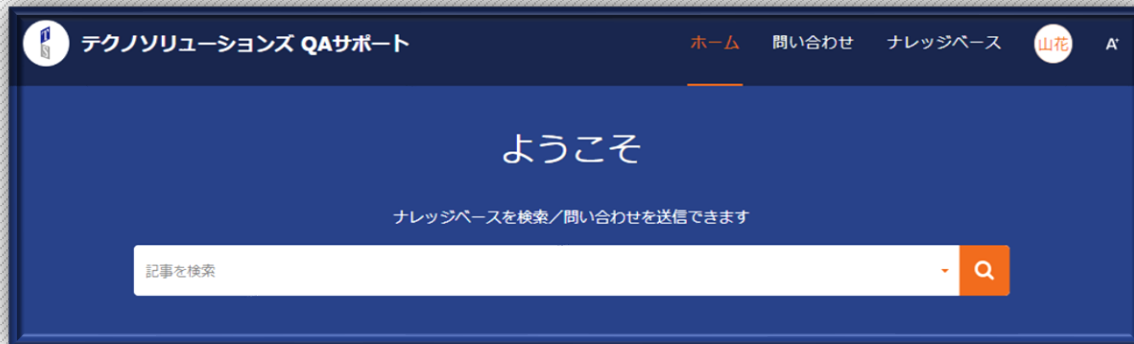




TECHNO solutions, Corp.  
Tokyo Nagoya Niigata Osaka

# QAサポートサービス ご加入者様向け

## - サポート専用ページ ユーザーガイド -



2024/8/5



# 目次

1.	“サポート専用ページ”の初期設定	.....	P.3
2.	“サポート専用ページ”画面について	.....	P.5
3.	新規の問い合わせ方法	.....	P.9
4.	サポートへの返信方法	.....	P.12
5.	コメントの編集と削除	.....	P.13
6.	お問い合わせのステータスについて	.....	P.14
7.	パスワードの変更方法	.....	P.15
8.	パスワードを忘れたときの対処方法	.....	P.16
9.	ユーザープロフィールの変更方法	.....	P.18
10.	FAQ (よくあるご質問)	.....	P.18



# 1. “サポート専用ページ”の初期設定

1. 弊社(テクノソリューションズ)からお客様のメールアドレスに“サポート専用ページ”にアクセスするための招待メールが送信されます。
2. 招待メールから「招待を承諾する」をクリックしますと、“サポート専用ページ” (テクノソリューションズ QAサポート) に移動します。パスワードを設定して「登録する」ボタンをクリックします。





# 1. “サポート専用ページ”の初期設定

3. ユーザーの情報を入力し、「保存する」ボタンをクリックします。

※ ユーザープロフィールやパスワードは後からでも編集できます。

編集する プロフィール パスワードを変更する

ユーザーの情報

名前\*  
山田 花子

表示名  
山田 花子

連絡先の情報

メール\*  
tsoltrainingtokyo@gmail.com

携帯  
090-9876-5432

電話番号  
03-1234-5678

場所

国\*  
Japan

タイムゾーン\*  
(GMT +09:00) Japan Standard Time ( Asia/Tokyo )

Time Format  
12 Hour e.g. 09:45 PM

Date Format  
yyyy MM dd ( 2020 08 31) / slash e.g. 2020/08/31

保存する キャンセル



## 2. “サポート専用ページ”画面について (ホーム)

画面右上の“ホーム”をクリックすると、下図のようなページが表示されます。

The screenshot shows the top navigation bar with the following items: a logo, the text "テクノソリューションズ QAサポート", a red mouse cursor icon, a red-bordered "ホーム" button, "問い合わせ", "ナレッジベース", a "山花" profile icon, and an "A" icon. Below the navigation bar, a blue banner contains the text "キーワード検索ができます。 ※過去の問い合わせ内容やFAQ等" and "ようこそ". A search bar with the placeholder "記事を検索" and a magnifying glass icon is present. Below the banner, there are two callout boxes: one on the left for "★ SOLILDWORKS関連 ★" and one on the right for "各製品の重大なお知らせや不具合報告等が掲載されます。".

