

<お問い合わせフォームの利用方法>

■本資料はFCENAパッケージの「お問い合わせフォーム」のご利用手順を記載したものです。

1. お問い合わせにあたって

・内容詳細欄または添付文書ファイルに、お問い合わせ内容の詳細を記述いただきますよう、お願い申し上げます。

(お問い合わせ内容が不明瞭な場合、ご質問内容を確認するなど、直接回答できない場合がございます)

・また、サポートセンターでお客様のIDが確認できない場合は、内容により回答内容の制限や、回答をお断りする場合がございます。予めご了承下さい。

2. お問い合わせフォームの利用方法

(1) サポートフォーム画面を表示する

弊社ホームページFCENAポータルから利用

FCENAポータル(URL: <http://www.fcena.jp/portal/>)の画面右にある「お問い合わせフォーム」を押下します。

The screenshot shows the FCENA portal website. The browser address bar displays <http://www.fcena.jp/portal/>. The page header includes the Fujitsu logo and 'FCENA ポータル'. The main content area features a banner for '「信頼」と「実績」の建設パッケージ' and a list of news items under the heading '【お知らせヘッドライン】'. Below this is a section for '【新商品・バージョンアップ・レベルアップ】' with a list of PDF documents. On the right side, there is a '【ユーザ専用ページ】' section with login fields for 'ユーザID' and 'パスワード', and buttons for 'ユーザ専用ダウンロード', 'eWide', and 'eSpot'. Below the login section is a '製品のサポート、購入検討、機能に関するご質問' section, where the 'お問い合わせフォーム' link is highlighted with a red box. At the bottom of the sidebar, there is a 'FCENAポータル' section with various navigation links.

(2) お問い合わせフォーム画面で問合せ内容を入力する

- ①入力項目を全て入力します。
- ②添付ファイルがある場合は、「ファイルの添付」ボタンを押下して下さい。(入力確認画面に遷移します)
- ③添付ファイルがない場合は、「確認」ボタンを押下して下さい。(入力確認画面に遷移します)

お問い合わせフォーム

※ お問い合わせフォームの操作方法は、こちらをご覧ください!

※は必須項目です。

貴社名 : ※
 所属 :
 ご担当者名 : ※
 電話番号 : ※
 E-mail : ※
 E-mailの確認入力 : ※
 サポートID :
 eWide管理者ID :
 eWide利用者ID :
 eSpotID :

ユーザ種別	入力ID
サポ-トサービス契約1-ザ (ネット1-ザ、USB1-ザ)	サポート ID (例. sfa12345) → サポ-トサービス契約 ID nkb または fcn で始まる ID ではありません
eWide1-ザ	eWide管理者 ID (例. fcx12345) eWide利用者 ID (御社の管理者様より発行された ID)
eSpot1-ザ	eSpot ID (例. fcn12345)
サポ-トサービス未契約1-ザ (ネット1-ザ、USB1-ザ) 試用版1-ザ 購入検討1-ザ	未入力 (質問内容によっては回答できない場合がございます)

*RAINPAL-JR、RAINFRAME-JRにつきましてはサポートIDを発行して
 おりませんので、"00000000"をご入力下さい。
 *サポ-トセンターでお客様のIDが確認できない場合は、サポ-トサービス未契約1-ザ、
 試用版1-ザ、購入検討1-ザのご質問として対応させていただきます。

製品名 : ※
 バージョン : ※ 例) 1.1A
 詳細機能 : ※
 お問い合わせ種類 : ※
 お問い合わせ概要 : ※

内容詳細 (500文字以内) ※<>?は入力できません。
 ※質問内容が多い場合はword,excel等に記入しファイル添付して下さい。
 (具体的に記入してください)

ファイルを添付される場合はコチラ!

※1) 半角カナや機種依存文字(「株、有」等)は入力しないようお願い致します。

※2) 「確認」ボタンまたは「ファイルの添付」ボタン押下時に、入力不足や E-mail アドレスの確認入力との相違がある場合には、該当項目の下に赤太字でメッセージが表示されます。

(3) お問い合わせフォーム画面(確認/ファイル添付)

お問い合わせフォーム画面で「確認」ボタンまたは「ファイルの添付」ボタンを押下すると、以下の確認画面に遷移します。(添付ファイル項目は、「ファイルの添付」ボタンを押下した場合に表示します)

内容を確認し、「送信」ボタンを押下してください。

https://www.fcena.jp/fcena/FormsendExpServlet

FCENA ポータル: 富士通Japan サポートフォーム - 確認画面: ...

FUJITSU 富士通Japan Japan ホーム サイトマップ

> ホーム > お問い合わせ >

入力内容確認

入力内容の確認と添付ファイルを選択してください。

貴社名: 富士通Japan株式会社
所属: 科学システム部
ご担当者名: 富士通 太郎
電話番号: 0123-45-6789
E-mailアドレス: fujitsu_taro@fujitsu.com
ID: sjc12345
製品名: 05: 斜面安定計算システム[COSTANA]
バージョン: 19.2A
詳細機能: 05-2: 仕様規定版 (円弧すべり)
お問い合わせ種類: 02: 計算エラーに関すること
お問い合わせ概要: 02-2: 計算が行なわれない
内容詳細: 「oo」とメッセージがでて解析が強制終了されます。
添付ファイル: **参照...**

※参照ボタンで添付ファイルの場所を指定してください。

ファイル添付時の注意

- ファイル容量 : 30MByte以下
- 添付ファイル数 : 1つ (添付ファイルが複数に及ぶ場合は単一のファイルとしてzip、lzhファイルに圧縮してください)
- 添付可能な拡張子 : txt, pdf, jpg, bmp, zip, lzh, dxf, doc, docx, xls, xlsx, xdw, csv
および下記【参考】に記載する拡張子

