

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】

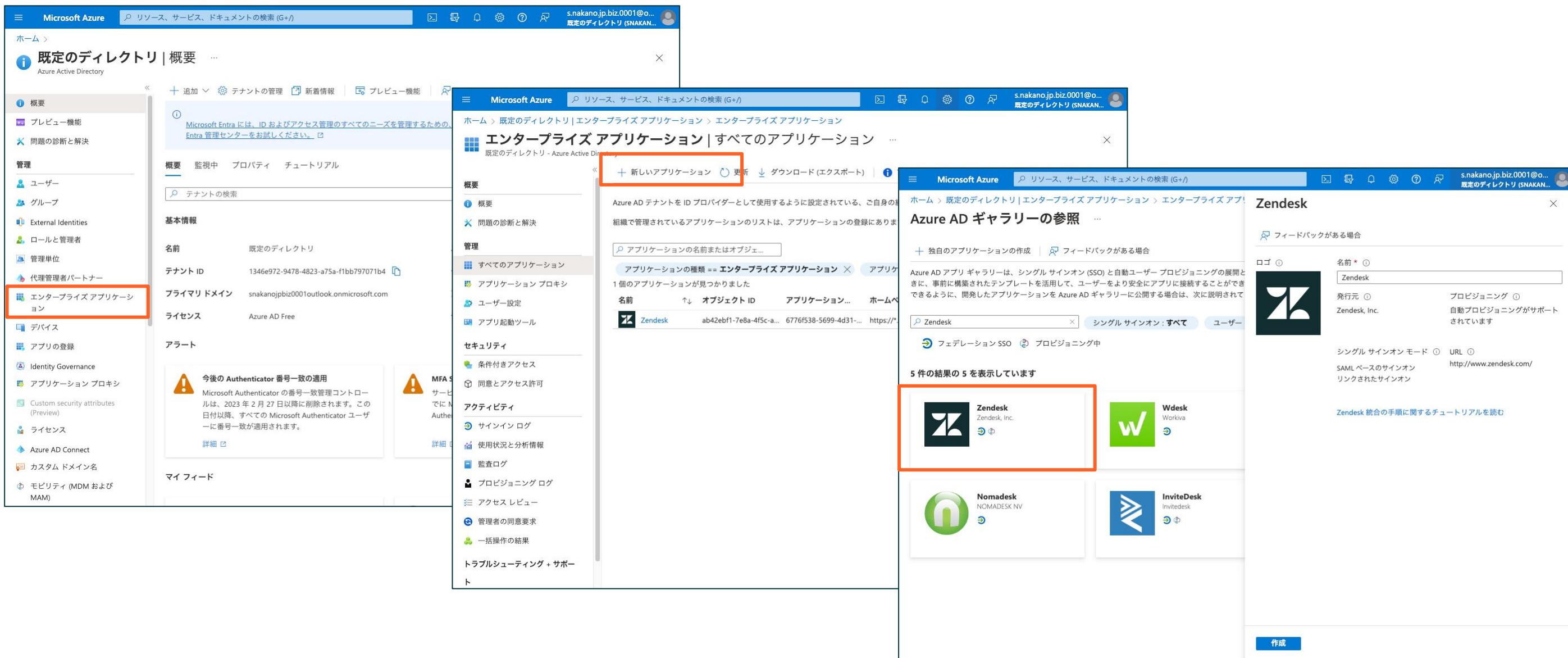
1. Azure ADでの、シングルサインオンの設定
2. Azure ADでの、ユーザーとロールの割り当て
3. Zendeskの設定

