

HULFT

テクニカルサポートサービス

製品ご利用に際してのお問い合わせ方法

はじめに

当資料は、HULFT Series (HULFT、HULFT-HUB、HULFT-DataMagic、DataSpider[®]Servista など) をご購入いただいたお客様が、

- ・ご購入製品のダウンロードやプロダクトキー発行に関する、ご不明点やトラブル時の対処方法
- ・ご購入製品のご使用に関する、技術的なご相談やご質問、トラブル時の対処方法

についてのお問い合わせをされる際、円滑かつ適切な対応をさせていただくために

- ・お問い合わせ窓口と各窓口が受け付けているお問い合わせ内容
- ・ご利用方法
- ・初回お問い合わせの際にご提供いただきたい情報
- ・お問い合わせにあたっての注意事項

を記しています。

お問い合わせの際、ご活用ください。

目次

| | |
|---------------------------------------|---|
| 1. 製品に関する技術的な問い合わせをする場合..... | 1 |
| ■お問い合わせ先..... | 1 |
| ■お問い合わせいただくにあたり..... | 2 |
| 【1】 WEB の場合..... | 2 |
| 【2】 メールの場合..... | 3 |
| 【3】 お電話の場合..... | 5 |
| 2. プロダクトキー発行や製品ダウンロードの方法がわからない場合..... | 6 |
| ■お問い合わせ先..... | 6 |
| 【別紙】 メール問い合わせ用テンプレート..... | 7 |

1. 製品に関する技術的な問い合わせをする場合

技術サポートサービスをご購入いただいたお客様、評価版をダウンロードしていただいたお客様からの、製品に関する技術的なお問い合わせ、製品情報提供、製品障害に対する修復支援などにつきましては、下記の窓口がご質問にお答えいたします。

■ お問い合わせ先

【窓口】 弊社 HULFT テクニカルサポートセンター、または HULFT テクニカルサポートパートナーのサポート用窓口 ※1

【問い合わせ方法】 技術サポートサービスのご契約先、内容によって異なります ※1

【受付時間】 技術サポートサービスのご契約先、内容によって異なります ※1

※1：お問い合わせ先（窓口）などに関するご確認方法

【技術サポートサービスをご購入（製品版）】

myHULFT (<https://his.hulft.com/mypage/login/login/>) にログイン後、
[ライセンス]-[ライセンス管理]でライセンス管理画面を表示し、対象の製品のシリアル No.をクリック
→[年間技術サポートサービス窓口]に記載しております。

※技術サポートサービスをご購入でない場合、「技術サポートサービス契約内容確認」の表示は空白です。

【評価版】

メールでのお問合せとなります。

hulftest@hulft.com

弊社テクニカルサポートセンターへのお問い合わせは、弊社と技術サポートサービス締結中のお客様、ならびに評価版をダウンロードされたお客様（サポート期限内）のみとなります。
HULFT テクニカルサポートパートナーと技術サポート締結中のお客様は、ご契約先のサポート用窓口へお問い合わせください。

