



# 技術サポートサイト お問い合わせ入力操作説明

第14版 20200410 (お客様向け)

テクニカルサポートセンター



## 【目次】

• 技術サポートサイト トップページ	P-3
• ログイン後の画面	P-5
• 各コンテンツ	P-6
• マイページ	P-7
• お問い合わせ内容入力（トップページ）	P-8
• お問い合わせ内容入力の各項目詳細説明	P-9
• お問い合わせ内容入力 1（全体イメージ）	P-10
• お問い合わせ内容入力 1	P-11
• お問い合わせ内容入力 2（全体イメージ）	P-19
• お問い合わせ内容入力 2（ナレッジ表示）	P-20
• お問い合わせ内容入力 2	P-21
• お問い合わせ内容入力確認	P-26
• お問い合わせ履歴	P-27
• お問い合わせ詳細（全体イメージ）	P-28
• お問い合わせ詳細	P-29
• お問い合わせ履歴（お問い合わせのクローズ）	P-30
• お問い合わせ履歴（追加質問入力）	P-31
• お問い合わせ履歴（添付ファイルの追加）	P-32
• お問い合わせ履歴（添付ファイルの削除）	P-33
• お問い合わせ履歴（共有先(CC変更)）	P-34
• 運用上の注意点 など	P-35

# 【技術サポートサイト トップページ】

English > 中文

HULFT Technical Support Site

myHULFT HULFT.com

製品リリース情報 製品マニュアル お客様マイページ FAQ ツール メールマガジン

トップカテゴリ

- > テクニカルFAQ-一般公開向け-
- > L HULFT関連
- > L DataSpider関連

ユーザーログイン

製品シリアル番号 (必須)

SPコード

ログイン

ログインでお困りの方は

- > ログインの方法について
- > シリアル番号の調べ方について
- > SPコードお問い合わせ

保守契約のあるシリアルNOでログインいただくとテクニカルFAQ等ご覧いただけます。

お客様マイページをご利用の場合、SPコードを入力してください。

※ テクニカルサポートサービスは、サポート

FAQ お客様から寄せられた質問や技術用語について紹介しています。

新型コロナウイルス感染拡大に伴うサポートサービス電話問合せ窓口一時停止のお知らせ (0.19 MB)

FAQカテゴリ

■ 関連製品から探す

HULFT 関連製品 DataSpider 関連製品

■ 製品の導入に関すること

プロダクトキー関連 インストール関連

■ バージョンアップ・移行作業に関すること

バージョンアップ/移行 Firewall関連

インストール関連でお悩みのお客様! 何についてお知りになりたいですか?

- URL : <https://www.hulft.com/tech-support/>  
製品シリアル番号/SPコード をそれぞれ入力してログインしてください。
- ログイン前は、製品情報一部(リリース情報など)、メールマガジン以外のコンテンツはご利用できません。
- ※SPコード未入力でログインした場合、お客様マイページは利用できません。

# 【補足】 ログイン入力に必要なSPコードとは…

■以下のコンテンツを利用する時に必要となるパスワードになります。

## ◆HULFT技術サポートサービスサイト

- ・マイページからの Web問合せ、問合せ履歴
- ・テクニカルFAQ※
- ・製品マニュアルなどの確認、取得※
- ・ツール類のダウンロード※

※SPコードなしでも利用可能

## ◆myHULFT

- ・製品ダウンロード
- ・プロダクトキーの発行
- ・購入情報の確認

SPコードは、HULFTシリーズ製品のご購入時、または技術サポートサービス契約ご締結時に下記ご案内の通りの電子メールにてご連絡しております。

## ■電子メール

以下の件名およびメールアドレスより送付されます。

### 【件名】

重要：納品 認証IDのご案内[お客様注文番号] / [IMPORTANT] Delivery: Your Authentication ID [PO Number]

### 【送信元メールアドレス】

orders\_shipment@hulft.com

# 【ログイン後の画面】

> English > 中文

**HULFT Technical Support Site**

> myHULFT > HULFT.com

製品リリース情報 製品マニュアル お客様マイページ FAQ ツール メールマガジン

ログイン後

トップカテゴリー

- テクニカルFAQ-一般公開向け-
- テクニカルFAQ-サポートユーザ向け-
- 障害修正情報
- 技術文書
- HULFT/Dataspider活用事例

マイページ

お問い合わせ履歴へ  
新規お問い合わせ登録へ

FAQのNo.から検索

No.を入力し参照をクリック  
※半角数字のみ入力が可能です

参照する

FAQ お客様から寄せられた質問や技術用語について紹介しています。

キーワード検索

スペースで区切って複数語検索が可能です ?

検索する

文章で検索

製品から探す

- HULFT
- DataSpider
- DataMagic
- HDC-EDI
- HULFT-HUB
- HULFT-WebConnect
- HULFT-WebFileTransfer
- HULFT IoT

インストール関連でお悩みのお客様！  
何についてお知りになりたいですか？

- ログイン後、全てのコンテンツのボタンが利用可能となります。  
※各コンテンツの詳細は次ページをご参照ください。

# 【各コンテンツ】



	項目名 / 概要
製品リリース情報	【製品リリース情報】 各製品のリリース情報・対応OSや必須ソフトウェアなどの情報を掲載しています。
製品マニュアル	【製品マニュアル】 各製品のバージョン・オプションのマニュアルドキュメントを掲載しています。
お客様マイページ	【お客様マイページ】 製品の技術的なお問い合わせや、過去のお問い合わせの履歴閲覧が可能です。
FAQ	【FAQ】 テクニカルや一般的なFAQ、製品障害情報、製品使用上のTIPS情報等を提供いたします。
ツール	【ツール】 HULFT 製品のテンプレートや、エラー定義ファイルのダウンロードが可能です。
メールマガジン	【メールマガジン】 様々な技術情報（バージョンアップ・リビジョンアップのお知らせ、障害報告、新製品リリース案内等）を掲載しています。
 重要なお知らせ <small>HULFT 製品のお知らせをhulft.comに掲載しております。</small>	<b>【重要なお知らせ】</b> HULFT シリーズ製品のお知らせをhulft.comに掲載しております。
 お問い合わせの前に <small>当サイトを使用するにあたり、便利な使い方などをご紹介します。</small>	<b>【お問い合わせの前に】</b> 当サイトの便利な使い方などをご紹介します。