【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。



【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。

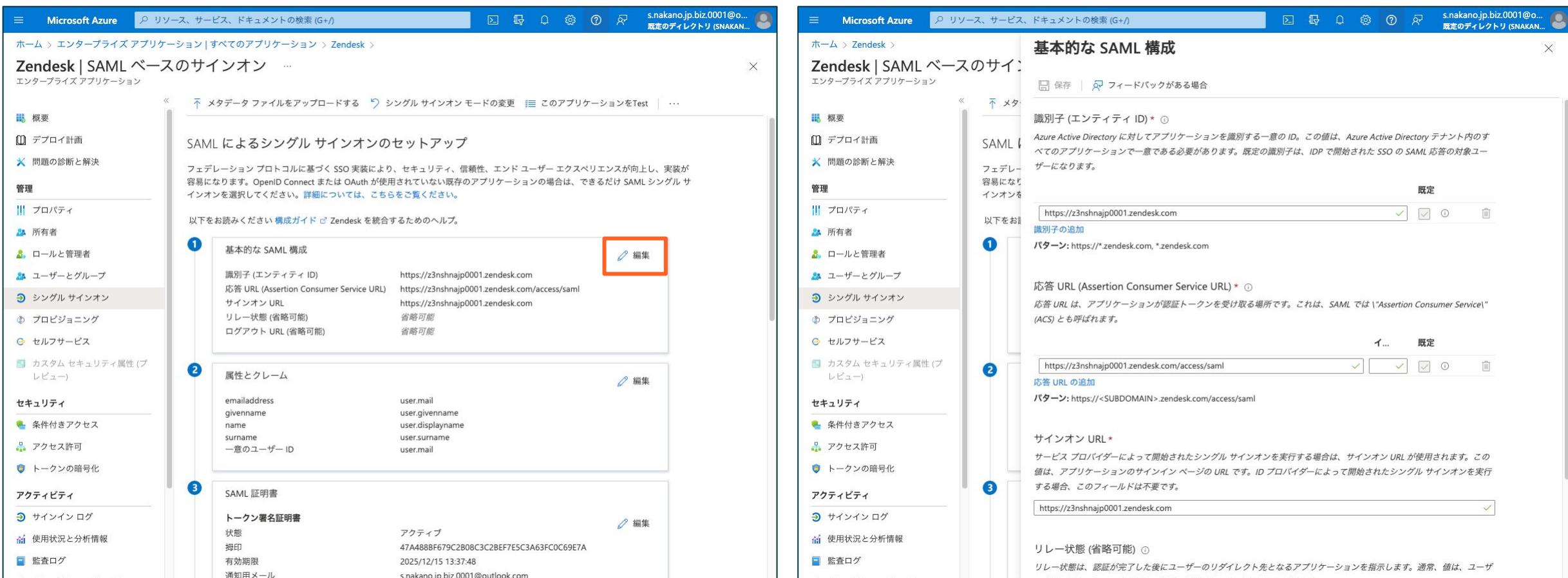
The image consists of three side-by-side screenshots of the Microsoft Azure portal, illustrating the steps to configure SSO for Zendesk.

- Screenshot 1: Azure Active Directory Overview**
Shows the Azure Active Directory blade with the "Entitled Applications" section highlighted. The "Zendesk" application is listed under "Entitled Applications".
- Screenshot 2: Zendesk Application Details**
Shows the "Zendesk" application details page. The "Single sign-on" section is highlighted, showing the "Single sign-on" configuration blade.
- Screenshot 3: Zendesk SAML Configuration**
Shows the "Single sign-on" configuration blade for Zendesk. The "Basic SAML configuration" section is highlighted, displaying the SAML metadata for Zendesk, including the Entity ID, Assertion Consumer Service URL, and other configuration details.