■ お問い合わせいただくにあたり

【1】 WEB の場合

- 1) 弊社 WEB サイト「技術サポートサービス専用サイト」にログインいただき、[お客様マイページ]からお問い合わせください。
なお、[お客様マイページ]をご利用いただく場合は、
 - ・技術サポートサービス締結中製品のシリアル No.
 - ・SP コードを、必ず入力してログインしてください。
※対象製品のシリアル No.のみでログインされた場合、[お客様マイページ]はご利用いただけません。
- 2) 新規お問い合わせの場合は、[お客様マイページ]-[新規お問い合わせ登録へ]から[お問い合わせ内容入力]の WEB フォームの内容に沿ってご入力ください。
フォーム内の必須項目（*印の付いている項目）は必ずご記入ください。
- 3) 新規お問い合わせを送信されますと、自動応答でお問い合わせ受理メールを送信いたします。
お問い合わせ内容についての回答メールは、お問い合わせ受理メールの後に改めて送信いたします。
なお、当日中の回答が難しい場合、翌営業日までには何らかのご連絡を差し上げておりますので、お待ちいただければと存じます。
- 4) 弊社テクニカルサポートセンターからの回答メールに対し継続のご質問をされる場合は、回答メールの末尾に記載されている URL のページ内にあるフォームをご利用ください。
- 5) 電話、またはメールで初回お問い合わせをされた場合、その後 WEB を使用して継続のご質問をすることはできません。また、WEB で初回お問い合わせをされた場合、その後メールを使用して継続のご質問をすることもできません。
上記パターンで継続の質問をされた場合は、すべて新規お問い合わせと同じ扱いで処理いたします。
- 6) お問い合わせにつきましては、弊社サポートエンジニア（以下、「担当者」といいます）が順次受け付けております。
至急対応等のご要望をいただいた際は、善処はいたしますが回答期日のお約束はいたしかねます。
- 7) すべてのご質問に対して回答後 4 日間ご連絡がない場合は、クローズとさせていただきますが、継続のご質問の場合は、4 日間以上経過後でも同じケース番号※で引き続きお受けします。
また、ご質問内容に継続性がないと判断した場合、新規のケース番号にて、回答させていただく場合がございます。
なお、技術サポート解約後の継続質問は受け付けられませんので、あらかじめご了承ください。
※ケース番号とは、お問い合わせ受理メールにてお伝えしております「お問い合わせ内容を識別するための番号」です。

【2】 メールの場合

- 1) 新規お問い合わせの場合は、対象製品の保守契約状況などを確認するため、お問い合わせ内容の他に、以下の情報を「メール本文」にご記入ください。

【技術サポートサービスをご購入（製品版）】

- ・対象製品のシリアル No.

【評価版】

- ・対象製品のシリアル No.
- ・お客様 ID

評価版の情報については製品ダウンロードのご申請後、弊社から送信しております以下のメール

件名： [myHULFT] 評価版利用開始のご案内(送信専用) ※1

の最後に記載しております。

※1：以下の製品の場合は、それぞれ別のメールとなります。

HULFT-WebConnect の場合

→ 件名：【HULFT-WebConnect】評価版 URL のご案内

HDC-EDI Suite の場合

→ 件名：【HULFT】評価版お申込み受付完了のご連絡 ※2

※2：メールにはお客様 ID のみ記載されています。シリアル No.は、その後送られてくる「シリアルプロダクトキー通知書」に記載されています。

海外に出荷する HULFT の場合

→ 件名：HULFT 評価版のご案内

海外に出荷する DataSpider 関連製品の場合

→ 件名：DataSpider 製品 評価版のご案内

上記内容が未記入の場合、お問い合わせを受け付けることができません。

- 2) 新規お問い合わせメール作成には、「【別紙】メール問い合わせ用テンプレート」をご使用ください。
- 3) 新規お問い合わせのメールを受信後、対象製品の保守契約状況などを確認し、お問い合わせ受理メールを送信いたします。
お問い合わせ内容についての回答メールは、お問い合わせ受理メールの後に改めて送信いたします。
なお、当日中の回答が難しい場合、1 営業日以内に何らかのご連絡を差し上げておりますので、お待ちいただければと存じます。
- 4) 弊社テクニカルサポートセンターからの回答メールに対し継続のご質問をされる場合は、件名を編集しないでください。
- 5) 初回お問い合わせが電話で、その後メールを使用して継続のご質問をされる場合は、メールの「件名」、または「メール本文」にケース番号をご記入ください。
- 6) お問い合わせにつきましては、担当者が順次受け付けております。
至急対応等のご要望をいただいた際は、善処はいたしますが回答期日のお約束はいたしかねます。

7) すべてのご質問に対して回答後 4 日間ご連絡がない場合は、クローズとさせていただきますが、継続のご質問の場合は、4 日間以上経過後でも同じケース番号※で引き続きお受けします。

また、ご質問内容に継続性がないと判断した場合、新規のケース番号にて、回答させていただく場合がございます。

なお、技術サポート解約後（評価版の場合はサポート期限切れ）でも継続質問は受け付けいたしますが、ご質問内容に継続性がない、または前回質問から長時間経過しているなど、場合によってはお断りする場合がございますので、あらかじめご了承ください。