# 【マイページ】

The screenshot shows the HULFT Technical Support Site interface. At the top, there is a navigation bar with the HULFT logo and 'Technical Support Site'. Below this is a secondary navigation bar with links for '製品リリース情報', '製品マニュアル', 'お客様マイページ', 'FAQ', 'ツール', and 'メールマガジン'. The main content area is divided into a left sidebar and a main right section. The sidebar contains a 'トップカテゴリ' (Top Categories) list with items like 'テクニカルFAQ-一般公開向け', 'テクニカルFAQ-サポートユーザー向け', '障害修正情報', '技術文書', and 'HULFT/Dataspider活用事例'. Below this is the 'マイページ' (My Page) section, which is highlighted with a red box. It contains links for 'お問い合わせ履歴へ' (Go to inquiry history) and '新規お問い合わせ登録へ' (Go to new inquiry registration). Below that is a search section for 'FAQのNo.から検索' (Search by FAQ No.). The main right section features a 'FAQ' header with an illustration of a lightbulb and a magnifying glass. Below the header is a search bar with the text 'キーワード検索' (Keyword search) and a '検索する' (Search) button. There is also a checkbox for '文章で検索' (Search by text). Below the search bar is a '製品から探す' (Search by product) section with a grid of product tiles: HULFT, DataSpider, DataMagic, HDC-EDI, HULFT-HUB, HULFT-WebConnect, HULFT-WebFileTransfer, and HULFT IoT. At the bottom right of the main section, there is a promotional banner with a robot icon and the text 'インストール関連でお悩みのお客様！ 何についてお知りになりたいですか？' (Customers who are having trouble with installation! What do you want to know about?).

- お問い合わせ履歴へ  
⇒過去に問い合わせした内容や追加質問入力を行うことができます。 P-27へ
- 新規お問い合わせ登録へ  
⇒弊社に対する問い合わせを行うことができます。 P-8へ

# 【お問い合わせ内容入力】（トップページ）

- ① ログイン情報・・・技術サポートサイトへログインしたユーザの保守関連情報を表示いたします。
- ② お問い合わせ入力状況・・・現在のお問合せ入力の進行状況が表示されます。
- ③ お問い合わせ内容入力・・・弊社へお問い合わせ頂く内容を入力してください。
- ④ 各入力項目のご説明・・・お問い合わせ入力の各項目についての説明が表示されます。  
(詳細は P-9 を参照ください)
- ⑤ ログアウト・・・技術サポートサイトからログアウトする場合クリックしてください。

# 【お問い合わせ内容入力のご案内】

各項目についての入力説明となります。

入力項目詳細説明	
各項目についての説明です。	
シリアルNo.	お問い合わせ製品のシリアルNo.
製品ご契約社名	シリアルNo.の製品をご契約されている会社名
あなたの会社名	このフォームへご記入されている担当者様の会社名
お問い合わせタイプ	お問い合わせの種類 ・導入(移行):製品の導入や環境移行など ・設定:各製品の機能設定など ・トラブル:エラー、サービス停止など ・仕様確認:使用方法、確認事項など ・その他:上記のいずれにも当てはまらないお問い合わせ
お問い合わせ件名	お問い合わせの件名
お問い合わせ内容	お問い合わせの内容(エラーコード、コマンド名、接続DB名など) <a href="#">情報取得例</a>
実施したい処理内容	「お問い合わせ内容」の元になる製品で実施したい、実現したいことを記入
お問い合わせの対象機能	お問い合わせの対象となる機能 例) HULFT: 配信機能、暗号化、ファイルトリガー など DataSpider: アダプタ情報、トリガー、アプリケーション(Server、Studio など)
登録製品情報	お問い合わせ製品シリアルNo.に紐づいた製品情報
製品バージョン	お問い合わせ製品のバージョン
CPU bit	お問い合わせ製品を使用している機器のCPU bit
OS/OSバージョン	お問い合わせ製品を使用しているOSの種類、OSのバージョン 例) Windows Server 2012 R2
実装メモリサイズ(GB)	お問い合わせ製品を使用している機器の実装メモリサイズ 例) 16GB
影響範囲	トラブル発生に伴う影響の範囲 [その他]選択時は影響範囲を具体的に記載する
事象発生頻度	お問い合わせの事象が発生する頻度
事象発生日時	事象の発生や、事象を認識した日時 例) 2014年12月1日 23時頃、毎週水曜20時、12:00~13:00、○○バッチ実行時(日時)

[このページを閉じる](#)

# 【お問い合わせ内容入力】1（全体イメージ）

入力画面の全体と  
各入力項目の説明ページ

1. お問い合わせ内容入力 2. お問い合わせ内容入力 3. お問い合わせ内容確認 4. お問い合わせ完了

1. お問い合わせ内容入力

お問い合わせ内容をご記入ください。入力後に関連するFAQの表示がされます。  
機種依存文字を使用されると、正しく登録できない場合がありますのでご注意ください。  
機種依存文字の例は[こちら](#)をご参照ください。  
[各入力項目の説明](#)

※必ず入力してください

シリアルNo. 999-9999-@iscoeu  
製品ご契約社名 株式会社 あいいうえお【テスト用】  
あなたの会社名 株式会社 あいうえお【テスト用】  
あなたの氏名  
お問い合わせタイプ  導入(移行)  設定  トラブルシュート  仕様確認  その他