【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



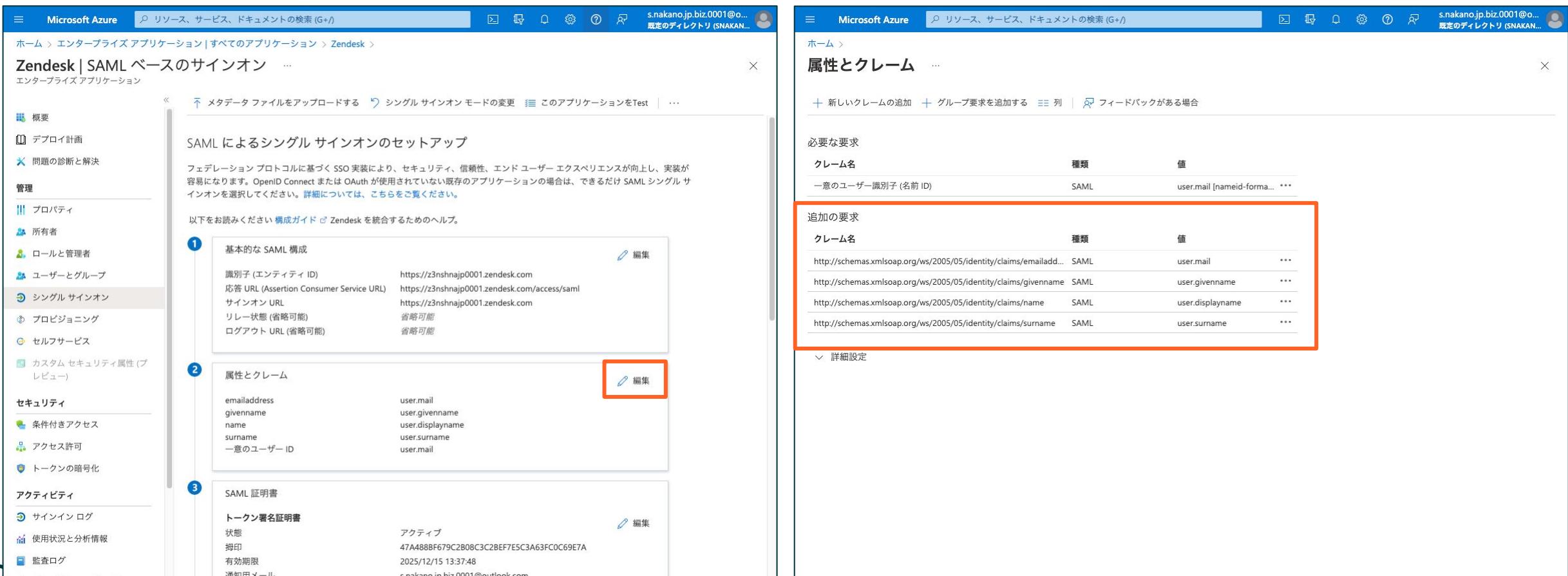
The screenshot shows the Azure AD application configuration interface for Zendesk SAML setup. The left pane displays the application overview with the 'Edit' link for the basic SAML configuration highlighted with a red box. The right pane shows the 'Basic SAML Configuration' settings page, where the following values are being set:

- Identifier (エンティティ ID):** https://z3nshnajp0001.zendesk.com
- Response URL (Assertion Consumer Service URL):** https://z3nshnajp0001.zendesk.com/access/saml
- Sign-in URL:** https://z3nshnajp0001.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」の並びにするには[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



クレーム名	種類	値
emailaddress	SAML	user.mail
givenname	SAML	user.givenname
name	SAML	user.displayname
surname	SAML	user.surname

【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。

The image contains two side-by-side screenshots of the Microsoft Azure portal, both titled 'Zendesk | SAML ベースのサインオン'.

Left Screenshot (Step 8): This screenshot shows the 'SAML 証明書' (SAML Certificate) section. A red box highlights the '編集' (Edit) link next to the 'トーカン署名証明書' (Token Signature Certificate) table. The table shows a single certificate entry with the following details:

