



FileMaker Support Service

ファイルメーカー サポートサービス

ファイルメーカー株式会社 / 2007 年 11 月現在

©1998-2007 FileMaker, Inc. All Rights Reserved. FileMaker、ファイルメーカー及びファイルフォルダロゴは、FileMaker, Inc. の米国及びその他の国における登録商標です。その他記載された会社名及びロゴ、製品名などは該当する各社の商標または登録商標です。

※本プログラムの内容は予告なく変更することがあります。最新版はファイルメーカー社ホームページ「www.filemaker.co.jp」から入手できます。

ファイルメーカー サポートサービスのご案内

「ファイルメーカー サポートサービス」は、製品情報、ソリューション情報、ユーザ情報、製品の操作方法など、さまざまな情報を提供させていただくことにより、お客様に、使いやすさで定評の FileMaker 製品を更に使いやすく、より効率的にお使いいただくためのサポートプログラムです。

目 次

■ ファイルメーカー サポートサービスの種類	P2
■ テクニカルサポートサービスの条件について	P3
■ テクニカルサポートサービスを受ける際の注意事項	P4
■ お問い合わせ前の確認事項	P4
■ 無償テクニカルサポートサービスのお問い合わせ手順	P5
■ 有償テクニカルサポートサービスのお問い合わせ手順	P6 – P8
■ テクニカルサポートサービスに関する Q&A	P9
■ テクニカルサポートサービスの範囲	P10
■ 有償テクニカルサポート購入申込書 A	P11
■ 有償テクニカルサポート購入申込書 B	P12
■ テクニカルサポートサービスお問い合わせファックス用紙	P13

■ファイルメーカー サポートサービスの種類

FileMaker 製品に関するサポートサービスには大きく分けて3種類あります。

1. 24 時間情報提供サービス

まずはファイルメーカー社ホームページ「www.filemaker.co.jp」をチェック。各種 FileMaker 製品に関する情報サービスをホームページで 24 時間ご提供

新製品ならびに既存製品に関する情報サービスを 24 時間、ファイルメーカー社のホームページにてご提供しています。現行製品の概要、機能／スペック紹介、評価版配布、キャンペーン情報、アップグレード情報、アップグレードのお申し込み用紙の配布方法と日程、セミナー開催情報、関連ソリューション情報、製品に関してよくある質問など随時アップデートしてご案内しています。

「FileMaker Customer Center」「FileMaker Call Center」にお問い合わせされる前に、まずはホームページをご確認ください。

2. 登録ユーザー向け各種サポートサービス

新規ご購入の製品に同梱されている「ユーザー登録のご案内」にて指定された方法でユーザー登録していただいた正規登録ユーザー様には、「FileMaker Customer Center」から、製品のアップグレード時のご案内／提供、各種優待販売の実施、破損の際のディスク交換、ライセンスキー (License Key) の再発行などをおこなっています (アイテムによっては有償)。また、転居などによるユーザー登録時の住所や電話番号、Fax 番号、e-mail アドレスの変更サービスもしています。FileMaker 製品をより使いやすくご愛用いただくために、製品ご購入時には必ずユーザー登録をお願いいたします。

3. 登録ユーザー向けテクニカルサポートサービス^{注1}

「FileMaker Call Center」では、正規登録ユーザー様向けに、FileMaker 製品に関するテクニカルサポートサービスをご提供しています。内容は以下の通りです。

■無償テクニカルサポートサービス

製品のご利用はじめの基本的な操作を無償でサポート

製品のご利用はじめの基本的な操作方法に関する技術サポートを、ユーザー登録されたお客様に、1 インシデント^{注2}までの無償サポートサービスとして提供いたします。

■有償テクニカルサポートサービス

無償サポート終了後、更に継続してサポートを受けるための有償プログラム

1 インシデントの無償テクニカルサポートの後、2 インシデント目以降のお問い合わせを、サポート回数券をお買い求めいただくことにより有償で技術サポートを受けることができます。サポート回数券は 1、3、10、50、100 枚綴りがあり、それぞれ発行から有効期限が設定されています。セット枚数が多いほど一枚当たりの単価はお得です。それぞれ有効期限が定められていますので、用途に応じてお買い求めください。

