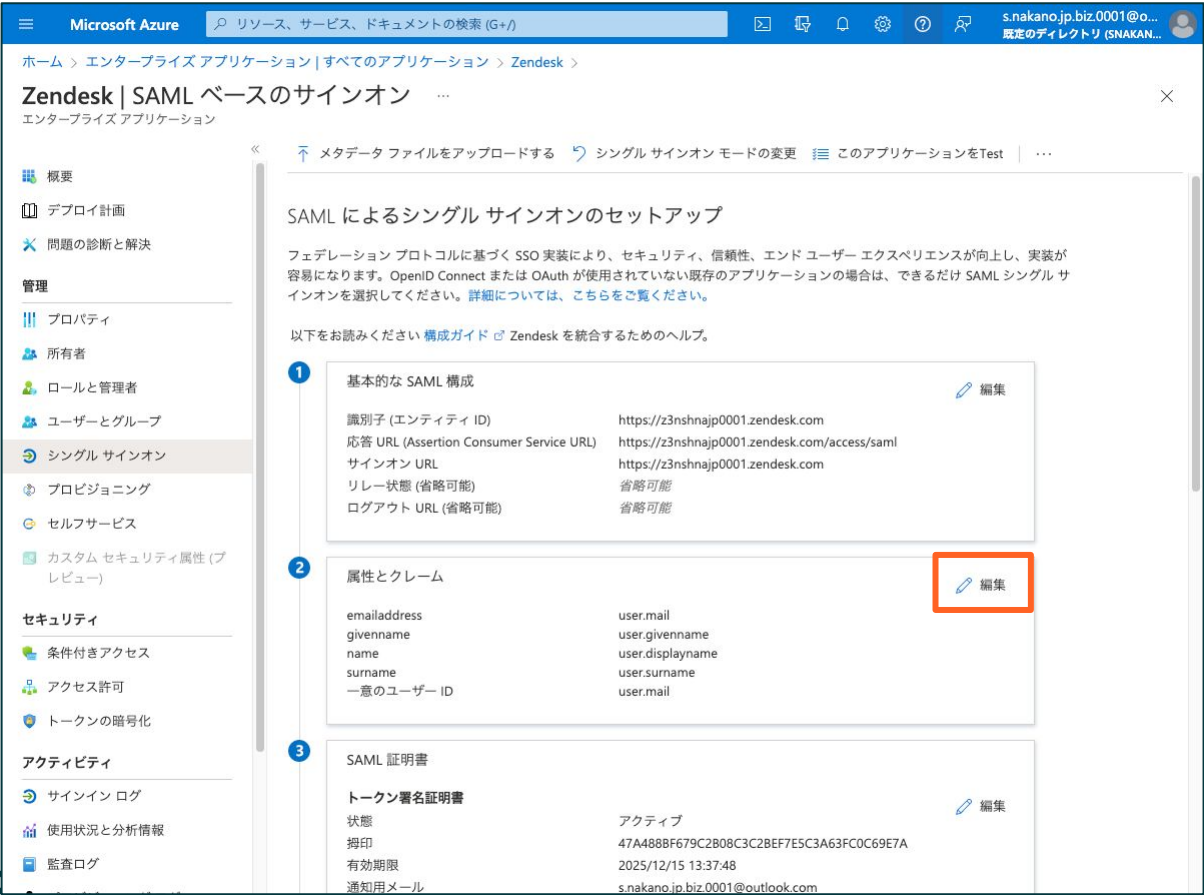
識別子	https://<subdomain>.zendesk.com
応答URL	https://<subdomain>.zendesk.com/access/saml
サインオンURL	https://<subdomain>.zendesk.com



【SSO】Azure ADでの、シングルサインオンの設定

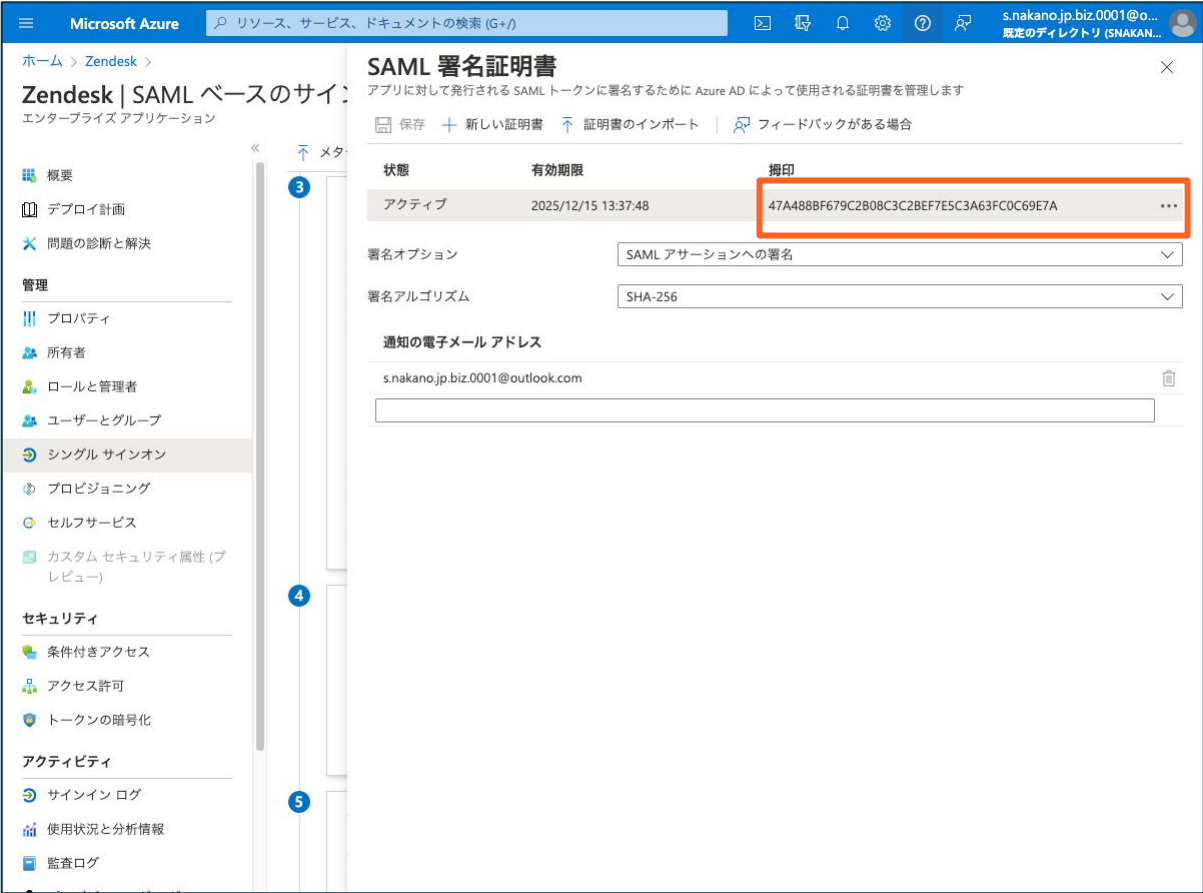
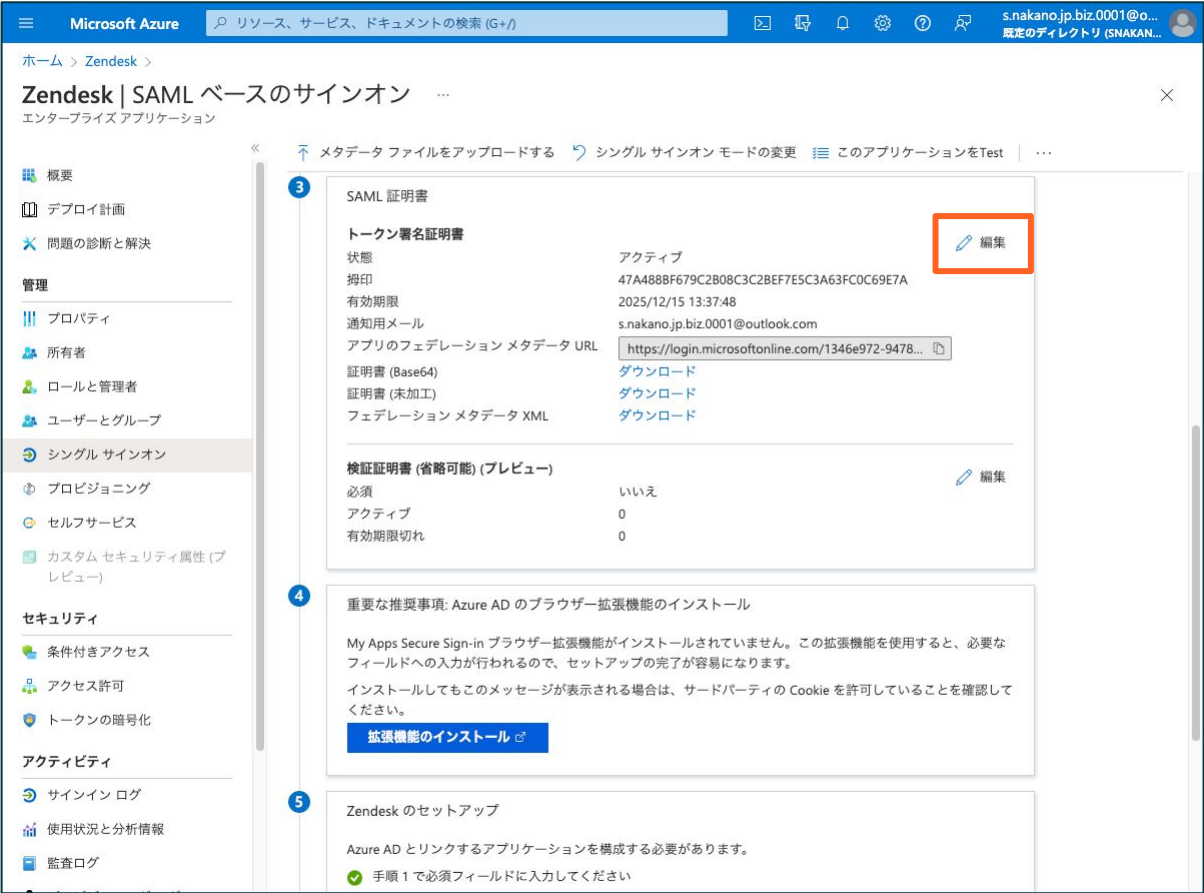
6. [属性とクレーム]エリアの[編集]リンクを押下します。
7. 通常は変更する必要はありませんが、標準設定のままでは氏名が「名 姓」の並びとなります。これを「姓 名」の並びするには[追加の要求]エリアにて下記のように設定します。