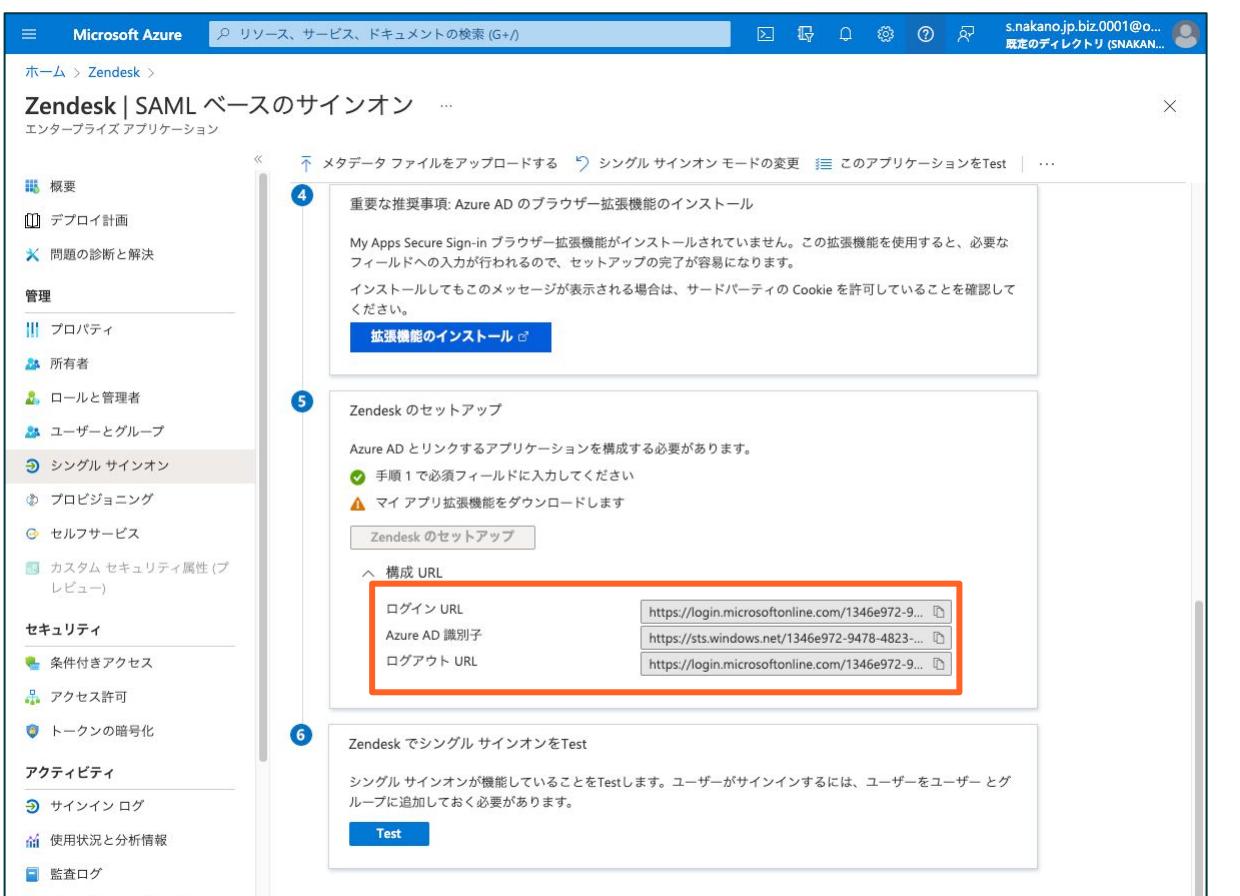
状態	有効期限	拇印
アクティブ	2025/12/15 13:37:48	47A488BF679C2B08C3C2BEF7E5C3A63FC0C69E7A

Right Screenshot (Step 9): This screenshot shows the 'SAML 署名証明書' (SAML Signature Certificate) dialog box. A red box highlights the '拇印' (Fingerprint) field, which displays the same value: '47A488BF679C2B08C3C2BEF7E5C3A63FC0C69E7A'.

【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



The screenshot shows the Microsoft Azure portal interface for configuring Zendesk SAML-based sign-on. The left sidebar shows navigation options like '概要', 'デプロイ計画', '問題の診断と解決', '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' (which is selected and highlighted in blue), 'プロビジョニング', 'セルフサービス', and 'カスタムセキュリティ属性'. The main content area is titled 'Zendesk | SAML ベースのサインオン' and contains several sections: 'メタデータ ファイルをアップロードする', 'シングルサインオン モードの変更', 'このアプリケーションをTest', '重要な推奨事項: Azure AD のブラウザー拡張機能のインストール' (with a '拡張機能のインストール' button), 'Zendesk のセットアップ' (with steps 1 and 2), '構成 URL' (with 'ログイン URL' and 'ログアウト URL' fields, the latter two are highlighted with a red box), and 'Zendesk でシングルサインオンをTest' (with a 'Test' button). The URL in the browser bar is 'https://nakano.jp.biz.0001@o365-test.onmicrosoft.com/applications/1346e972-9478-4823-933a-1346e972-9478'.

【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 image consists of three side-by-side screenshots of the Microsoft Azure portal, illustrating the steps to assign roles to users for the Zendesk application.

- Screenshot 1: Azure Active Directory Overview**
Shows the Azure Active Directory blade with the "Enterprise Applications" link highlighted. The "Enterprise Applications" page is open, showing the Zendesk application listed under "All applications".
- Screenshot 2: Zendesk Application Details**
Shows the Zendesk application details page. The "Assignments" tab is selected, showing a table of users assigned to the "Single Sign-On" role. The "Single Sign-On" role is highlighted with a red box.
- Screenshot 3: User and Group Management**
Shows the "Users and Groups" blade. The "Assignments" tab is selected, showing a table of users assigned to the "Single Sign-On" role. The "Single Sign-On" role is highlighted with a red box.