お問い合わせ件名  
お問い合わせ内容  
(15000文字以内)

説明ページP-11 ~ P-13

実施したい処理内容  
(1200文字以内)

※期待している動作や実現したい内容についての情報をご記載ください

お問い合わせの対象機種

説明ページP-14 ~ P-16

登録製品情報  
製品バージョン - ※現在ご利用のバージョンを選択してください。  
CPUbit -  
OS/OSバージョン  
例) Windows Server 2012 R2  
実装メモリサイズ(GB)

下記項目は、お問い合わせタイプ「トラブル」の時には必ずご記入ください

影響範囲  業務停止/回避策なし  業務影響あり  開発影響あり  その他  
その他を選択した場合:

事象発生頻度  必ず発生  たびたび発生  一度だけ発生  不明

事象発生日

説明ページP-17 ~ P-18

次へ

「次へ」ボタンをクリックしてください。  
つづいて、メール情報、添付ファイルなどの入力画面が表示されます。

# 【お問い合わせ内容入力】 1

\*は必ず入力してください

①	シリアルNo.	999-9999-
②	製品ご契約社名	株式会社 あいうえお【テスト用】
③	あなたの会社名	<input type="text" value="株式会社 あいうえお【テスト用】"/>
④	あなたの氏名	<input type="text"/>
お問い合わせタイプ		<input type="radio"/> 導入(移行) <input type="radio"/> 設定 <input type="radio"/> トラブルシューティング <input type="radio"/> 仕様確認 <input type="radio"/> その他
お問い合わせ件名 *		<input type="text"/>
お問い合わせ内容 * (15000文字以内)		<input type="text"/>

- ① シリアルNo.：ログイン時に入力されたシリアルNo.が表示されます。
- ② 製品ご契約社名：シリアルNo. 情報に登録されている、ご契約社名が表示されます。
- ③ あなたの会社名：このフォームをご記入されている担当者様の会社名を入力してください。
- ④ あなたの氏名：このフォームをご記入されている担当者様の氏名を入力してください。

# 【お問い合わせ内容入力】 1

\*は必ず入力してください

シリアルNo.	999-9999-
製品ご契約社名	株式会社 あいうえお【テスト用】
あなたの会社名	<input type="text" value="株式会社 あいうえお【テスト用】"/>
あなたの氏名	<input type="text"/>
⑤ お問い合わせタイプ	<input type="radio"/> 導入(移行) <input type="radio"/> 設定 <input type="radio"/> トラブルシュート <input type="radio"/> 仕様確認 <input type="radio"/> その他
⑥ お問い合わせ件名 *	<input type="text"/>
お問い合わせ内容 * (15000文字以内)	<input type="text"/>

## ⑤ お問い合わせタイプ

- ・ お問い合わせの種類を選択してください。
  - ・ 導入（移行）：製品導入や設定移行、環境移行に関する内容など
  - ・ 設定：製品の各機能設定に関する内容など
  - ・ トラブル：運用、開発時のエラー表示、サービス停止に関する内容など
  - ・ 仕様確認：マニュアル等に記載されていない機能や動作に関する内容など
  - ・ その他：上記のいずれにも当てはまらない内容

## ⑥ お問い合わせ件名（必須入力）

- ・ お問い合わせ内容の概略を入力してください。

# 【お問い合わせ内容入力】 1

\* は必ず入力してください

シリアルNo.	999-9999-
製品ご契約社名	株式会社 あいうえお【テスト用】
あなたの会社名	株式会社 あいうえお【テスト用】
あなたの氏名	
お問い合わせタイプ	<input type="radio"/> 導入(移行) <input type="radio"/> 設定 <input type="radio"/> トラブルシュート <input type="radio"/> 仕様確認 <input type="radio"/> その他
お問い合わせ件名 *	
⑦ お問い合わせ内容 * (15000文字以内)	

## ⑦ お問い合わせ内容（必須入力）

お問い合わせ内容の詳細を入力してください。

※お問い合わせ内容をExcelファイルなどに記載し、添付ファイルとしてご質問いただいた場合、回答対象が不明瞭となる可能性が有るため、お問い合わせにつきましては「お問い合わせ内容」欄に、ご質問内容を明記くださいますようお願いいたします。

添付ファイルは補足資料の送付のためにご利用ください。

# 【お問い合わせ内容入力】 1

<b>⑧ 実施したい処理内容</b> (1200文字以内)	<input type="text"/>
	※期待している動作や実現したい内容についての情報をご記載ください
<b>お問い合わせの対象機能</b>	<input type="text"/>
<b>⑨</b>	※HULFT:配信機能、暗号化、ファイルトリガー など DataSpider:アダプタ情報、トリガー、アプリケーション(Server、Studio など)
<b>⑩ 登録製品情報</b>	HULFT7 for Windows-EX --- Windows
<b>製品バージョン</b>	- ▼ ※現在ご利用のバージョンを選択してください。
<b>CPUbit</b>	- ▼
<b>OS/OSバージョン</b>	<input type="text"/> (例) Windows Server 2012 R2
<b>実装メモリサイズ(GB)</b>	<input type="text"/>

## ⑧ 実施したい処理内容

お問い合わせ内容が解消、解決した場合に、期待している動作や実現したい内容についてご入力ください。

## ⑨ お問い合わせの対象機能

「⑦ お問い合わせ内容」の対象となる機能をご入力ください。

## ⑩ 登録製品情報

「① シリアルNo. 情報」に登録されている、製品情報が表示されます。

# 【お問い合わせ内容入力】 1

実施したい処理内容 (1200文字以内)	<input type="text"/>
※期待している動作や実現したい内容についての情報をご記載ください	
お問い合わせの対象機能	<input type="text"/>
※HULFT:配信機能、暗号化、ファイルトリガー など DataSpider:アダプタ情報、トリガー、アプリケーション(Server、Studio など)	
登録製品情報	HULFT7 for Windows-EX ...- Windows
⑪ 製品バージョン	<input type="text"/> ※現在ご利用のバージョンを選択してください。
⑫ CPU bit	<input type="text"/>
OS/OSバージョン	<input type="text"/> (例) Windows Server 2012 R2
実装メモリサイズ(GB)	<input type="text"/>