注 1) テクニカルサポートサービス条件は「テクニカルサポートの条件について」(3 ページ)をご参照ください。また、サポートが可能な範囲については、巻末の資料 (10 ページ)にて予めご確認ください。

注 2) 正規登録ユーザー様が「FileMaker Call Center」にお問い合わせの際の 1 つのご質問のことをインシデントといいます。詳しくは、「テクニカルサポートの条件について」(3 ページ)をご参照ください。

■テクニカルサポートサービスの条件について

FileMaker 製品は次の条件のもとにテクニカルサポートサービスを受けられます。
下記については、有償、無償を問わず共通しての条件となります。

- 1) サポート対象製品は日本語製品に限られます。
- 2) サポートを希望する製品のユーザ登録を日本の「FileMaker Customer Center」にて完了していることが前提です。
製品に同梱されている「ユーザ登録のご案内」にて指定された方法で「FileMaker Customer Center」にユーザ登録をおこなっていることをご確認ください。
- 3) サポートを受ける際に、ユーザ ID、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号) のいずれかが必要です。
- 4) サポートを受ける時点で、その製品が出荷継続中であることが必要です。
製品のメーカー販売／出荷が終了した時点で、その製品に関してサポートをお受けできる有効期限を発表いたします。
- 5) サポートを受ける言語 (言葉) は、主として日本語、補完的に英語とします。
- 6) 無償テクニカルサポートはパッケージ単位または取引単位でカウントされます。
 - a) パッケージ製品については、ライセンスパック^{注1}も含め、ご購入 1 パッケージ (または 1 箱) あたり 1 インシデントの無償テクニカルサポートを受けられます。複数の FileMaker 製品をひとつのパッケージにおさめた企画製品、あるいはハイブリット版であっても、ご購入になったパッケージ (箱) の数により、受けられる無償テクニカルサポートの回数が決定されます。たとえば、パッケージ (箱) を 3 個ご購入の場合、3 インシデントの無償テクニカルサポートを受けられます。
 - b) ファイルメーカー SLP (Software Licensing Program) でのボリュームライセンス製品については、2006 年 9 月 11 日以降にご購入になった VLA、AVLA、SLA を対象として、取引単位にて無償テクニカルサポートが提供され、1 回の取引あたり 1 インシデントの無償テクニカルサポートを受けられます。但し、メンテナンスは無償テクニカルサポートの対象ではありません。また、メディアセットとマニュアルセットのみのご注文、またはそのいずれか一方のみのご注文は、無償テクニカルサポートの対象ではありません。
たとえば、1 回のご注文で VLA または AVLA または SLA を 50 ライセンス (または 50 シート) ご購入されたとしても、受けられる無償テクニカルサポートは、1 回のご注文あたり (すなわち 1 回のお取引あたり) 1 インシデントとなります。
- 7) インシデントの定義
インシデントとは、登録ユーザ様が「FileMaker Call Center」に問い合わせの際の「1 つのご質問」のことをいいます。FileMaker 製品をご購入時後、1 インシデントまでは無償となります。有償テクニカルサポートは、ご購入いただいた回数券 1 枚が 1 インシデントを消化します。
お客様が「FileMaker Call Center」にお問い合わせをいただき、音声ガイダンスに従いご利用の番号をお選びいただいた時点から、インシデントの消費がはじまりますので、お問い合わせいただく前にこの旨ご了承の上、ご連絡ください。ただし、お問い合わせの返答が製品の不具合と弊社が認めた場合、インシデントは消費されません。
- 8) 質問手段は電話かファックスに限ります。また、無償テクニカルサポート、有償テクニカルサポートのいずれも、サポート中の通話料はお客様のご負担となります。

注 1) ご購入 1 パッケージ (または 1 箱) あたり 1 インシデントの無償テクニカルサポートを受けられるライセンスパックは、FileMaker Pro 8.5 以降のバージョンのライセンスパックに限定されます。

■テクニカルサポートサービスを受ける際の注意事項

※有償テクニカルサポート回数券は、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号)、ユーザ様のユーザ ID によっても購入は可能です。また、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号) によってご購入いただいたサポートチケットは、これに付随するユーザ ID が同一である場合に限っては、他に登録された対象製品の有償テクニカルサポートにも使用可能です。