名前	ソース属性
givenname	user.surname
surname	user.givenname



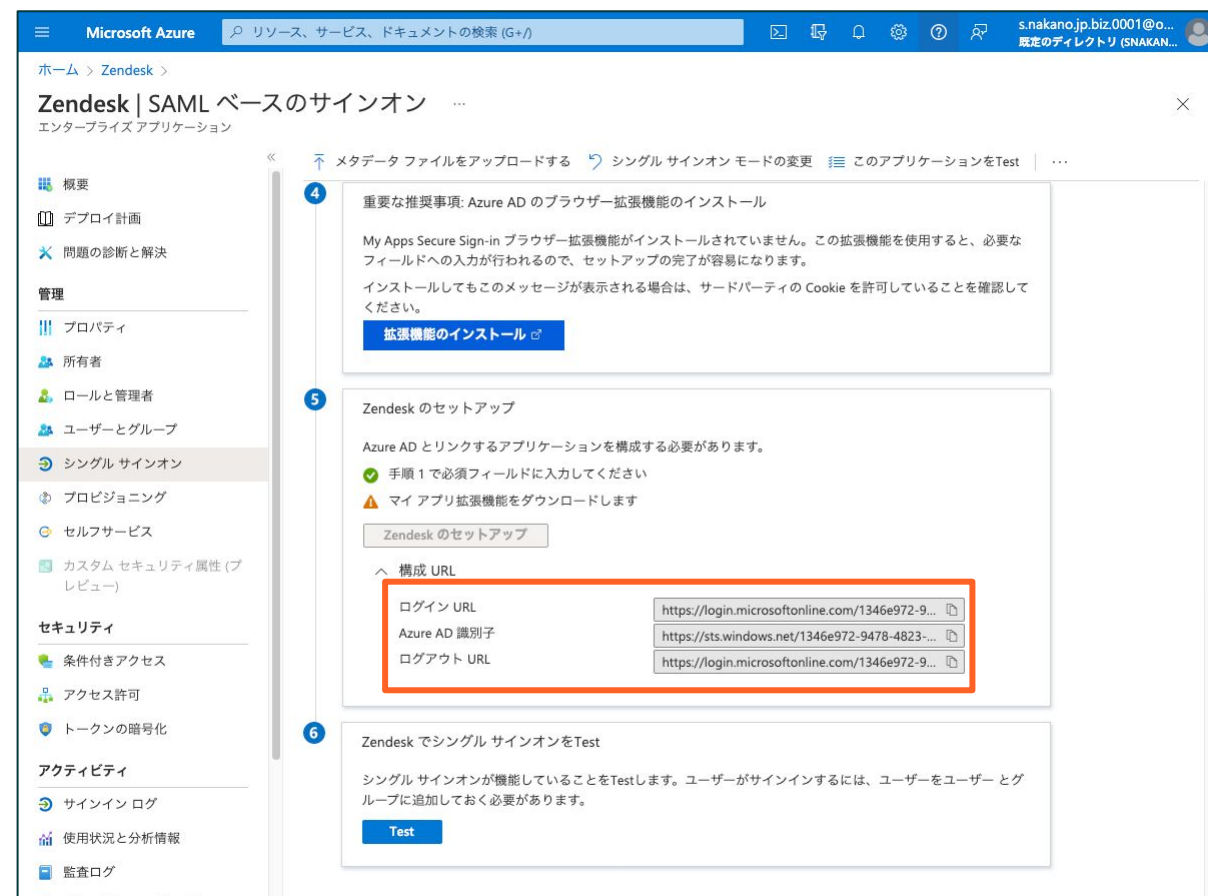
【SSO】Azure ADでの、シングルサインオンの設定

- 8. [SAML証明書]エリアの[編集]リンクを押下します。
- 9. [SAML署名証明書]ダイアログにて、[拇印]に表示されているフィンガープリントの値を控えます。



【SSO】Azure ADでの、シングルサインオンの設定

10. [Zendeskのセットアップ]エリアの下記項目群の値を控えます。
- a. ログインURL
 - b. Azure AD識別子
 - c. ログアウトURL



【SSO】Azure ADでの、ユーザーとロールの割り当て

1. Azureにサインインし、Azure ADにアクセスします。
2. [エンタープライズアプリケーション]ページを開き、[Zendesk]エンタープライズアプリケーションを開きます。
3. [管理] > [ユーザーとグループ]ページを開きます。

The first screenshot shows the Microsoft Azure portal home page. The left sidebar has a red box around 'エンタープライズ アプリケーション' (Enterprise Applications). The main content area shows the '既定のディレクトリ | 概要' (Default Directory | Overview) page for Azure Active Directory.