## ⑪ 製品のバージョン

お問い合わせ製品のバージョンを選択してください。  
(HULFTとDataSpiderでは表示バージョンが異なります)

## ⑫ CPU bit

お問い合わせ製品を使用している機器のCPU bit を選択してください。

# 【お問い合わせ内容入力】 1

実施したい処理内容 (1200文字以内)	<input type="text"/>
※期待している動作や実現したい内容についての情報をご記載ください	
お問い合わせの対象機能	<input type="text"/>
※HULFT:配信機能、暗号化、ファイルトリガー など DataSpider:アダプタ情報、トリガー、アプリケーション(Server、Studio など)	
登録製品情報	HULFT7 for Windows-EX --- Windows
製品バージョン	- ▼ ※現在ご利用のバージョンを選択してください。
CPUbit	- ▼
⑬ OS/OSバージョン	<input type="text"/>
例) Windows Server 2012 R2	
⑭ 実装メモリサイズ(GB)	<input type="text"/>

## ⑬ OS/OSバージョン

お問い合わせ製品を使用しているOSの種類、OSのバージョンをご入力ください。

## ⑭ 実装メモリサイズ (GB)

お問い合わせ製品を使用している機器の実装メモリサイズを入力してください。

# 【お問い合わせ内容入力】 1

—————下記項目は、お問い合わせタイプ「トラブル」の時には必ずご記入ください—————

⑮ **影響範囲**     業務停止/回避策なし    業務影響あり    開発影響あり    その他

⑯ **その他を選択した場合:**

**事象発生頻度**     必ず発生    たびたび発生    一度だけ発生    不明

**事象発生日時**

※事象の発生や、事象を認識した日時についてご記載ください

次へ

「次へ」ボタンをクリックしてください。  
つづいて、メール情報、添付ファイルなどの入力画面が表示されます。

## ⑮ 影響範囲

トラブル発生に伴う影響の範囲を選択してください。

## ⑯ その他を選択した場合

⑮にて「その他」を選択した場合、トラブルの影響範囲についてご入力ください。

# 【お問い合わせ内容入力】 1

—————下記項目は、お問い合わせタイプ「トラブル」の時には必ずご記入ください—————

**影響範囲**     業務停止/回避策なし    業務影響あり    開発影響あり    その他

その他を選択した場合:

**⑰ 事象発生頻度**     必ず発生    たびたび発生    一度だけ発生    不明

**⑱ 事象発生日時**   

※事象の発生や、事象を認識した日時についてご記載ください

**⑲**  

「次へ」ボタンをクリックしてください。  
つづいて、メール情報、添付ファイルなどの入力画面が表示されます。

## ⑰ 事象発生頻度

事象が発生する頻度を選択してください。

## ⑱ 事象発生日時

⑰で「不明」以外を選択した場合、事象発生、事象を認識した日時についてご入力ください。

例) 2014年12月1日 23時頃、毎週水曜20時、12:00～13:00、〇〇バッチ実行時(日時)

## ⑲ 次へ

入力次画面へ遷移します。    ⇒    【お問い合わせ内容入力】 2

# 【お問い合わせ内容入力】 2 (全体イメージ)

1. お問い合わせ内容入力 2. お問い合わせ内容入力 3. お問い合わせ内容確認 4. お問い合わせ完了

2. お問い合わせ内容入力

戻る

関連するFAQが12538件見つかりました。

※FAQを選択すると別ウィンドウが開きます。

Q NAS-NFS未サポートについて (UNIX/Linux)  
A 以下の添付ファイルを参照ください。 1-HULx-LN001-03\_ALL.pdf

Q NAS-ネットワークドライブ未  
A 以下の添付ファイルを参照ください。

Q HULFTのMultiLanguage対応について (Windows)  
A 以下の添付ファイルを参照ください。 1-HULx-PC006-01\_WNT.pdf

Q HULFTにおけるJIS9が対応について (全機種)  
A 以下の添付ファイルを参照ください。 1-HULx-xx002-03\_ALL.pdf

Q 管理画面にて出力されるエラーについて  
A 出力されるエラーコードにつきましては、以下の添付ファイルをご参照ください。ご参照のうえ、対処方法や原因等が不明な場合には、出力されたエラーコードをもとに、HULFTサポート窓口までお問い合わせください。 1-HULx-MF007-01\_ALL\_管理画面が出力する完了コード付エラーメッセージ.xls

解決したのでFAQに戻る さらにFAQをみる ※別ウィンドウが開きます。

説明ページP-20

2. お問い合わせ内容入力

各入力項目のご説明

メールアドレス\*  \*は必ず入力してください

メールアドレス確認\*

その他メールアドレス 連絡先メールアドレスを追加する場合、入力してください。複数入れる場合は「,」をはさんでください。  
注)フォームに登録後のメールアドレス追加/変更はできません。

シリアルNo. 999-9999-

その他シリアルNo. 認証シリアル番号以外のシリアル番号があれば、半角英数字で入力してください。複数入れる場合は「,」をはさんでください。  
例)xxx-yyyy-zzzzzz-yyyy-zzzz-xxxxxx

説明ページP-21 ~ P-23

【お問い合わせ内容入力】 1を参照ください

## 入力画面の全体と各入力項目の説明ページ

実施したい処理内容 (1200文字以内)

※期待している動作や実現したい内容についての情報をご記載ください

お問い合わせの対象機能

※HULFT 配信機能、暗号化、フィルトリガー など  
DataSpider: アダプタ情報、トリガー、アプリケーション(Server, Studio など)