※ファックスでのご質問の場合には、

下記の内容をご記入の上お送りください。指定項目が明記されていない場合やご記入に不備のある場合は、サポートがおこなえませんので予めご了承ください (巻末にファックスでの質問用紙を用意しましたので、ご参照ください)。

ファックスによるご質問もテクニカルサポートの 1 インシデントとしてカウントいたします。

- ユーザ ID、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号) のいずれか
- 登録者の氏名 (法人の場合には、会社名・部署)
- 質問される製品名、バージョン番号およびプラットフォーム (例: FileMaker Pro 9v1 Windows 版)
- ご返答先の電話番号 (ファックス番号)
- 使用環境 (5 ページをご参照ください)
- ご質問内容 (できるだけ詳しくご記入ください)

■お問い合わせ前の確認事項

「FileMaker Call Center」にお問い合わせいただく前に、ご面倒でも下記の項目についてご確認ください。これによって問題が解決する場合があります。

- 1) お客様が使用されているコンピュータは、製品が動作できる環境 (コンピュータの機種、OS のバージョン、メモリ容量など) を満たしているかどうか、ご確認ください。
- 2) お客様のコンピュータおよび周辺機器 (プリンタ、モデムなど) が説明書どおりに配置しており、すべてのケーブルが確実に接続されているかどうか、ご確認ください。
- 3) お使いになっている製品のマニュアルやオンラインヘルプをお読みください。ほとんどの操作方法について記載されています。

■無償テクニカルサポートサービスのお問い合わせ手順

すべての対象製品について、ユーザ登録後、1 インシデントまで無償でサポートいたします。

◎電話での無償テクニカルサポートサービスのご利用法

- 1) お客様のユーザ ID、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号) のいずれかと、登録者のお名前、質問される製品名とバージョン番号が必要です。お手元にご用意ください。また、場合によってはお客様の使用環境 (下記をご参照ください) をお尋ねしますので、お調べの上お電話いただきますようお願いいたします。
- 2) 「FileMaker Call Center」に電話をします。(この時点より通話料はお客様負担となります)
※お問い合わせ先は製品に同梱されている「FileMaker Support Service のご案内」をご覧ください
- 3) 音声ガイダンスにそってプッシュボタンにてご利用の番号をお選びください。
※ダイヤル回線で内線網を構築している電話からおかけになる場合、一部つながらない場合がございます。
- 4) スタッフにつながります。
- 5) お客様のユーザ ID、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号) のいずれかと、登録者のお名前、製品名とバージョン番号をスタッフにお伝えください。
- 6) ユーザ登録確認後、ご質問を承ります。

◎ファックスでの無償テクニカルサポートサービスのご利用法

下記の内容をご記入の上お送りください。指定項目が明記されていない場合やご記入に不備のある場合は、サポートがおこなえませんので予めご了承ください (巻末にファックスでの質問用紙を用意しましたので、ご参照ください)。

ファックスによるご質問も無償テクニカルサポートの 1 インシデントとしてカウントいたします。

- ユーザ ID、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号) のいずれか
- 登録者の氏名 (法人の場合には、会社名・部署)
- 質問される製品名、バージョン番号およびプラットフォーム (例: FileMaker Pro 9v1 Windows 版)
- ご返答先の電話番号 (ファックス番号)
- 使用環境 (下記をご参照ください)
- ご質問内容 (できるだけ詳しくご記入ください)

◎サポート範囲

サポートが可能な範囲については、巻末の資料 (10 ページ) にて予めご確認ください。

◆ FileMaker Call Center でお尋ねするお客様の使用環境

コンピュータ名	メーカー名/機種名など
OS とそのバージョン	例: Windows XP SP2、Mac OS X 10.4.8
メモリ容量	例: 256MB
ハードディスク容量	例: 20GB
プリンタ名	メーカー名/機種名など印刷の問題の場合に必要です