【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。

The image consists of three side-by-side screenshots of the Microsoft Azure portal, showing the steps to assign roles to users for the Zendesk application.

- Screenshot 1: Zendesk | ユーザーとグループ**
Shows the 'User and Groups' blade of the Zendesk application in the Azure portal. The 'Assignments' tab is selected. A red box highlights the '+ ユーザーまたはグループの追加' (Add user or group) button.
- Screenshot 2: 割り当ての追加**
Shows the 'Assignment addition' blade. It displays a list of users: Shige. Nakano Biz 0001, Shige. Nakano Biz 0002, and Shige. Nakano Biz 0011. The user 'Shige. Nakano Biz 0001' is selected. A red box highlights the 'Role selection' dropdown menu.
- Screenshot 3: 割り当ての追加**
Shows the 'Assignment addition' blade with the user 'Shige. Nakano Biz 0001' selected. The 'Role selection' dropdown menu is open, showing a list of roles: 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, and 請求管理者. A red box highlights the 'Role selection' dropdown menu.

【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」

The image consists of two side-by-side screenshots of the Zendesk web interface. The left screenshot shows the 'Single Sign-On' configuration page, where 'SAML' is selected from a list of providers. The right screenshot shows the 'Create SAML Configuration' form, which includes fields for 'SAML SSO URL', 'Certificate Fingerprint', 'Logout URL', and 'IP Address Range'. Both screenshots show the Zendesk navigation bar and sidebar.

【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。



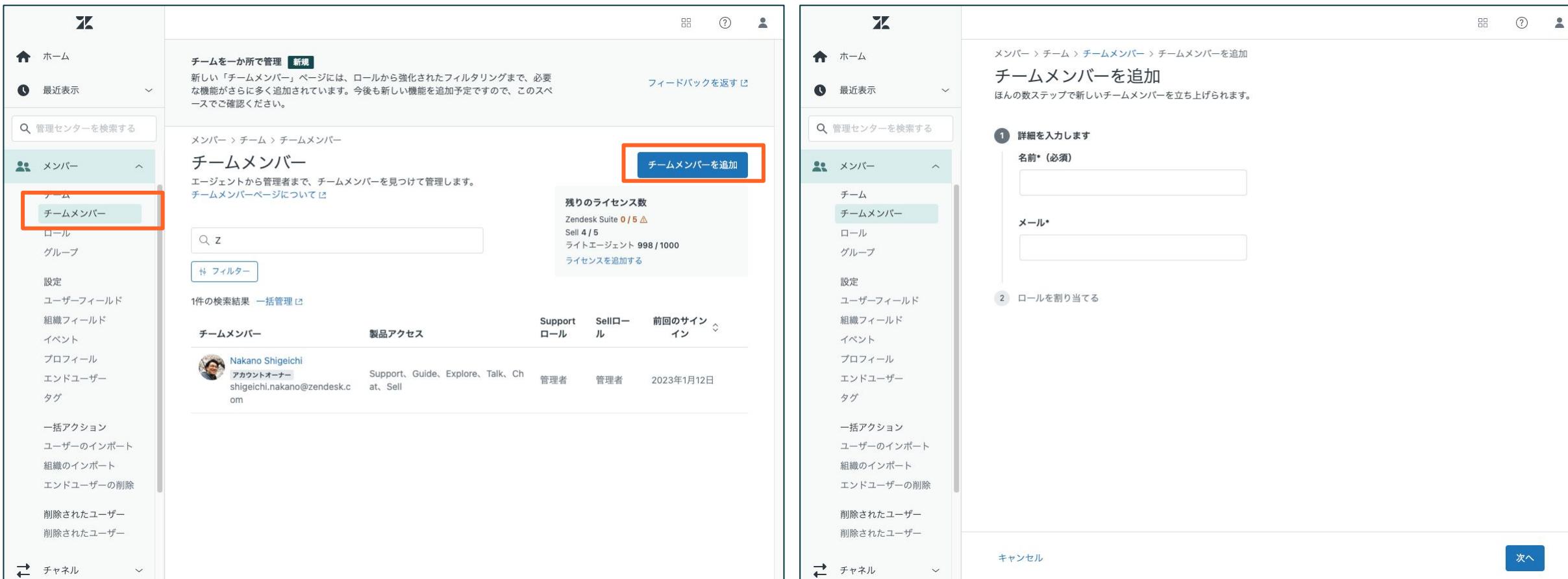
【SSO】Zendeskの設定

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。
- [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。
 - [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。
 - [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。