The second screenshot shows the 'エンタープライズ アプリケーション | すべてのアプリケーション' (Enterprise Applications | All Applications) page. The left sidebar has a red box around 'Zendesk'. The main content area shows a list of applications with 'Zendesk' highlighted.

The third screenshot shows the 'Zendesk | ユーザーとグループ' (Zendesk | Users and Groups) page. The left sidebar has a red box around 'シングルサインオン' (Single Sign-On). The main content area shows the configuration for the Zendesk application, including a table of users and groups.

表示名	オブジェクトの種類	割り当てられたロール
<input type="checkbox"/> SN Shige. Nakano Biz 0001	ユーザー	ライトエージェント
<input type="checkbox"/> SN Shige. Nakano Biz 0002	ユーザー	ライトエージェント
<input type="checkbox"/> SN Shige. Nakano Biz 0011	ユーザー	end-user

CHAMPIONS OF CUSTOMER SERVICE



【SSO】Azure ADでの、ユーザーとロールの割り当て

- 4. [ユーザーまたはグループの追加]リンクを押下します。
- 5. Zendeskへのサインインを許すユーザーとロールを選択します。

Microsoft Azure

リソース、サービス、ドキュメントの検索 (G+)

s.nakano.jp.biz.0001@o...
既定のディレクトリ (SNAKAN...

ホーム > Zendesk

Zendesk | ユーザーとグループ ...

エンタープライズアプリケーション

概要

デプロイ計画

問題の診断と解決

管理

プロパティ

所有者

ロールと管理者

ユーザーとグループ

シングル サインオン

プロビジョニング

セルフサービス

カスタム セキュリティ属性 (プレビュー)

セキュリティ

条件付きアクセス

アクセス許可

トークンの暗号化

アクティビティ

サインイン ログ

使用状況と分析情報

監査ログ

「+ ユーザーまたはグループの追加」

アプリケーションは、割り当てられたユーザーのマイ アプリ内に表示されます。これを「サインインを許可」に設定します。

ここで、アプリケーションのアプリのロールにユーザーとグループを割り当てます。このリレーション登録を使用します。

最初の 200 件を表示しています。すべて...

表示名	オブジェクトの種類
<input type="checkbox"/> SN Shige. Nakano Biz 0001	ユーザー
<input type="checkbox"/> SN Shige. Nakano Biz 0002	ユーザー
<input type="checkbox"/> SN Shige. Nakano Biz 0011	ユーザー

Microsoft Azure

リソース、サービス、ドキュメントの検索 (G+)

s.nakano.jp.biz.0001@o...
既定のディレクトリ (SNAKAN...

ホーム > Zendesk | ユーザーとグループ >

割り当ての追加 ...

既定のディレクトリ

お客様の Active Directory プラン レベルでは、グループを割り当てることはできません。個々のユーザー リレーションに割り当てることはできます。

ユーザー

選択されていません

ロールを選択してください *

選択されていません

割り当て

ユーザー

検索

SN Shige. Nakano Biz 0001
s.nakano.jp.biz.0001@outlook.com

SN Shige. Nakano Biz 0002
s.nakano.jp.biz.0002@outlook.com

SN Shige. Nakano Biz 0011
s.nakano.jp.biz.0011@outlook.com

選択したアイテム

項目が選択されていません

選択

Microsoft Azure

リソース、サービス、ドキュメントの検索 (G+)

s.nakano.jp.biz.0001@o...
既定のディレクトリ (SNAKAN...

ホーム > Zendesk | ユーザーとグループ >

割り当ての追加 ...

既定のディレクトリ

お客様の Active Directory プラン レベルでは、グループを割り当てることはできません。個々のユーザーをアプリケーションに割り当てることはできます。

ユーザー

1 人のユーザーが選択されました。

ロールを選択してください *

選択されていません

割り当て

ロールを選択してください

選択できるロールは 1 つのみです

ロール名を入力して項目をフィルター処理...