■有償テクニカルサポートサービスのお問い合わせ手順

無償テクニカルサポート終了後のテクニカルサポートサービスです。製品の登録後、2 インシデント目以降のお問い合わせからは有償テクニカルサポートサービスとなります。

◎電話での有償テクニカルサポートサービスのご利用法

- 1) 有償テクニカルサポートには、お客様のユーザ ID、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (ライセンスの契約番号またはライセンス番号) のいずれかと、登録者のお名前及びご購入の回数券に記されたインシデント番号が必要です。お手元にご用意ください。また、場合によってはお客様の使用環境 (5 ページをご参照ください) をお尋ねしますので、お調べの上お電話いただきますようお願いいたします。
- 2) 有償テクニカルサポートをお受けになる前に、まずサポート回数券セットを「FileMaker Customer Center」にてご購入していただきます。サポート回数券 1 枚が 1 インシデントに使用可能です。オペレータがユーザ ID、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号) のいずれかをお尋ねする際に、このサポート回数券に記載されたインシデント番号もお聞きますので、予めご準備の上おかけください (サポート回数券セットの内容やその購入方法については 7 ページ以降をご参照ください)。
- 3) 「FileMaker Call Center」に電話をします。(この時点より通話料はお客様負担となります)
- 4) 音声ガイダンスにそってプッシュボタンにてご利用の番号をお選びください。
※ダイヤル回線で内線網を構築している電話からおかけになる場合、一部つながらない場合がございます。
- 5) スタッフにつながります。
- 6) お客様のユーザ ID、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号) のいずれかと、サポート回数券に記載されたシリアル番号をスタッフにお伝えください。
- 7) 確認後、サポート回数券 1 枚につきご質問を 1 件承ります。

◎ファックスでの有償テクニカルサポートサービスのご利用法

下記の内容をご記入の上お送りください。指定項目が明記されていない場合やご記入に不備のある場合は、サポートがおこなえませんので予めご了承ください (巻末にファックスでの質問用紙を用意しましたので、ご参照ください)。

ファックスによるご質問も有償テクニカルサポートの 1 インシデントとしてカウントいたします。

- ユーザ ID、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号) のいずれか
- 回数券に記された連番
- 登録者の氏名 (法人の場合には、会社名・部署)
- 質問される製品名、バージョン番号およびプラットフォーム (例: FileMaker Pro 9v1 Windows 版)
- ご返答先の電話番号 (ファックス番号)
- 使用環境 (5 ページをご参照ください)
- ご質問内容 (できるだけ詳しくご記入ください)

◎サポート範囲

サポートが可能な範囲については、巻末の資料 (10 ページ) にて予めご確認ください。

◆テクニカルサポートサービス受付時間

土・日・祝祭日を除く月～金 9:00～12:00、13:00～17:30 です。
無償テクニカルサポートサービスも有償テクニカルサポートサービスも同じです。

◆テクニカルサポートサービスの電話・ファックス番号

製品パッケージに入っている「FileMaker Support Service のご案内」に記載の「FileMaker Call Center」宛にご連絡ください。
無償テクニカルサポートサービスも有償テクニカルサポートサービスも電話・FAX 番号は同じです。

◎サポート回数券セットは5種類

サポート回数券は1、3、10、50、100枚の綴りがあり、1枚につき1インシデントです。それぞれ発行から有効期限が設定されています。インシデントが多い程1枚当たりの単価はお得です。

サポート回数券	発行日からの有効期限	価格 (消費税・送料込)	お申し込み方法	お支払い方法	サポート開始	チケットの返品について
1枚	1ヶ月	¥2,625 (本体 ¥2,500)	オンライン (お電話)	ご本人名義のクレジットカード (JCB / DC / Master / VISA)	ご購入のお電話をその場で FileMaker Call Center に転送	認めておりません
3枚セット	3ヶ月	¥7,350 (本体 ¥7,000)	郵送	代金引換郵便	チケットがお手元に届いた日から開始	郵便局窓口での代金お引き換え前であれば可能
10枚セット	3ヶ月	¥21,000 (本体 ¥20,000)	郵送	代金引換郵便	チケットがお手元に届いた日から開始	郵便局窓口での代金お引き換え前であれば可能
50枚セット	1年	¥94,500 (本体 ¥90,000)	郵送	振込 (郵便局)	チケットがお手元に届いた日から開始	認めておりません
100枚セット	1年	¥157,500 (本体 ¥150,000)	郵送	振込 (郵便局)	チケットがお手元に届いた日から開始	認めておりません

※1枚をお買い求めになる場合は、オンラインにて即時決済となるため、申し込み時点でサポート回数券の受取なしにすぐにサービスを受けられますが、サポートコールの結果如何を問わず、一切返金／払い戻しはいたしませんので予めご了承ください。