【自動プロビジョニング】Zendeskでの、ユーザー帳と APIトークンの設定

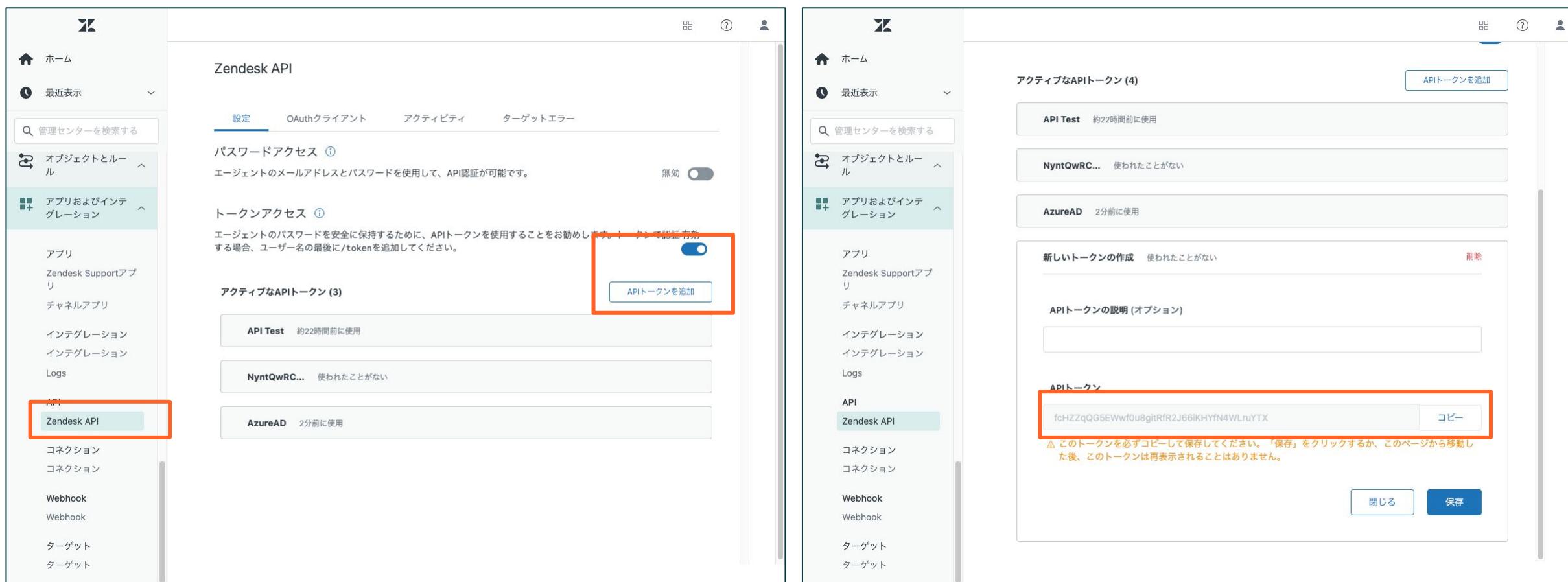
1. Zendeskにアクセスし、[管理センター] > [メンバー] > [チームメンバー]ページを開きます。
管理者権限を有する既存のユーザー帳を利用する場合は、本手順は省略してかまいませんが、当該ユーザー帳を永続的に利用できることを保証されない場合は、専用に作成することを推奨します。
2. [チームメンバーを追加]ページにて、名前、メールアドレスを入力し、「管理者」ロールを設定します。



The image consists of two side-by-side screenshots of the Zendesk interface. The left screenshot shows the 'Team Members' list. The right screenshot shows the 'Add Team Member' form. Both screenshots have a red box highlighting the 'Team Member' button in the sidebar and the 'Add Team Member' button on the form.

【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。



The image consists of two side-by-side screenshots of the Zendesk API settings interface.
Left Screenshot: Shows the 'Zendesk API' page with the 'Token Access' toggle switch turned on (indicated by a red box) and the 'Add API Token' button highlighted with a red box.
Right Screenshot: Shows the 'Active API Tokens (4)' list. It includes tokens for 'API Test', 'NyntQwRC...', and 'AzureAD', along with a new token entry for 'fcHZZqQG5EWwf0u8gtRfR2J66iKHYfN4WLruYTX'. The 'Copy' button next to the new token is highlighted with a red box.