agent

end-user

Tier 1 Agent

アドバイザー

スタッフ

チームリード

ライトエージェント

閲覧担当

管理者

請求管理者

選択されたロール

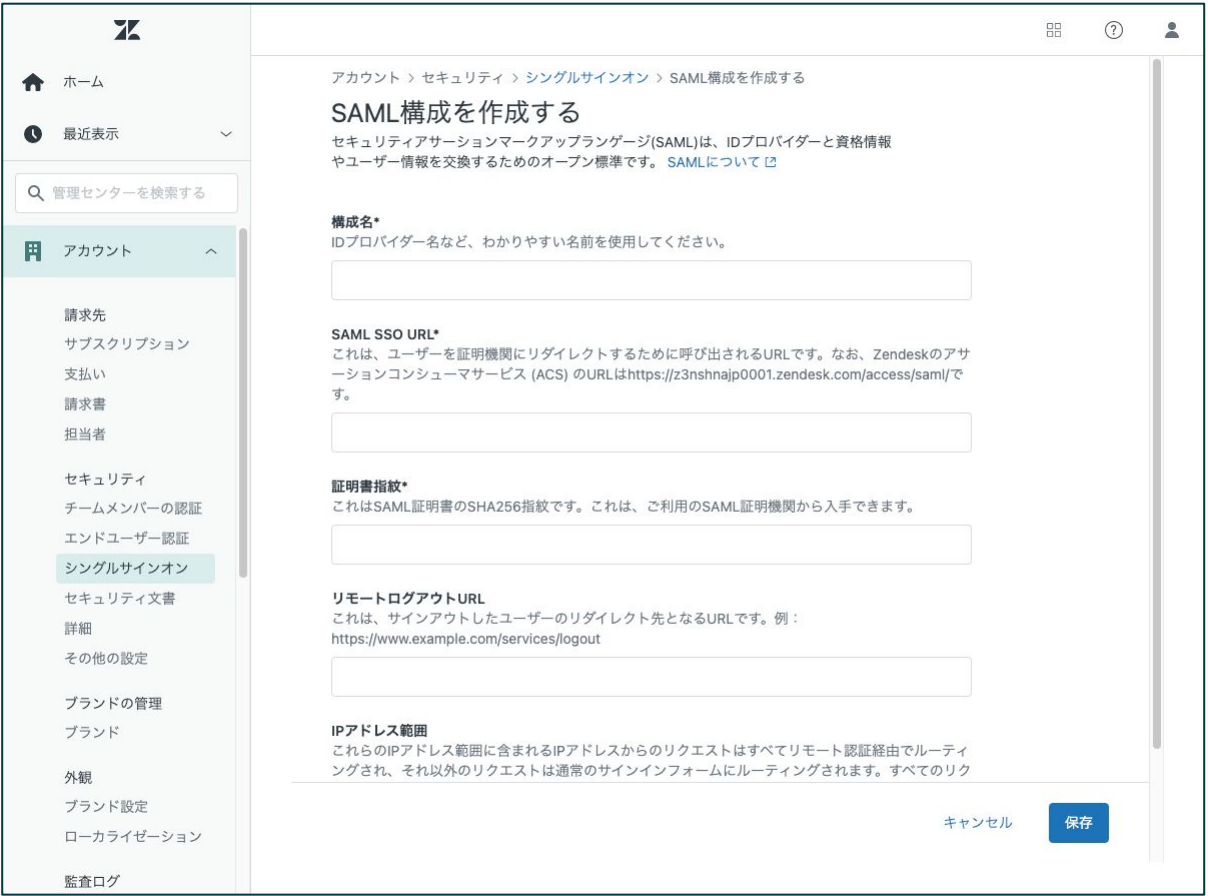
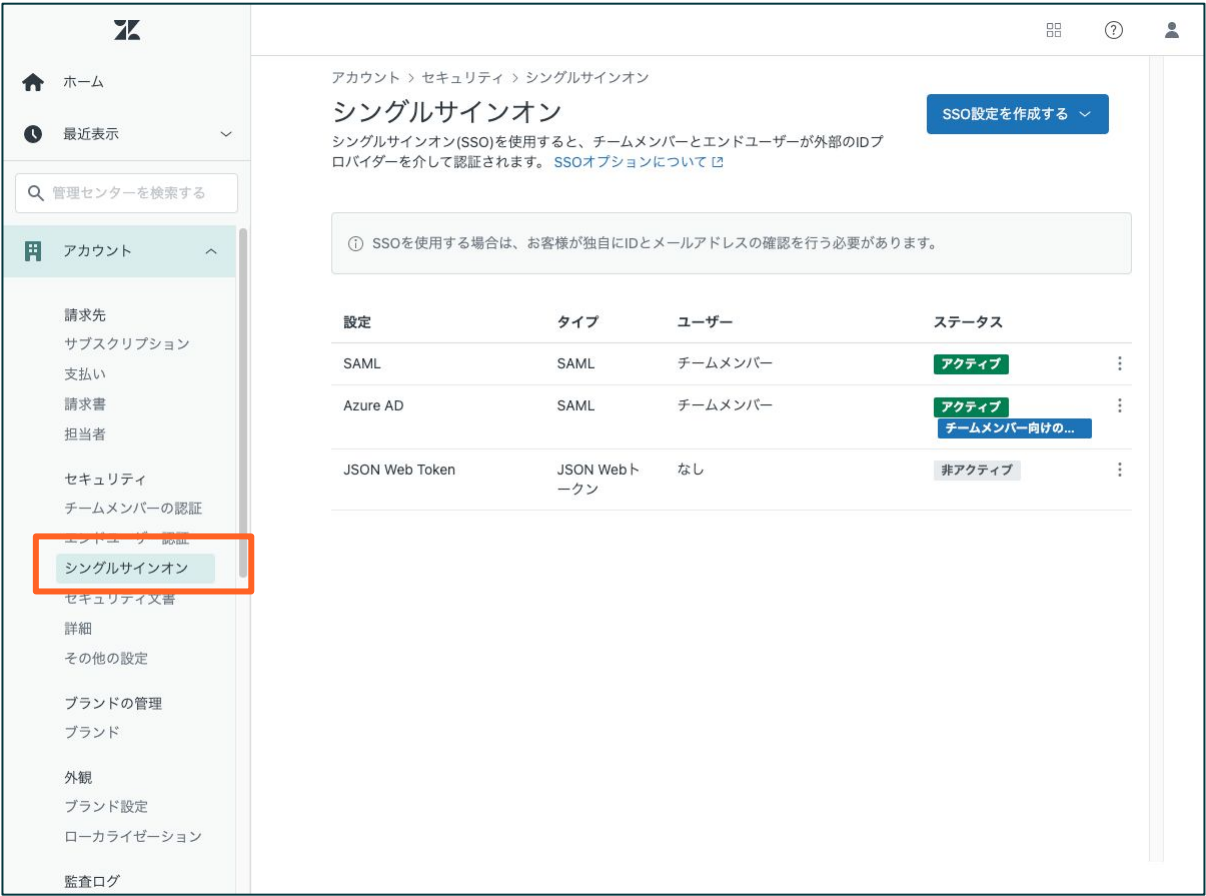
ロールが選択されていません。

選択

【SSO】Zendeskの設定

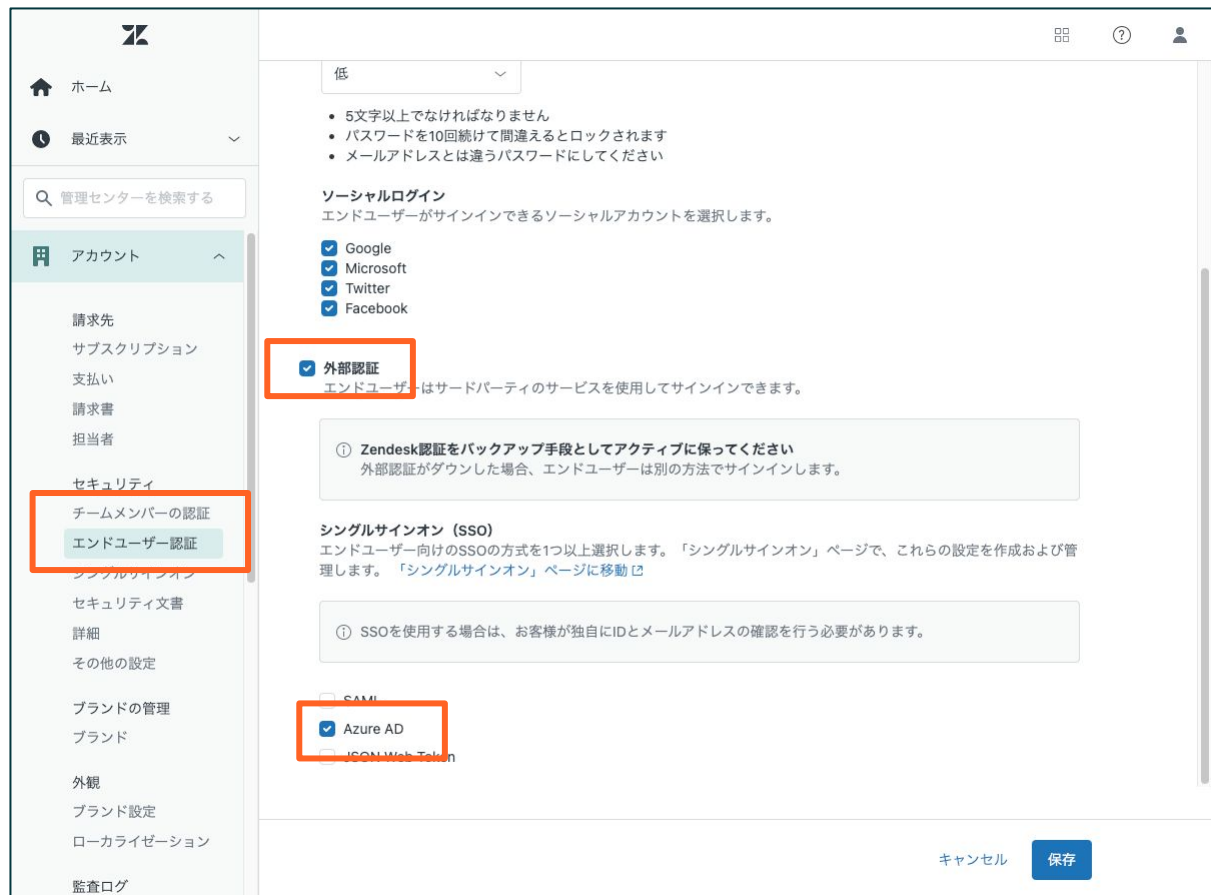
- 1. Zendeskにアクセスし、[管理センター]>[アカウント]>[セキュリティ]>[シングルサインオン]ページを開きます。
- 2. [SSO設定を作成する]リンクを押下し、「SAML」を選択します。
- 3. [SAML構成を作成する]画面にて、各項目にそれぞれ適切な値を設定します。