◎サポート範囲

サポートが可能な範囲については、巻末の資料（10ページ）にて予めご確認ください。

◎サポート回数券セットのご購入方法

■サポート回数券 1 枚をご購入の場合（クレジットカードによるオンラインでのお支払い）

- 1) ユーザ ID、製品の登録番号（Product Registration Number）、ライセンスの Contract Number（契約番号またはライセンス番号）のいずれかが必要です。まずお手元にご用意ください。
- 2) 「FileMaker Customer Center」に電話をします。この時、お客様のユーザ ID、製品の登録番号（Product Registration Number）、ライセンスの Contract Number（契約番号またはライセンス番号）のいずれかを確認させていただき、お客様が決済をご希望になるクレジットカードの種類、カード番号、有効期限の順でお尋ねします。クレジットカードはオンラインで承認手続きとなり、クレジットカードの名義とお申し込み者が同一であることを確認の上、決済が可能となります。
クレジットカードの照会ができない場合は、ご購入できません。
- 3) お電話転送後、すぐにサポートが受けられます。
1 枚をお買い求めになる場合は、オンラインにて即時決済となるため、申し込み時点でサポート回数券の受取なしにすぐにサービスを受けられますが、サポートコールの結果如何を問わず、一切返金はいたしませんので予めご了承ください。

■サポート回数券 3 枚セットおよび 10 枚セットをご購入の場合（代金引換郵便によるお支払い）

- 1) 巻末 A の申込書に必要事項をご記入の上「FileMaker Customer Center」に郵送にてお申し込みいただきます。
- 2) 代金引換郵便にて「FileMaker Customer Center」からお客様にサポート回数券セットをお送りします。
- 3) チケット入手後、すぐにサポートを受けられます。
※ただし、申込書のご記入に不備がある場合はご購入できません。

■サポート回数券 50 枚セットおよび 100 枚セットをご購入の場合（郵便振替によるお支払い）

- 1) 巻末 B の申込書に必要事項をご記入いただき、ご購入に必要な金額を郵便振替にて指定の口座にお支払い後、その払込証明書を添付の上「FileMaker Customer Center」に郵送にてお申し込みいただきます。
- 2) 申込書および払込証明書を受け取り、確認後「FileMaker Customer Center」からサポート回数券セットを郵送します。
- 3) チケット入手後、すぐにサポートを受けられます。
※申込書のご記入に不備がある場合や払込証明書の添付がない場合はご購入できません。
※郵便振替の振込手数料はお客様負担とさせていただきます。
※手形でのお支払いはお受けしていません。

有償テクニカルサポート回数券は「FileMaker Customer Center」にてご購入できます。

◆ FileMaker Customer Center 受付時間

土・日・祝祭日を除く月～金 9：00～12：00、13：00～17：30 です。

◆ 電話・ファックス番号

製品パッケージに入っている「FileMaker Support Service のご案内」に記載の「FileMaker Customer Center」宛にご連絡ください。

◆ 申込書郵送先住所

〒113-6591 東京都文京区本駒込 2-28-8 文京グリーンコート郵便局 私書箱 43
FileMaker Customer Center
有償テクニカルサポート回数券購入申し込み係

■ ファイルメーカー テクニカルサポートサービスに関する Q&A

Q ユーザ ID、製品の登録番号 (Product Registration Number)、ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号) を忘れてしまった場合、これらはどこで確認できますか？

A 日本国内におけるユーザ登録、登録内容の変更は「FileMaker Customer Center」でおこなっております。製品パッケージに入っている「FileMaker Support Service のご案内」に記載の「FileMaker Customer Center」宛にご連絡ください。(電話受付時間：土・日・祝祭日を除く月～金 9：00～12：00、13：00～17：30)

Q 有償テクニカルサポートサービスに関する問い合わせ、サポート回数券の販売窓口を教えてください。

A 「FileMaker Customer Center」宛にお電話ください。スタッフが承ります。

Q 1 度にサポート回数券を複数セット組み合わせて購入したい場合はどうすればいいのでしょうか？

A 申込書 1 枚につき 1 セット、サポート回数券の購入申し込みできますので、必要なセット数分の申込書を 1 度にお送りください。たとえば、150 枚サポート回数券が必要な場合は、50 枚セット 1 つで申込書 1 枚、100 枚セット 1 つで申込書 1 枚の計 2 枚同時にお送りください。