【お問い合わせ内容入力】 1を参照ください

例) Windows Server 2012 R2

実施メモリサイズ(GB)

下記項目は、お問い合わせセタイプ「トラブル」の時には必ずご記入ください

影響範囲  業務停止/回避策なし  業務影響あり  開発影響あり  その他

その他を選択した場合:

事象発生頻度  必ず発生  たびたび発生  一度だけ発生  不明

事象発生日時

※事象の発生や、事象を認識した日時についてご記載ください

添付ファイル 1ファイル10MBまで添付可能です。  
 選択されていません

お客様お問い合わせ情報の取り扱いについて \*

■個人情報の取り扱いについて  
ご入力いただきましたお客様の個人情報は、本お問い合わせに関する回答以外の目的には利用いたしません。  
個人情報保護法に基づき公表事項

■お問い合わせ履歴について  
当フォームでお問い合わせいただいた内容は、「問い合わせ履歴」メニューにて照会することができます。  
ぜひご利用ください。(同一シリアル番号単位での照会可) (問い合わせ履歴)についての注意

説明ページP-24 ~ P-25

※同意されない場合、技術サポートサービス窓口の方へお問い合わせください

# 【お問い合わせ内容入力】2（ナレッジ表示）

1. お問い合わせ内容入力① 2. お問い合わせ内容入力② 3. お問い合わせ内容確認 4. お問い合わせ完了

2 お問い合わせ内容入力

戻る ④

関連するFAQが12536件見つかりました。 ①

※FAQを選択すると別ウィンドウが開きます。

Q NAS・NFS未サポートについて (UNIX/Linux)  
A 以下の添付ファイルを参照ください。 1-HULx-LX001-08\_ALL.pdf

Q NAS・ネットワークドライブ未サポートについて (Windows)  
A 以下の添付ファイルを参照ください。 1-HULx-PC001-07\_ALL.pdf

Q HULFTのMultiLanguage対応について (Windows)  
A 以下の添付ファイルを参照ください。 1-HUL6-PC006-01\_WNT.pdf

Q HULFTにおけるJIS97対応について (全機種)  
A 以下の添付ファイルを参照ください。 1-HULx-xx002-03\_ALL.pdf

Q 管理画面にて出力されるエラーについて  
A 出力されるエラーコードにつきましては、以下の添付ファイルをご参照ください。ご参照のうえ、対処方法や原因等が不明な場合には、出力されたエラーコードをもとに、HULFTサポート窓口までお問い合わせください。 1-HULx-MF007-01\_ALL\_管理画面が出力する完了コード付エラーメッセージ.xls

③ 解決したのでFAQに戻る ② さらにFAQをみる ※別ウィンドウが開きます。

【お問い合わせ内容入力】2の画面へ遷移する時、【お問い合わせ内容入力】1の「お問い合わせ件名」と「お問い合わせ内容」の記載内容から、関連するFAQを自動的に検索して表示します。

- ① FAQの詳細を確認する場合は、各FAQ「Q」の文言をクリックしてください。内容が別ウィンドウで表示されます。
- ② さらに他のFAQを確認する場合は、「さらにFAQをみる ※別ウィンドウが開きます。」をクリックしてください。
- ③ 提示されたFAQで解決した場合は、「解決したのでFAQに戻る」をクリックしてください。
- ④ 【お問い合わせ内容入力】1の前画面に戻る場合は、上部「戻る」をクリックしてください。

# 【お問い合わせ内容入力】 2

## 2 お問い合わせ内容入力

各入力項目のご説明 \* は必ず入力してください

① メールアドレス*	<input type="text"/>
② メールアドレス確認*	確認のため、もう一度メールアドレスを入力してください。 <input type="text"/>
③ その他メールアドレス	連絡先メールアドレスを追加する場合、入力してください。 複数入れる場合は「,」をはさんでください。 注)フォームに登録後のメールアドレス追加/変更はできません。 <input type="text"/>
シリアルNo.	999-9999-
その他シリアルNo.	認証シリアル番号以外のシリアル番号があれば、半角英数字で入力してください。 複数入れる場合は「,」をはさんでください。 例) xxx-yyyy-zz zzzz,yyy-zzzz-xxxxxx <input type="text"/>
製品ご契約社名	株式会社 あいうえお【テスト用】
あなたの会社名	株式会社 あいうえお【テスト用】
あなたの氏名	<input type="text"/>
お問い合わせタイプ	<input type="radio"/> 導入(移行) <input type="radio"/> 設定 <input type="radio"/> トラブルシュート <input type="radio"/> 仕様確認 <input type="radio"/> その他

### ① メールアドレス (必須入力)

連絡先のメールアドレスをご入力ください。

### ② メールアドレス確認 (必須入力)

① メールアドレスの確認。 ① と同じメールアドレスを入力してください。

### ③ その他メールアドレス

① 以外のメール連絡先を入力してください。複数入力の場合は 「,」 で区切って入力してください。

# 【お問い合わせ内容入力】 2

2 お問い合わせ内容入力②	
各入力項目のご説明 <span style="float: right;">* は必ず入力してください</span>	
メールアドレス*	<input type="text"/>
メールアドレス 確認*	確認のため、もう一度メールアドレスを入力してください。 <input type="text"/>
その他 メールアドレス	連絡先メールアドレスを追加する場合、入力してください。 複数入れる場合は「,」をはさんでください。 注)フォームに登録後のメールアドレス追加/変更はできません。 <input type="text"/>
④ シリアルNo.	999-9999-
その他 シリアルNo.	認証シリアル番号以外のシリアル番号があれば、半角英数字で入力してください。 複数入れる場合は「,」をはさんでください。 例) xxx-yyyy-zzzzzz,yyy-zzzz-xxxxxx <input type="text"/>
製品ご契約社名	株式会社 あいうえお【テスト用】
あなたの会社名	株式会社 あいうえお【テスト用】
あなたの氏名	<input type="text"/>
お問い合わせタイプ	<input type="radio"/> 導入(移行) <input type="radio"/> 設定 <input type="radio"/> トラブルシュート <input type="radio"/> 仕様確認 <input type="radio"/> その他

④ シリアルNo.