項目	設定すべき値
SAML SSO URL	Azure AD画面にて控えた「ログインURL」
証明書指紋	Azure AD画面にて控えた「拇印」
リモートログアウトURL	Azure AD画面にて控えた「ログアウトURL」



【SSO】Zendeskの設定

4. エージェントに対してSSO連携を実施する場合は、Zendeskにアクセスし、[管理センター] > [アカウント] > [セキュリティ] > [チームメンバーの認証]ページを開きます。
エンドユーザーに対して実施する場合は、[管理センター] > [セキュリティ] > [アカウント] > [エンドユーザー認証]ページを開きます。
5. [外部認証]チェックボックスを「オン」に設定し、Azure AD用のシングルサインオン設定を「オン」に選択します。



【SSO】Zendeskの設定

6. Azure ADからZendeskへユーザーアカウントが連携されると、ユーザーアカウントが作成された旨の通知がユーザーへメールにて送信されます。また、SSO連携を行う場合は、Zendesk側が主となってユーザーのプロフィールやパスワードを管理することはありませんので、下記設定を無効化することを推奨します。
 - a. [管理センター]>[メンバー]>[設定]>[エンドユーザー]ページ>[アカウントメール> エージェントまたは管理者によって新規ユーザーが作成されたときにも登録完了通知メールを送信する。]チェックボックスをオフにします。
 - b. [管理センター]>[メンバー]>[設定]>[エンドユーザー]ページ>[ユーザーが各自のプロフィールデータを表示および編集できるようにする]チェックボックスをオフにします。
 - c. [管理センター]>[メンバー]>[設定]>[エンドユーザー]ページ>[ユーザーが各自のパスワードを変更できるようにする]チェックボックスをオフにします。

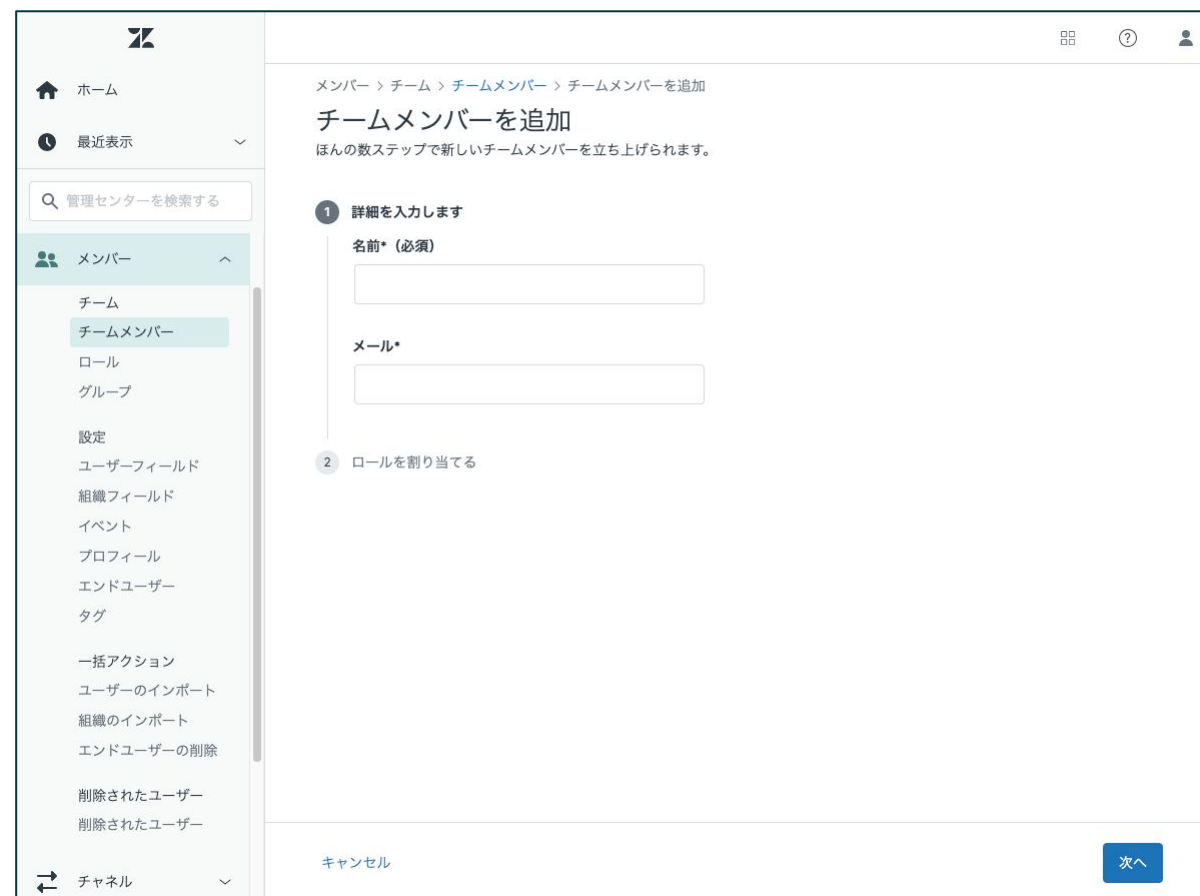
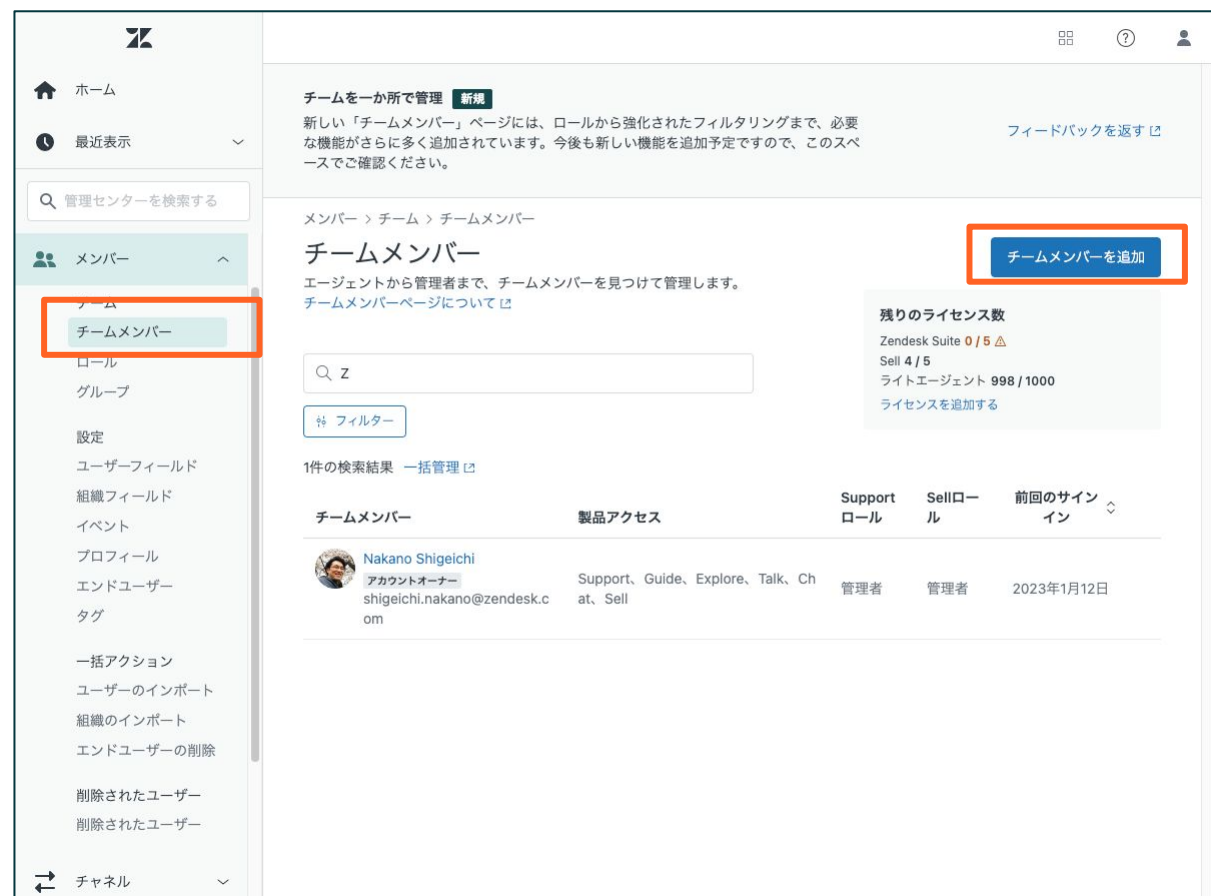
The screenshot displays the Zendesk Admin Center sidebar and main content area. The sidebar on the left contains navigation links: Home, Recent Views, Search Management Centers, Account, Member, Team, Team Members, Roles, Groups, Settings, User Fields, Organization Fields, Events, Profile, End User, Tags, Bulk Actions, User Inboxes, Org Inboxes, End User Deletion, and Deleted Users. The main content area shows two sections: 'Account Email List' and 'User Profile'. Both sections have a red box highlighting the option to 'Include active help center articles in account email list'.