Q サポート回数券の発送状況、使用中の回数券の残りを知りたい場合はどうすればいいのですか？

A 「FileMaker Customer Center」宛にお電話ください。
サポート回数券の購入後の発送状況や使用中のサポート回数券の消化状況の確認が可能です。オンライン販売をおこなう 1 枚チケット以外のセットについては、郵送にてお客様のお手元に発送するため、受取までに多少の時間がかかることがあります。申し込みから受取までの時間は、平日 4 日間～約一週間を目安にしてください。

Q 無償テクニカルサポートのインシデントが残っているままアップグレードした場合はどうなりますか？

A 旧バージョンの無償テクニカルサポートのインシデントは消滅し、新バージョンに対して新たに 1 インシデントの無償テクニカルサポートが発生します。旧バージョンで残った無償テクニカルサポートインシデントは繰り越してできません。

Q 複数の FileMaker 製品をひとつのパッケージにおさめた企画製品、あるいはハイブリット製品など、1 単品パッケージに複数ライセンスはいつている製品の無償テクニカルサポートのインシデントが残っている時点で、1 製品のみアップグレードした場合、無償テクニカルサポートのインシデントはどうなりますか？

A アップグレードした製品の新バージョンに対して、新たに 1 インシデントの無償テクニカルサポートが発生します。また、アップグレードした製品以外にもとの単品パッケージにライセンスが残っている場合、消化していなかった 1 インシデントの無償テクニカルサポートが受けられます。
はじめに購入したときについていた無償テクニカルサポートのインシデントを使わずにいても、1 単品パッケージに複数ライセンスはいつているすべてのライセンスをアップグレードした時点ではじめの無償テクニカルサポートのインシデントは消滅します。

Q 有償テクニカルサポートのインシデントが有効な期間中に新バージョンへアップグレードした場合はどうなりますか？

A アップグレードした製品 (新バージョン) に対して、新たに 1 インシデントの無償テクニカルサポートが発生します。また、同一製品の有償テクニカルサポート回数券をお持ちの場合は新バージョンでも有効です。アップグレードによって発生した無償テクニカルサポートの 1 インシデントと残りの有償テクニカルサポート回数券のどちらを先に使うかはお客様のご自由です。

Q インシデントについて教えてください。

A インシデントとは、正規登録ユーザ様が「FileMaker Call Center」に問い合わせる際の 1 つのご質問のことをいいます。FileMaker 製品をご購入時後、ご利用はじめの 1 インシデントまでは無償となります。有償テクニカルサポートは、ご購入いただいた回数券 1 枚が 1 インシデントを消化します。お客様が「FileMaker Call Center」にお問い合わせをいただき、音声ガイダンスに従いご利用の番号をお選びいただいた時点から、インシデントの消費が始まりますので、お問い合わせいただく前にこの旨ご了承の上、ご連絡ください。

■テクニカルサポートサービスの範囲

◎サポート対象範囲（有償サポート・無償サポート共通）

- 1) FileMaker 製品のインストール作業
- 2) FileMaker 製品の起動方法
- 3) FileMaker 製品の操作方法
 - ・マニュアルやオンラインヘルプなどに記載されている内容です。
- 4) FileMaker 製品のその製品がサポートする環境（マシンやシステムなど）において起こる問題
- 5) バージョンアップ、アップデートでの新機能、変更機能の案内
- 6) FileMaker 製品の購入に際しての製品情報提供（価格、機能、仕様等）

※サポート対象範囲外の例としては、有償サポート・無償サポート共に、以下のような質問などが考えられます。

- マシン本体、モニタ、プリンタなどハードウェアに関する質問
- Mac OS、Windows OS などシステムに関する質問
- ネットワークの構築に関する質問
- 他社様の製品に関する質問
- FileMaker 製品がサポートしていない環境（ハードウェアやシステムなど）で起こる問題
- ファイル作成／修復、またはコンサルティング的な相談と実作業



有償テクニカルサポートサービス回数券購入申込書 (3枚/3ヶ月もしくは10枚/3ヶ月回数券チケット用)

