

『お問い合わせフォーム』の利用方法

(1) お問い合わせにあたって

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

お問い合わせいただく際は、内容詳細欄または添付していただく文書ファイルに、お問い合わせ内容の詳細を記述していただきますよう、お願い申し上げます。

(お問い合わせ内容が不明瞭の場合、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ので、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 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/](http://www.fcena.jp/portal/))の画面右にある『お問い合わせフォーム』ボタンを押下します。

The screenshot shows the FCENA portal homepage. At the top, there is a navigation bar with the Fujitsu logo and 'Japan' text. Below this is a banner for 'FCENA ポータル' with the slogan '「信頼」と「実績」の建設パッケージ'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'トピックス', contains a list of links to various PDF documents, including '2010年度バージョンアップ商品(COSTANA, AFIMEX-GT)のご紹介', '2010年度レベルアップ商品(GALKINS V6.3)のご紹介', and 'NEXCO高模盛土基準に対応した地震時の安定計算の流れについて'. The right column contains a '【ユーザ専用ページ】' section with a user login form (User ID, Password) and buttons for 'ユーザ専用ダウンロード', 'eWide', and 'eSpot'. Below the login form is a '製品サポート、購入後' section with a button for 'お問い合わせフォーム' circled in red. At the bottom right, there is a 'FCENA ポータル' menu with links for '新着情報', 'トピックス', '製品情報', '価格表、料金表', '購入方法', and '限定eWideサービスの紹介'.

② お問い合わせフォーム画面(入力)

以下の『お問い合わせフォーム画面』より、入力項目を全て入力し、「確認」ボタンを押下して下さい。
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。

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、こちらから](#)

※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
サポートサービス契約ユーザ (ネットユーザ、USBユーザ)	サポートID(例. sfa12345)
eWideユーザ	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)
eSpotユーザ	eSpotID(例. fcn12345)
サポートサービス未契約ユーザ (ネットユーザ、USBユーザ) 試用版ユーザ 購入検討ユーザ	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。)

サポートセンターでお客様のIDが確認できない場合は、サポートサービス未契約ユーザ、試用版ユーザ、購入検討ユーザのご質問として対応させていただきます。

製品名 : 21:地下連続壁を本体に利用する構造物の設計システム[RAINFRAME-JR] ※

バージョン : ※ 例) 1.1A

詳細機能 : ※

お問い合わせ種類 : 03:結果に関すること ※

お問い合わせ概要 : ※

内容詳細(500文字以内) ※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!

ファイルの添付

確認 クリア

※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に相違がある場合、該当項目の下に赤太字でメッセージを表示します。

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」ボタンを押下して下さい。

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: 富士通エフ・アイ・ピー株式会社
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@jp.fujitsu.com
ID: sfa12345
製品名: 05:斜面安定計算システム[COSTANA]
バージョン: 15.1A
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: 02-1:エラーの原因と回避方法について
内容詳細: 「cc」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 : 10MByte以下
- 添付ファイル数 : 1つく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

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」ボタンを押下して下さい。



※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, dxf, 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や、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。

送信は無事に完了いたしました

後ほど、お問い合わせ内容に応じた担当から電話を差し上げ対応致します。

- サポートサービス時間(平日のみ)
9時30分～12時、13時～17時
土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始などの弊社の休日はお休みとなります。

引き続き、その他のコンテンツをご覧になる場合

- [FCENA ポータル](#)
 - [新着情報](#)
 - [トピックス](#)
 - [製品情報 \(製品サイト\)](#)
 - [購入方法](#)
 - [サポート](#)
 - [貸出・試用版](#)
 - [よくあるご質問](#)
 - [お問い合わせ](#)
 - [ユーザ登録](#)
 - [メールサービス](#)

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。

```
富士通次郎 様↓
↓
いつも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>2011/01/25 09:30:00↓
↓
ご担当者名：富士通次郎 様↓
サポートID：sfa12345↓
電話番号：1234-45-6789↓
E-mailアドレス：fujitsu\_taro@jp.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：15.1A↓
↓
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：02-1：エラーの原因と回避方法について↓
内容詳細：↓
「〇〇」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。↓
↓
-----↓
f r o m    富士通エフ・アイ・ピー株式会社    サポートセンター↓
          URL：http://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。