【お問い合わせ内容入力】 1 - ① のシリアルNo. が表示されます。

# 【お問い合わせ内容入力】 2

2 お問い合わせ内容入力②	
各入力項目のご説明 <span style="float: right;">* は必ず入力してください</span>	
メールアドレス*	<input type="text"/>
メールアドレス 確認*	確認のため、もう一度メールアドレスを入力してください。 <input type="text"/>
その他 メールアドレス	連絡先メールアドレスを追加する場合、入力してください。 複数入れる場合は「,」をはさんでください。 注)フォームに登録後のメールアドレス追加/変更はできません。 <input type="text"/>
シリアルNo.	999-9999-
⑤ その他 シリアルNo.	認証シリアル番号以外のシリアル番号があれば、半角英数字で入力してください。 複数入れる場合は「,」をはさんでください。 例)xxx-yyyy-zzzzzz,yyy-zzzz-xxxxxx <input type="text"/>
製品ご契約社名	株式会社 あいうえお【テスト用】
あなたの会社名	株式会社 あいうえお【テスト用】
あなたの氏名	<input type="text"/>
お問い合わせタイプ	<input type="radio"/> 導入(移行) <input type="radio"/> 設定 <input type="radio"/> トラブルシュート <input type="radio"/> 仕様確認 <input type="radio"/> その他

⑤ その他シリアルNo.

【お問い合わせ内容入力】1 - ①のシリアルNo. 以外がお問い合わせ対象に含まれる場合にご入力ください。

複数入力の場合は 「,」 で区切って入力してください。

※「製品ご契約社名」以降、添付ファイルまでの入力項目は 【お問い合わせ内容入力】1の入力項目と同じです。

## 【お問い合わせ内容入力】 2

添付ファイル 1ファイル10MBまで添付可能です。

⑥ ファイルを選択 選択されていません

お客様お問い合わせ情報の取り扱いについて \*

■個人情報の取り扱いについて  
ご入力いただきましたお客様の個人情報は、本お問い合わせ内容に基づき個人情報保護法に基づく公表事項

■お問い合わせ履歴について  
当フォームでお問い合わせいただいた内容は、「お問い合わせ履歴」にて表示されます。お問い合わせ履歴を必ずご活用ください。(同一シリアル番号単位のみ照会)「お問い合わせ履歴」についての注意事項

添付ファイル 1ファイル10MBまで添付可能です。

参照...	log.txt	削除
参照...	ファイルが選択されていません。	

上記に同意し、入力内容を確認

同意しない(技術サポートサイトTOP画面に遷移します)

※同意されない場合、技術サポートサービス窓口の方へお問い合わせください

### ⑥ 添付ファイル

お問い合わせと同時にファイルを添付する場合、「参照」ボタンをクリックし対象ファイルを指定してください。指定したファイルが表示されます。

※一度に添付できるファイル数は5ファイルまでとなります。

※10MB以上のファイルを添付する場合は、対象ファイルを圧縮、または分割して添付してください。

※表示されたファイルのアップロードは、【お問い合わせ内容入力確認】の「送信する」をクリックする(P-26)まで行われません。

## 【お問い合わせ内容入力】 2

添付ファイル 1ファイル10MBまで添付可能です。  
ファイルを選択 選択されていません

お客様お問い合わせ情報の取り扱いについて \*

■個人情報の取り扱いについて  
ご入力いただきましたお客様の個人情報は、本お問い合わせに関する回答以外の目的には利用いたしません。  
[個人情報保護法に基づく公表事項](#)

■お問い合わせ履歴について  
当フォームでお問い合わせいただいた内容は、「問い合わせ履歴」メニューにて照会することができます。  
ぜひご利用ください。(同一シリアル番号単位のみ照会可能)  
[「問い合わせ履歴」についての注意事項](#)

⑦

⑧   
※同意されない場合、技術サポート サービス窓口の方へお問い合わせください

- ⑦ 「個人情報の取り扱いについて」をご確認ください。  
内容に同意する場合はクリックしてください。入力内容の最終確認画面に遷移します。
- ⑧ 「個人情報の取り扱いについて」の内容に同意できない場合にクリックしてください。  
入力内容はキャンセルされて、技術サポートサイトのTOP画面に遷移します。  
お問い合わせは、技術サポートサービス窓口の方へ直接お問い合わせください。

# 【お問い合わせ内容入力確認】

1. お問い合わせ内容入力① 2. お問い合わせ内容入力② 3. お問い合わせ内容確認 4. お問い合わせ完了

3. お問い合わせ内容確認

戻る

メールアドレス sample@a.com

その他メールアドレス

シリアルNo. 999-9999-siscoeu

その他シリアルNo. yyyy-zzzz-xxxxxx

製品ご契約社名 株式会社 あいうえお【テスト用】

あなたの会社名 株式会社 あいうえお【テスト用】

あなたの氏名 テスト太郎

お問い合わせタイプ  導入(移行)  設定  トラブルシュート  仕様確認  その他

お問い合わせ件

お問い合わせ内

実施したい処理内

お問い合わせの対象機

登録製品情

製品バージョン

登録製品情報 HULFT7 for Windows-EX --- Windows

製品バージョン

CPUbit

OS/OSバージョン

実装メモリサイズ(GB)