【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。

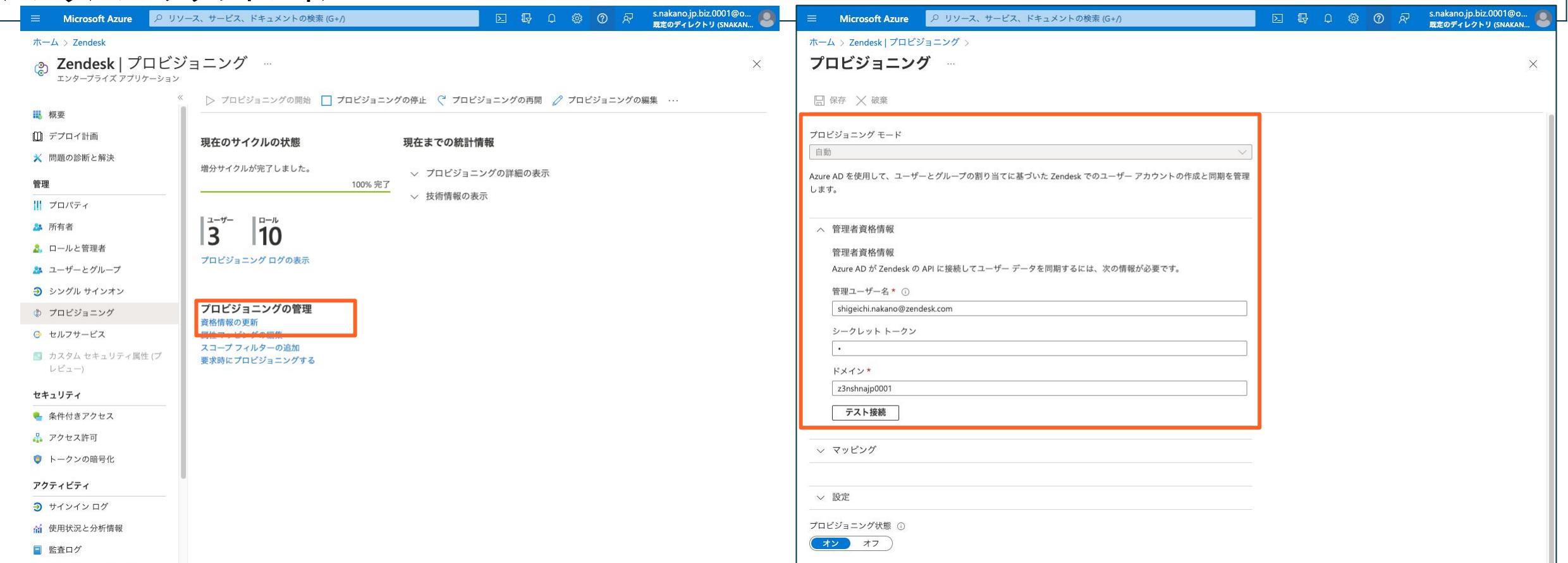
The image consists of three side-by-side screenshots of the Microsoft Azure portal, illustrating the process of configuring provisioning for the Zendesk application.

- Screenshot 1: Overview of the Azure Active Directory blade.** The left sidebar shows the 'Entitlements' application is selected. The main area displays basic information about the '既定のディレクトリ' (Default Directory) application, including its name, tenant ID, and license information.
- Screenshot 2: Application list in the Azure Active Directory blade.** The 'Entitlements' application is listed under 'すべてのアプリケーション'. The 'Zendesk' application is selected, and its details are shown in the main pane.
- Screenshot 3: Zendesk provisioning configuration blade.** The 'Zendesk | プロビジョニング' (Zendesk | Provisioning) page is shown. The 'プロビジョニング' (Provisioning) section is highlighted with a red box. The page displays the current cycle status, historical statistics, and user and role counts.

【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+) s.nakano.jp.biz.0001@o... 確定のディレクトリ (SNAKAN...)

ホーム > プロビジョニング > 属性マッピング

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 有効: はい

名前: Provision Azure Active Directory Users 有効: 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

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	照合の優先順位	削除
displayName	name	1	削除
members	user_id		削除

新しいマッピングの追加

詳細オプションの表示

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](#)