【参考】

- 処理中のデータをお送りいただく場合は、下記を参照ください。
斜面安定計算システム[COSTANA]

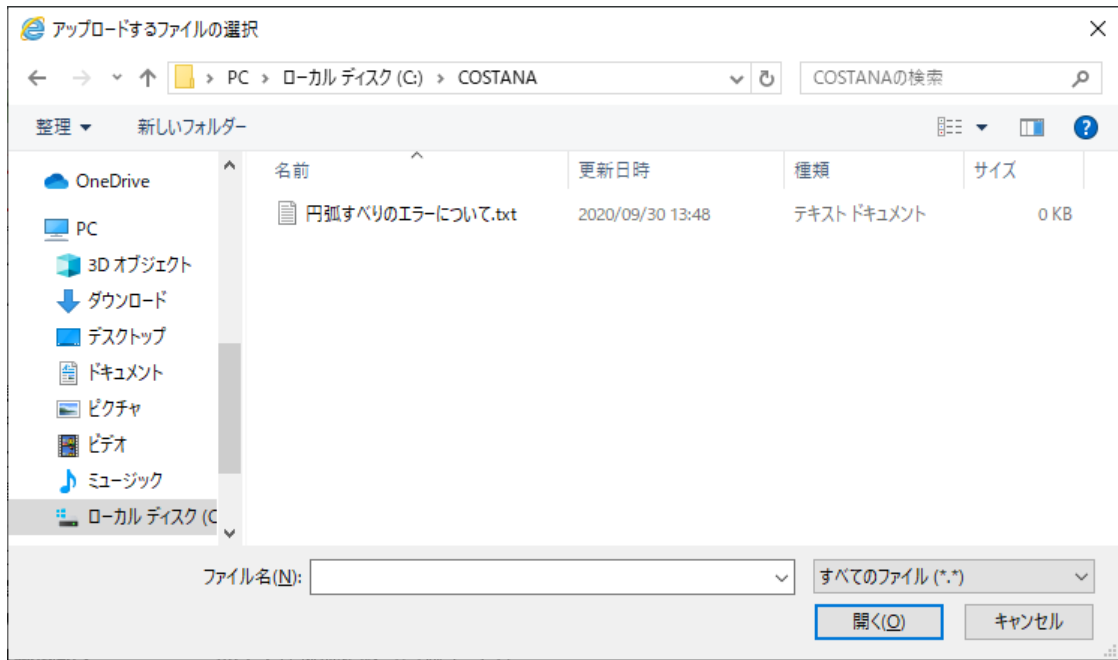
バージョン	ファイル名 (拡張子)
14~	*tk1(仕様規定版) *tk2(性能設計版) *acc (入力時振動がある場合)
11~13	*c11

- zipファイルの作成方法
圧縮するファイルまたはフォルダを右クリック→送る(N)→圧縮(zip形式)フォルダ

送信 修正画面へ戻る

(注意) 修正画面へ戻る場合、入力した情報がすべて再表示されるまで時間がかかる場合があります。お手数ですが入力情報がすべて再表示されてから編集をお願い致します。

ファイルを添付する場合は、添付ファイル項目の横にある「参照」ボタンを押下し、「ファイルの選択」画面からファイルを選択し、「開く」ボタンを押下してください。



- ※1) 注釈の通り、添付できるファイルの拡張子は、txt, dxf, jpg, bmp, zip, lzh, dxg, doc, docx, xls, xlsx, xdw, csv および、【参考】に記載する拡張子です。
- ※2) ファイルが複数ある場合、上記拡張子以外のファイルを添付する場合は、ZIP・LZH形式で圧縮して下さい。
- ※3) 処理中のデータをお送りいただく場合、ファイル添付時の注意の【参考】に記載するデータをお送りください。

(4) お問い合わせフォーム画面(完了)

お問い合わせフォーム確認画面で「送信」ボタンを押下すると、以下の完了画面に遷移します。



記入いただいたメールアドレスに以下の「受付確認のメール」を自動送信致します。

富士通 太郎 様

建設業設計計算パッケージをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。
この度「サポートフォーム」よりサポートの受付が確認できましたので
本メールにてご連絡いたします。
内容に応じた担当から電話連絡により対応させていただきます。
(対応は弊社サポート時間内とさせていただきます。)

=====
サポート受付内容

<受付日>2020/10/05 16:21:59

ご担当者名：富士通 太郎 様
サポートID：sjcl2345
電話番号：0123-45-6789
E-mailアドレス：fujitsu_taro@fujitsu.com

製品名：05：斜面安定計算システム[COSTANA]
詳細機能：05-2：仕様規定版（円弧すべり）
バージョン：19.2A

お問い合わせ種類：02：計算エラーに関する事
お問い合わせ概要：02-2：計算が行なわれない
内容詳細：
「○○」とメッセージがでて解析が強制終了されます。

=====
今後とも「建設業設計計算パッケージ」のご利用をよろしくお願いいたします。

※本メールは送信専用アドレスより自動的に送信されています。返信はできません。
※本メールはご記入頂いたEメールアドレスにお送りしています。
※万一このメールの内容に覚えのない方は、お手数でございますが下記E-mailアドレスまで連絡ください。

from 富士通Japan株式会社 FCENAサポートセンター
URL : <https://www.fcena.jp/portal/>
E-MAIL : fcena-info@cs.jp.fujitsu.com

以上で、「お問い合わせフォーム」による お問い合わせ手続きが完了となります。