影響範囲  業務停止/回避策なし  業務影響あり  開発影響あり  その他

その他を選択した場合：

事象発生頻度  必ず発生  たびたび発生  一度だけ発生  不明

事象発生日時

1. お問い合わせ内容入力① 2. お問い合わせ内容入力② 3. お問い合わせ内容確認 4. お問い合わせ完了

4. お問い合わせ完了

お問い合わせありがとうございます。  
内容を確認いたしまして、サポート担当者より メールにてご返信いたします。

受付と同時に、システムから  
[ sample@a.com ]  
宛に、受付確認メールをお送りしています。  
もし、しばらくしても受付確認メールが届いていない場合には、  
送受信環境の不備などの問題があった可能性もございます。  
その際は 大変お手数ですが、メールアドレスを確認のうえ、再度お問い合わせください。

テクニカルサポートサイトTOPへ

入力内容に間違いがなければ「送信する」ボタンをクリックしてください。  
修正する場合は「戻る」ボタンをクリックしてください。

戻る 送信する

- お問い合わせ内容の最終確認画面となります。  
表示された内容で問合せする場合は「送信する」をクリックしてください。  
「お問い合わせ完了」画面が表示されます。
- 内容の修正が有る場合は、「戻る」をクリックしてください。  
前画面 【お問い合わせ内容入力】 2 へ戻ります。

# 【お問い合わせ履歴】

お問い合わせ履歴

① キーワード:

② オープン日指定:  ~

オープン日時↓	ケース番号	件名	ステータス
2015/09/25 10:44	100765	HULFT配信エラーについて	
2015/01/01 1:00	100764	マニュアルの場所はどこにありますか	
2014/12/31 12:12	100763	添付ファイルを送信したい	クローズ

1 - 3 / 3 表示  (ページ毎)    << 前へ 次へ >>    ページ

※ お問い合わせ履歴一覧にはWEBお問い合わせフォームよりお問い合わせいただいた件を表示しております  
※ お問い合わせ履歴一覧には過去3年分の履歴を表示しております  
※ 非表示となりました履歴の再表示につきましてはHULFT テクニカルサポートセンターへお問い合わせください  
※ 非表示となりました履歴のデータにつきましては削除されていません。お問い合わせされたデータの削除につきましてはHULFT テクニカルサポートセンターへお問い合わせください

テキストボックスをクリックで  
カレンダーが表示

2015 ▼ < 9月 ▼ >

日	月	火	水	木	金	土
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3

今日

① キーワード：件名の文字列を検索キーワードとして入力し 「検索」ボタンをクリックしてください。

② オープン日指定：問合せ受付日「yyyy/mm/dd」を指定して「検索」ボタンをクリックしてください。

指定日以前や以降のみの表示も可能です。

入力方法はテキストボックスクリックからのカレンダー、および直接入力となります。

「キーワード」と「オープン日指定」を併用して絞り込み検索をすることも可能です。

「すべて表示」をクリックすると、「キーワード」「オープン日時指定」に入力された条件を

無効にし、すべての履歴を表示します。

# 【お問い合わせ詳細】 (全体イメージ)



## 画面の全体と各入力項目の説明ページ

お問い合わせ詳細

---

<<お問い合わせ履歴へ戻る

お問い合わせ詳細 ケースをクローズ

ケース番号	192553	ステータス	対応中
製品ご契約社名	株式会社 あいうえ	説明ページP-30	
あなたの会社名	株式会社 あいうえ		
シリアルNo.	999-9999-		
その他シリアルNo.	yyy-zzzz-xxxxxx		
件名	HULFT配信エラーについて		
初回質問	HULFT配信エラーについて質問です。 HULFT配信エラーについて		

---

ケースコメント

日時	コメント
2018/02/02 12:04	追加質問です。
	ダウンロードできますか？

追加質問 説明ページP-31

追加質問は1,200文字前後まで入力可能です。  
1,200文字以上の場合は分割して追加質問してください。

追加質問する

---

公開添付ファイル

最終更新日時	ファイル名	サイズ(Byte)
	説明ページP-32~P-33	

▼ここにファイルをドロップして添付  
もしくは

参照... ファイルが選択されていません。  
1ファイル10MBまで添付可能です

追加情報

お問い合わせタイプ	
登録製品情報	HULFT7 for Windows-EX --- Windows
製品バージョン	---
CPUbit	
OS/OSバージョン	
実装メモリサイズ(GB)	
実施した処理内容	
お問い合わせの対象機能	
影響範囲	
事象が発生している頻度	
事象が発生している日時	

問い合わせ時の付加情報  
(表示のみ)

---

共有先

メールアドレス	sample@a.com	Ccの変更
Cc1		Cc6
Cc2		説明ページP-34
Cc3		
Cc4		Cc9
Cc5		Cc10
オープン日時	2018/02/01 18:20:29	クローズ日時

ケースをクローズ

# 【お問い合わせ詳細】

The image shows a screenshot of a customer support portal. The top section is titled "お問い合わせ履歴" (Inquiry History). It includes search filters for keywords and opening dates, with buttons for "検索" (Search) and "すべて表示" (Show All). Below the filters is a table of inquiries:

オープン日時↓	ケース番号	件名	ステータス
2018/02/01 18:20	192553	HULFT配信エラーについて	対応中
2018/01/31 18:14	192511	転送速度について	回答済
2016/12/23 14:01	139832	HU	

Below the table, there are navigation options: "1 - 3 / 3 表示 25 (ページ毎)".