必要事項ご記入の上「FileMaker Customer Center」宛に郵送にてお申し込みください。

フリガナ			生年月日	(西暦)	年	月	日生
*注1 氏名	印		性別	<input type="checkbox"/> 男性		<input type="checkbox"/> 女性	
フリガナ							
会社/学校/ 団体名			部署/ 学部名				
フリガナ							
住所	〒	—		都 道 府 県	市 区 郡		
電話番号	()	—		内線			
FAX 番号	()	—					

■有償テクニカルサポートサービスをお受けになりたい製品名および回数券セット

製品名 (製品名/バージョン/OS)			
製品の登録番号 (Product Registration Number) ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号)		*注2 ユーザ ID	
ご購入を希望される回数券 セットを○で囲んでください	<input type="checkbox"/> 3枚/3ヶ月 / ¥7,350 (本体 ¥7,000) <input type="checkbox"/> 10枚/3ヶ月 / ¥21,000 (本体 ¥20,000)		

*注1 直筆にてご署名ください

*注2 ユーザ ID を御存じの方はご記入ください

■お支払い方法

3枚/3ヶ月/¥7,350 (本体¥7,000)、10枚/3ヶ月/¥21,000 (本体¥20,000) どちらも代金引換郵便です。
上記金額と引き換えに回数券セットをお受け取りください。



有償テクニカルサポートサービス回数券購入申込書 (50枚/1年もしくは100枚/1年回数券チケット用)

必要事項ご記入の上「FileMaker Customer Center」宛に郵送にてお申し込みください。

フリガナ			生年月日	(西暦)	年	月	日生
*注1 氏名	印	性別	<input type="checkbox"/> 男性		<input type="checkbox"/> 女性		
フリガナ							
会社/学校/ 団体名			部署/ 学部名				
フリガナ							
住所	〒	都道 府県		市区 郡			
電話番号	()	—	内線				
FAX 番号	()	—					

■有償テクニカルサポートサービスをお受けになりたい製品名および回数券セット

製品名 (製品名/バージョン/OS)			
製品の登録番号 (Product Registration Number) ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号)		*注2 ユーザ ID	
ご購入を希望される回数券 セットを○で囲んでください	<input type="checkbox"/> 50枚 / 1年 / ¥94,500 (本体 ¥90,000) <input type="checkbox"/> 100枚 / 1年 / ¥157,500 (本体 ¥150,000)		

*注1 直筆にてご署名ください

*注2 ユーザ ID を御存じの方はご記入ください

■お支払い方法

上記金額を郵便振替にてお支払いの上、払込証明書を本申込書とともにご郵送ください。

(郵送先住所は8ページをご覧ください)

※郵便振替の振込手数料はお客様負担とさせていただきます。

※手形でのお支払いはお受けしていません。

◎郵便振替の場合

郵便局備え付けの払込取扱票に下記の事項をご記入のうえ、「上記金額」をお振り込みください。

口座番号欄：東京 00120 - 4 - 75547

加入者名欄：ファイルメーカー サポート

払込人住所氏名欄：お客様のお名前・ご住所・お電話番号をご記入ください

通信欄：ご購入の回数券セット名

テクニカルサポートサービスお問い合わせファックス用紙

必要事項ご記入の上「FileMaker Call Center」宛にお問い合わせください。

お客様情報			
製品の登録番号 (Product Registration Number) ライセンスの Contract Number (契約番号またはライセンス番号)		ユーザ ID	
登録者の氏名		質問者の氏名	
会社/学校 /団体名 (法人の場合)		部署/学部名 (法人の場合)	
電話番号	() -	FAX 番号	() -
製品			
製品名 (例: FileMaker Pro)	バージョン (例: 9v1)	プラットフォーム (いずれかにチェック) <input type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> Mac OS	
お客様の使用環境			
コンピュータ名 (メーカー名/機種名)	OS とそのバージョン (例: Windows XP SP2、Mac OS X 10.4.8)		
メモリ容量 (例: 256MB)	ハードディスク容量 (例: 20GB)		
プリンタ名 …… 印刷の問題の場合に必要です (メーカー名/機種名/ドライバの名称/ドライバのバージョン)			
お客様の質問内容			
(できるだけ詳しくご記入ください)			