※ケース番号とは、お問い合わせ受理メールにてお伝えしております「お問い合わせ内容を識別するための番号」です。

【3】 お電話の場合

- 1) 新規お問い合わせの場合は、対象製品の保守契約状況などを確認するため、最初に対象製品のシリアル No.をお伺いしますので、事前にご準備ください。
またお電話の最後に、ケース番号※をお伝えいたしますので、メモなどをご用意ください。
※ケース番号とは、窓口本来のご質問をいただいた場合のみお伝えしております「お問い合わせ内容を識別するための番号」です。
- 2) 継続したお問合わせの場合は、担当者に該当のケース番号をお申し出ください。
- 3) お問い合わせの際に、お客様のお名前、会社名、ご連絡先をお伺いし登録させていただいております。
- 4) お問い合わせにつきましては、担当者が順次受け付けております。
至急対応等のご要望をいただいた際は、善処はいたしますが回答期日のお約束はいたしかねます。
- 5) お電話を担当者におつなぎする際、途中に「お客様 ID」の入力を要求する自動音声のガイドが流れます。「お客様 ID」をご存じでない場合はガイドに従い、次にお進みください。
- 6) すべてのご質問に対して回答後 4 日間ご連絡がない場合は、クローズとさせていただきますが、継続のご質問の場合は、4 日間以上経過後でも同じケース番号で引き続きお受けします。
また、ご質問内容に継続性がないと判断した場合、新規のケース番号にて、回答させていただく場合がございます。
なお、技術サポート解約後でも継続質問は受け付けいたしますが、ご質問内容に継続性がない、または前回質問から長時間経過しているなど、場合によってはお断りする場合がございますので、あらかじめご了承ください。

2. プロダクトキー※発行や製品ダウンロードの方法がわからない場合

弊社製品は一部の製品を除き、弊社 Web の指定ページから対象製品をダウンロードする必要があります。
また一部の製品は、製品をインストールする際に必要となる「プロダクトキー※」を事前に発行し、取得する必要があります。

これらはすべて「myHULFT」を利用して行っていただきます。

myHULFT をご利用いただく上でのご不明点につきましては、[ご購入前 QA]よりお問い合わせください。

※DataSpider 関連製品の場合は、「ライセンスキー」の発行となります。

■ お問い合わせ先

myHULFT (<https://his.hulft.com/mypage/login/login/>) にログイン後、
[お問い合わせ]-[ご購入前 QA]よりお問い合わせいただけます。

以上

【別紙】メール問い合わせ用テンプレート

---下記項目は、必ずご記入ください---

- ・シリアル No.
- ・お客様 ID (評価版の場合のみ)
- ・製品名、バージョン
- ・製品導入先マシンの OS/OS バージョン、CPU bit、実装メモリサイズ(GB)
- ・お問い合わせ内容
- ・実施したい処理内容
(期待している動作や実現したい内容についての情報を具体的にご記入ください)

---下記項目は、異常発生時のお問い合わせの場合にご記入ください---

- ・発生した事象
- ・エラーコード
(出力された場合。ログやハードコピーをお持ちの場合は添付ファイル(8MB 以内)にてご提供ください)
- ・(転送時の場合) 配信側 / 集信側 の立場と相手側の OS、製品バージョン
- ・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入ください)
- ・事象発生頻度 (以下の4つの選択肢からお選びください)
必ず発生 / たびたび発生 / 一度だけ発生 / 不明
- ・成功した実績の有無 (以下の2つの選択肢からお選びください)
あり / なし
- ・影響範囲 (以下の5つの選択肢からお選びください。「その他」を選ばれた場合は、影響範囲を具体的にご記入ください)
業務停止 / 回避策なし / 業務影響あり / 開発影響あり / その他
- ・原因調査と復旧のどちらを優先したいか (以下の2つの選択肢からお選びください)
原因調査 / 復旧