On the left, there are three notes:

- ※ お問い合わせ履歴一覧にはWEBお問い合わせ
- ※ お問い合わせ履歴一覧には過去3年分の
- ※ 非表示となりました履歴の再表示につきま

On the right, a detailed view of the selected inquiry is shown, titled "お問い合わせ詳細". It includes a "ケースをクローズ" (Close Case) button. The details are as follows:

ケース番号	192553	ステータス	対応中
製品ご契約社名	株式会社 あいうえお【テスト用】		
あなたの会社名	株式会社 あいうえお【テスト用】		
シリアルNo.	999-9999-		
その他シリアルNo.	yyy-2222-xxxxxx		
件名	HULFT配信エラーについて		
初回質問	HULFT配信エラーについて質問です。		

- 件名をクリックすると、お問い合わせの詳細を確認する事ができます。また、追加質問を入力する事が可能です。

# 【お問い合わせ履歴】 お問い合わせのクローズ

The screenshot shows a web interface for case management. At the top, there is a header bar with a pencil icon and the text 'お問い合わせ詳細'. Below this, there is a navigation link '<<お問い合わせ履歴へ戻る'. The main content area displays case details: 'お問い合わせ詳細' with a 'ケースをクローズ' button. Below the details, there is a table with two rows: 'ケース番号 124884' and '製品ご契約社名 株式会社 あいうえお【テスト用】'. A dialog box is overlaid on the right side, containing the text 'このお問い合わせをクローズしますか?' and two buttons: 'OK' and 'キャンセル'.

- 「お問い合わせ詳細」に、[ケースをクローズ]ボタンが表示されます。  
このボタンを押下することで、現在参照中のお問い合わせを、クローズ（対応完了）にすることが可能です。
- ボタン押下後にお問い合わせクローズのダイアログが表示されますので、参照中のお問い合わせをクローズにする場合は[OK]を、中止する場合は[キャンセル]ボタンを押下して下さい。

※ステータスが [クローズ] の時は、ボタンは表示されません。

※クローズとなりました履歴にて継続のお問い合わせを行いたい場合は、P31の方法で追加質問が可能です。

※お問い合わせ履歴そのものを非表示にしたい場合、その旨をHULFTテクニカルサポートまでご連絡ください。

# 【お問い合わせ履歴】 追加質問入力

ケースコメント

日時	コメント
----	------

追加質問

追加質問は1,200文字前後まで入力可能です。  
1,200文字以上の場合は分割して追加質問してください。

**追加質問する**

- 「お問い合わせ詳細」に追加質問の入力欄が表示されます。
  - 追加質問を行う場合は、追加質問欄に内容を入力し、「追加質問する」のボタンをクリックしてください。入力内容が登録されます。
- ※ 1,200文字の文字制限が有ります。
- ※ 1,200文字以上の場合は、質問内容を複数回に分割して追加質問欄に入力し登録してください。

# 【お問い合わせ履歴】

# (添付ファイルの追加)

公開添付ファイル

最終更新日時	ファイル名	サイズ(Byte)
▼ここにファイルをドロップして添付 もしくは		

①

②  ファイルが選択されていません。  
1ファイル10MBまで添付可能です

破線のエリアにファイルをドラック  
&ドロップ  
または  
「参照」ボタンでファイルを選択

## 【お願い】

添付ファイルのアップロード後、「追加質問」にてアップロードした旨をご記載いただきますようお願いいたします。

追加質問時に添付ファイルを追加する場合は、以下の2通りの方法でアップロードが可能です。

- ① 破線のエリア内にファイルをドラック&ドロップする (**InternetExplorerは未サポートです**)
- ② 「参照」ボタンをクリックし、対象ファイルを指定する

※添付ファイルのアップロード処理時に、P31の追加質問入力欄に送信前の文章が残っていると、③のようなメッセージが表示されます。  
追加質問を行う場合は、別途 追加質問入力欄の「追加質問する」ボタンを押してください。

③

「追加質問」に入力途中の内容があります。  
この操作の後、「追加質問」を更新する場合は  
別途、「追加質問する」ボタンを押してください。

# 【お問い合わせ履歴】 添付ファイルの削除

公開添付ファイル

最終更新日時	ファイル名	サイズ(Byte)	
2019/05/24 9:59	<a href="#">eventlog.txt</a>	29034	① 削除
2019/05/24 12:10	<a href="#">操作手順書.zip</a>	139840	

サポート担当者が添付したファイルについては「削除」ボタンが表示されません

参照... ファイルが選択されていません。  
1ファイル10MBまで添付可能です

② ファイルを削除しますか？  
OK キャンセル

- お客様が追加した添付ファイルは、以下の手順にて削除が可能です。  
※サポート担当者が追加した添付ファイルについては削除できません

- ① 削除したい添付ファイルの行にある「削除」ボタンをクリックする
- ② “ファイルを削除しますか？”のメッセージボックスで[OK]をクリックする

※添付ファイルの削除処理時に、P31の追加質問入力欄に送信前の文章が残っていると、

③ のようなメッセージが表示されます。この場合、

- [OK]をクリック → 添付ファイルの削除が完了
- [キャンセル]をクリック → 添付ファイルの削除をキャンセルという動作となります。

③ 「追加質問」に入力途中の内容があります。  
この操作の後、「追加質問」を更新する場合は別途、「追加質問する」ボタンを押してください。

OK キャンセル

# 【お問い合わせ履歴】 共有先(CC変更)

以下の手順で共有先(Cc)の追加・変更を行うことが可能です。

① 「Ccの変更」 ボタンを押下する。

② ①の処理で表示される「お問合せ詳細 Cc変更」画面にて、Ccアドレスの追加または変更を行い、「保存」ボタンを押下してください。

※追加質問欄に入力中の文字がある場合、②の処理時に全てクリアされますのでご注意ください。  
(追加質問欄に何か入力されている場合、確認のダイアログが表示されます ③)

入力中の追加質問欄をクリアしても問題なければ、上記の確認のダイアログで「OK」を押下し、処理を進めてください。

※変更されたメールアドレスはCc変更後に「追加質問」の内容に弊社回答する際の通知メールより適用されます。

※Toのメールアドレスの変更はできません。

## ◆運用上の注意事項

機種依存文字の使用は控えてください。文字化けの原因となります。  
※機種依存文字の例はこちらをご参照ください。

[https://www.hulft.com/download\\_file/10388](https://www.hulft.com/download_file/10388)



# HULFT

**Move knowledge. Move markets.**