項目	説明
<input checked="" type="checkbox"/> アカウントメールにアクティブなヘルプセンターのリストを含める	ユーザーへの登録完了通知テキスト Welcome to Zendesk. Please click the link below to create a password and sign-in. ユーザーの登録時に各ユーザーにメールで送信されるメッセージです。このメールは、ユーザーが登録するブランドのデフォルトのサポートメールアドレスから送信されます。ユーザーがエージェントによって作成された場合は、メールはデフォルトのブランドのデフォルトのサポートメールアドレスから送信されます。
<input checked="" type="checkbox"/> エージェントまたは管理者によって新規ユーザーが作成されたときに登録完了通知メールを送信する。	
メールアドレス確認テキスト	弊社では、このメールアドレスがお客様のものであることを確認させていただく必要があります。下のリンクに従って確認操作を行ってください。 追加のメールアドレスを登録したユーザーにメールで送信されるメッセージです。このメールは、ユーザーが登録するブランドのデフォルトのサポートメールアドレスから送信されます。ユーザーがエージェントによって作成された場合は、メールはデフォルトのブランドのデフォルトのサポートメールアドレスから送信されます。プライマリメールアドレスが確認された後、エージェントまたは管理者によって追加されたメールアドレスが自動的に確認されます。
<input checked="" type="checkbox"/> 有効	エンドユーザーが名前、電話番号などのプロフィールデータを変更することができます。 SSO（シングルサインオン）を使用してユーザーを登録および更新する場合は（APIを使用）、このオプションを無効にしてください。
<input checked="" type="checkbox"/> 有効	エンドユーザーが各自のパスワードを変更できるようになります。別のシステムでユーザーやバリエーションを管理し、SSOの認証方式を使用している場合は、これを無効にします。



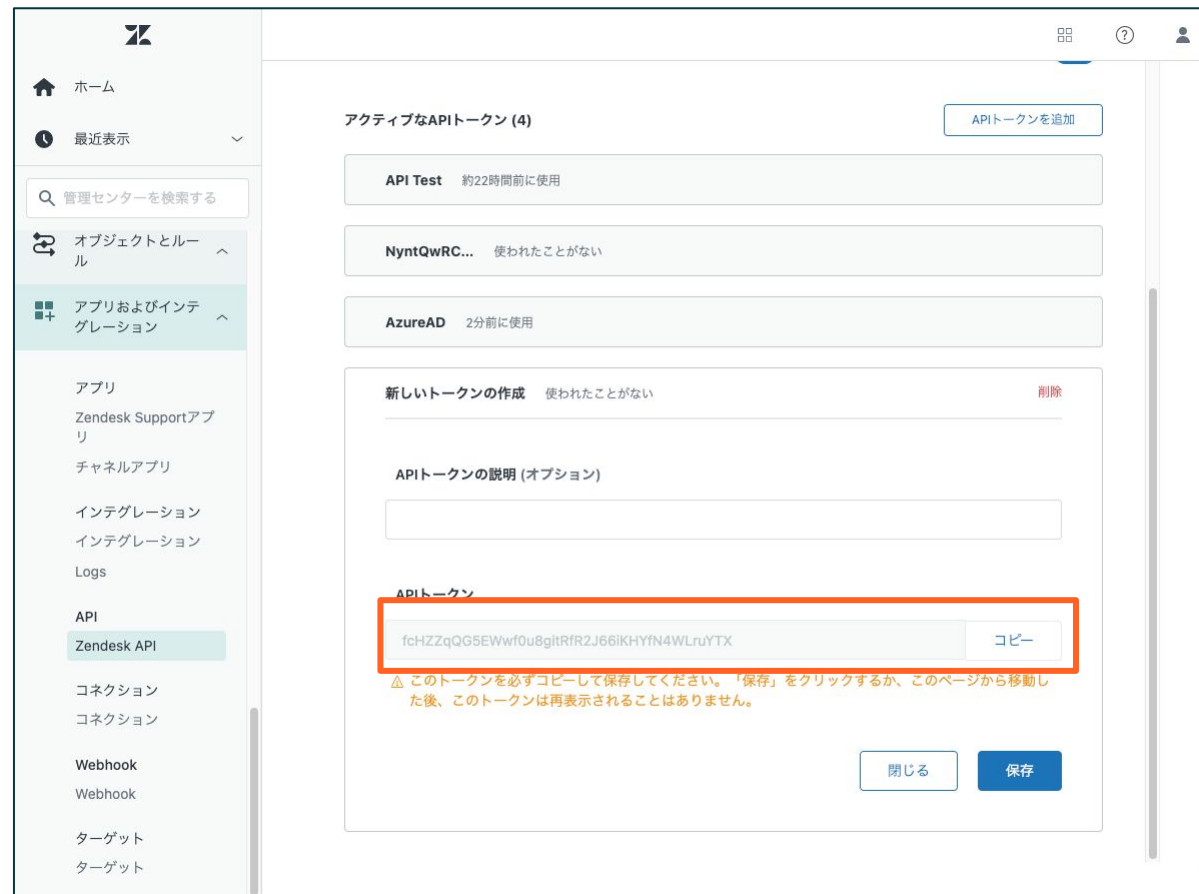
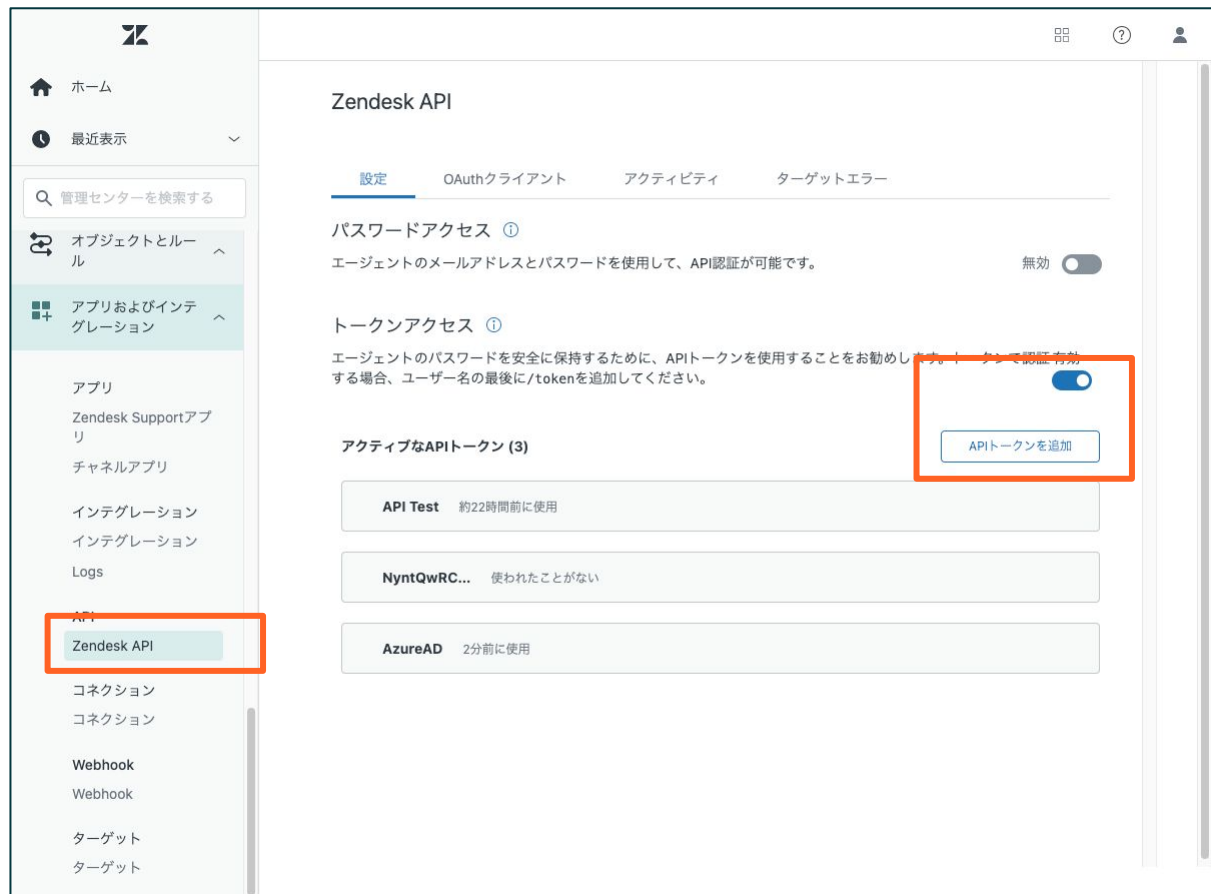
【自動プロビジョニング】Zendeskでの、ユーザーアカウントと APIトークンの設定

1. Zendeskにアクセスし、[管理センター]>[メンバー]>[チームメンバー]ページを開きます。
管理者権限を有する既存のユーザーアカウントを利用する場合は、本手順は省略してかまいませんが、当該ユーザーアカウントを永続的に利用できることが保証されない場合は、専用に作成することを推奨します。
2. [チームメンバーを追加]ページにて、名前、メールアドレスを入力し、「管理者」ロールを設定します。



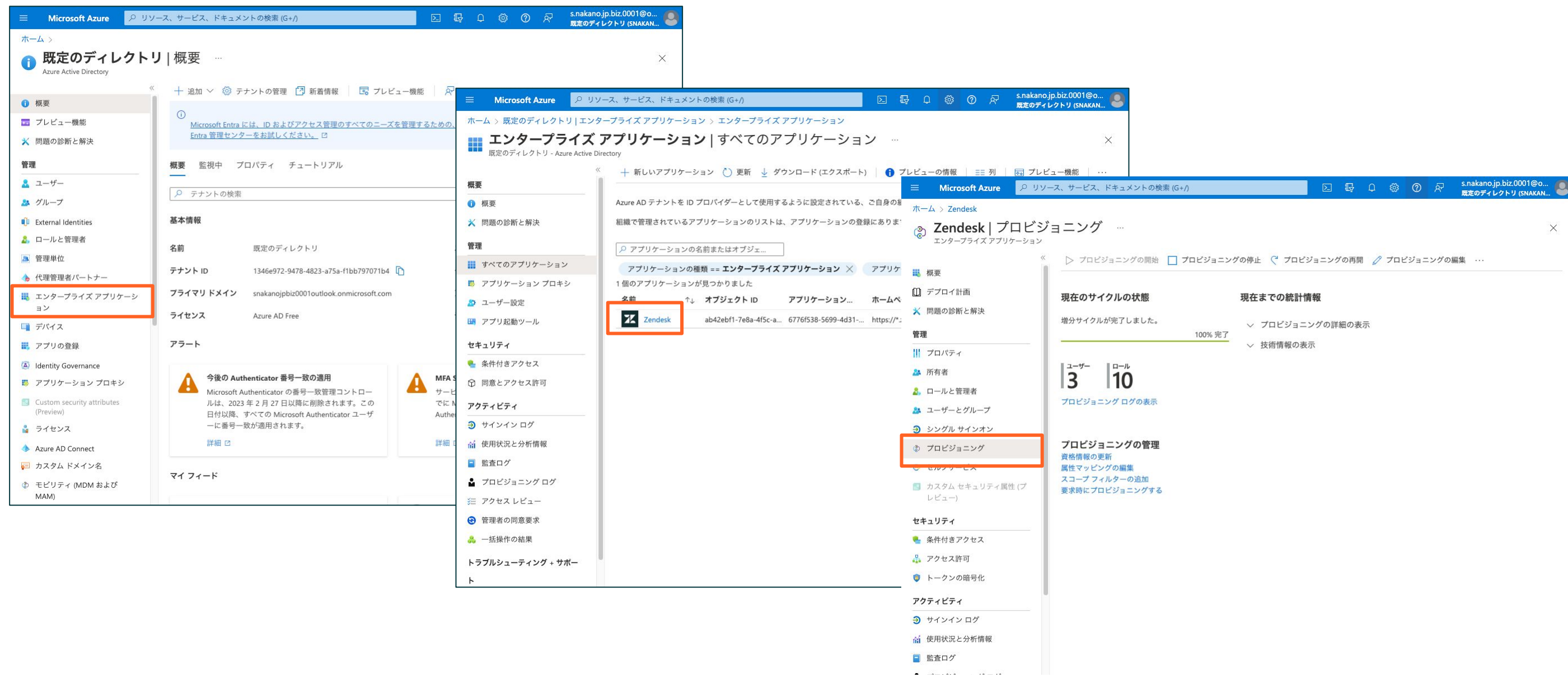
【自動プロビジョニング】Zendeskでの、ユーザーアカウントと APIトークンの設定

3. Zendeskにアクセスし、[管理センター]>[アプリおよびインテグレーション]>[API]>{Zendesk API}ページを開きます。
4. [トークンアクセス]トグルを「オン」に設定し、[APIトークンを追加]ボタンを押下します。
5. 発行されたAPIトークンを控えます。



【SSO】Azure ADでの、プロビジョニングの設定

1. Azureにサインインし、Azure ADにアクセスします。
2. [エンタープライズアプリケーション]ページを開き、[Zendesk]エンタープライズアプリケーションを開きます。
3. [管理] > [プロビジョニング]ページを開きます。



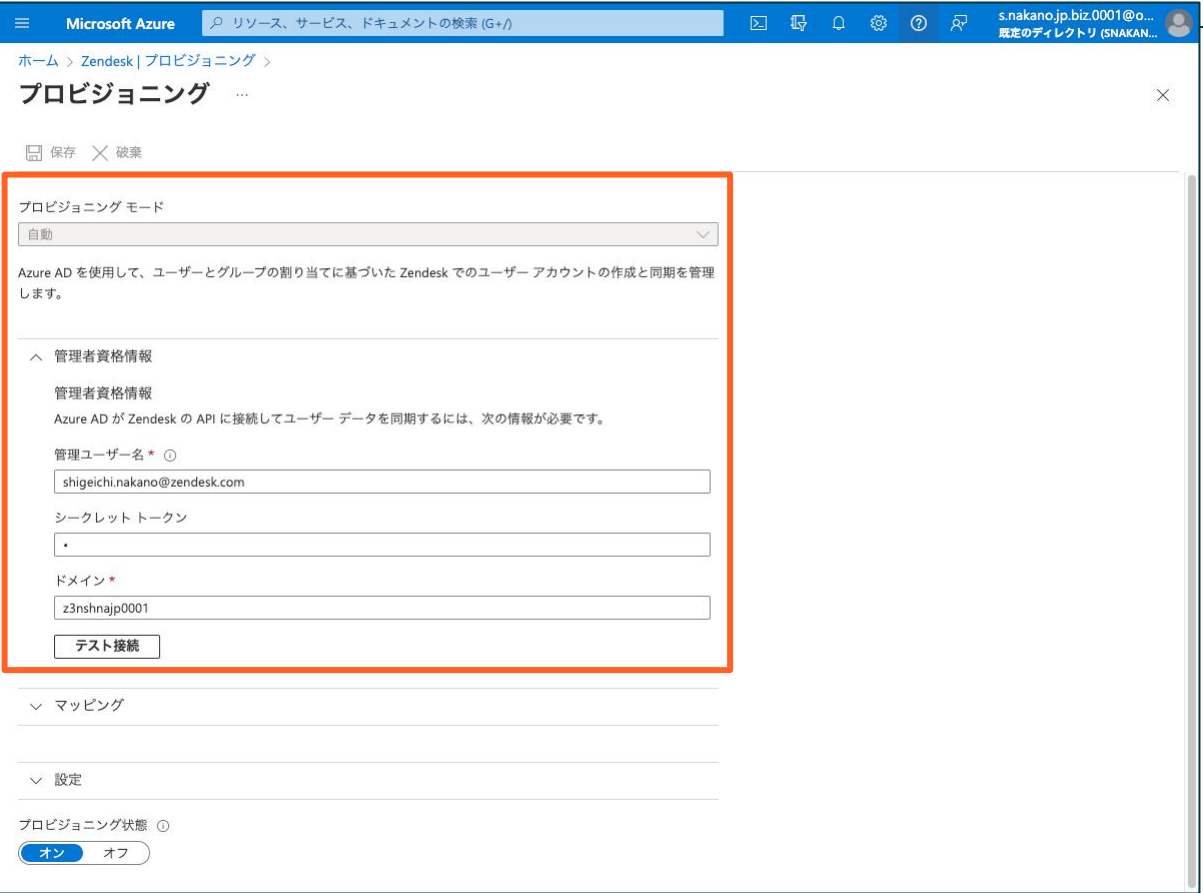
CHAMPIONS OF CUSTOMER SERVICE



【SSO】Azure ADでの、プロビジョニングの設定

- 4. [資格情報の更新]リンクを押下します。
- 5. [プロビジョニング]ページにて、以下の通りに設定します。

項目	設定すべき値
プロビジョニングモード	自動
管理者資格情報	
管理ユーザー名	自動プロビジョニングに利用するZendesk管理者ユーザーアカウントのメールアドレス
シークレットトークン	Zendesk画面にて控えた「APIトークン」
ドメイン	Zendeskインスタンスのサブドメイン



【SSO】Azure ADでの、プロビジョニングの設定

4. [資格情報の更新]リンクを押下します。
5. [プロビジョニング]ページにて、以下の通りに設定し、[プロビジョニング状態]を「オン」に設定します。

項目	設定すべき値
マッピング > Provision Azure Active Directory Groups	
有効	はい
作成	オン
更新	オン
削除	オン
マッピング > Provision Azure Active Directory Users	
有効	はい
作成	オン
更新	オン
削除	オン
設定	
範囲	割り当てられたユーザーとグループのみを同期する

Microsoft Azure

リソース、サービス、ドキュメントの検索 (G+)

ホーム > プロビジョニング > 属性マッピング

保存 破棄

管理者資格情報

名前

Provision Azure Active Directory Groups

有効

はい いいえ

ソース オブジェクト

Group

ソース オブジェクト スコープ

すべてのレコード

ソース オブジェクト

http://schemas.microsoft.com/2006/11/ResourceManagement/ADSCIM/DynamicGroup

対象オブジェクトのアクション

作成

更新

削除

属性マッピング

属性マッピングでは、Azure Active Directory と Zendesk の間で属性をどのように同期するかを定義します

Azure Active Directory 属性

Zendesk 属性

displayName

name

members

user_id

新しいマッピングの追加

詳細オプションの表示

Microsoft Azure

リソース、サービス、ドキュメントの検索 (G+)

ホーム > プロビジョニング

保存 破棄

管理者資格情報

マッピング

マッピングでは、Azure Active Directory と Zendesk の間でのデータのフロー方法を定義できます。

名前

Provision Azure Active Directory Groups

Provision Azure Active Directory Users

有効

はい

はい

既定のマッピングを復元する

設定

エラーが発生したときにメール通知を送信します

通知用メール

誤削除を防止する

誤削除のしきい値

Enter number

範囲

割り当てられたユーザーとグループのみを同期する

プロビジョニング状態

オン オフ

照合の優先順位

1

削除

削除

zendesk

参考情報

Microsoft社サイトにAzure AD SSO連携に関する技術資料が公開されています。

- [チュートリアル: Azure AD SSO と Zendesk の統合](#)
- [チュートリアル: Zendesk を構成し、自動ユーザー プロビジョニングに対応させる](#)

弊社サイトにも関連情報を掲載しています。

- [Zendesk SupportはAzure Active Directory SSOと統合されますか？](#)
- [Zendeskの各種シングルサインオン\(SSO\)オプション](#)
- [SAMLシングルサインオンの有効化](#)
- [ユーザーがSSOパスワードを変更した後、Zendeskからパスワードリセット通知を受け取る](#)
- [ヘルプセンター内でプロフィールを有効/無効にする方法](#)
- [SSOサービスの停止中にZendeskアカウントにアクセスする方法](#)



zendesk