キーワード検索ができます。  
※過去の問い合わせ内容やFAQ等

ようこそ

ナレッジベースを検索／問い合わせを送信できます

記事を検索

★ SOLILDWORKS関連 ★  
不具合報告になりますので、こちらをクリックして内容をご確認ください。

★ 3DEXPERIENCE関連 ★  
重要なお知らせになりますので、こちらをクリックして内容をご確認ください。

各製品の重大なお知らせや不具合報告等が掲載されます。  
※契約していない製品も表示されますが、詳細は閲覧できません。

サポート専用ページを「お気に入り」に登録していただくと、次回アクセスするのに便利です。



## 2. “サポート専用ページ”画面について (問い合わせ)

画面右上の“問い合わせ”をクリックすると、下図のようなページが表示されます。

テクノソリューションズ QAサポート

お問い合わせ

お問い合わせを検索

すべての部門 ▾ すべての経路 ▾ All Custom Status ▾

ライセンスの解放依頼 #258  
SOLIDWORKSサポート • 16時間前

CommandManagerの位置を元に戻す方法 #257  
SOLIDWORKSサポート • 16時間前 • 2件の返信

図面の寸法で小数点後のゼロを非表示 #256  
SOLIDWORKSサポート • 17時間前

シリアル番号について #255  
SOLIDWORKSサポート • 17時間前

部品挿入の位置合わせについて #254  
SOLIDWORKSサポート • 18時間前

問い合わせを追加する

新規問い合わせを行うとき、こちらをクリックします。

現在進行中の問い合わせや過去の問い合わせのリストが表示されます。

一覧

- 自分の問い合わせ
- 自分の未完了の問い合わせ
- My Closed 問い合わせ
- 自分の保留中の問い合わせ
- My Overdue 問い合わせ
- 問い合わせチーム
- Team Open 問い合わせ
- Team Closed 問い合わせ
- Team On Hold 問い合わせ
- Team Overdue 問い合わせ



## 2. “サポート専用ページ”画面について (ナレッジベース)

画面右上の“ナレッジベース”をクリックすると、下図のようなページが表示されます。

テクノソリューションズ QAサポート

ホーム 問い合わせ ナレッジベース 山花 A

ナレッジベース 記事を検索

**SOLIDWORKS関連** Private  
SOLIDWORKSに関連するFAQ

**3DEXPERIENCE関連** Private  
3DEXPERIENCEに関連するFAQ

★ SOLIDWORKS関連 ★

[不具合報告](#)になりますので、こちらをクリックして内容をご確認ください。

★ 3DEXPERIENCE関連 ★

[重要なお知らせ](#)になりますので、こちらをクリックして内容をご確認ください。

QAサポートにご契約されている製品のナレッジベースが表示されます。



## 2. “サポート専用ページ”画面について (ナレッジベース)

製品カテゴリのタイトルをクリックするとページが移動し、選択した製品に関連するFAQを確認することができます。



ナレッジベースの内容は製品によって変わります。

ナレッジベース / デスクトップ版 SOLIDWORKS関連

記事を検索

<p><b>重要なお知らせ</b></p> <p>重要なお知らせ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SOLIDWORKS 2024 SP2以降のバージョンをインストールした後、起動できなくなる</li> <li>エクスプローラ上でSOLIDWORKSの名前変更機能を使用して名前を変更するとフリーズする</li> <li>メディアキット提供終了のご案内</li> <li>SOLIDWORKS 2024 へバージョンアップする際の注意事項</li> <li>PhotoView 360 提供終了のお知らせ</li> </ul>	<p><b>不具合報告</b></p> <p>不具合報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SOLIDWORKS2024 SP2.0で3DPDFを作成することができない</li> <li>SOLIDWORKS2023sp1.0以降、微少な干渉を干渉認識で認識できない</li> <li>2023sp3.0 / sp4.0 / sp5.0で設計テーブルを使用(または編集)するとSOLIDWORKSがクラッシュしてしまう</li> </ul>	<p><b>T-PLUS Add-In</b></p> <p>T-PLUS Add-In</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>T-PLUS Add-In 実行ファイル</li> </ul>
<p><b>よくある質問</b></p> <p>よくある質問</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スケッチで寸法を変更しても形状が変わらない</li> <li>構成部品をドラッグで移動することができない</li> </ul>	<p><b>SOLIDWORKSの動画</b></p> <p>SOLIDWORKSの動画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SOLIDWORKS ワンポイントレッスン</li> <li>SOLIDWORKS CAD 製品パッケージ (Standard, Professional, Premium)</li> </ul>	<p><b>トレーニングマニュアル</b></p> <p>トレーニングマニュアル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>トレーニングマニュアル eBook の取得手順</li> <li>トレーニングマニュアル eBook のFAQ</li> </ul>

**もしナレッジベースにアクセスできない場合は、お手数ですがサポートにお問い合わせください。**

# 3. 新規のお問い合わせ方法

1. “サポート専用ページ”にログインし、“問い合わせ”タブから「**問い合わせを追加する**」ボタンをクリックします。
2. 問い合わせフォームに必要な項目(\*)を記入し、**☑注意: このフォーム上の添付機能を・・・**にチェックを入れて「**送信する**」ボタンをクリックします。



## 問い合わせを送信する

問い合わせの情報

部門

SOLIDWORKSサポート

部門とは「製品」の事です。

現象発生日/現象確認日 ①

件名 \*

部品挿入の位置合わせについて

ここで画像を貼り付けることも出来ますが、  
後で削除したい場合はここでは追加しないでください。

詳細 \*

B I U 12 Insert Plain text

以前まで部品挿入してOKすると、位置合わせするためのPropertyManagerが表示されていたが、表示されなくなりました。位置合わせのPropertyManagerを表示させるにはどうすれば良いですか？

お客様環境

OS

Windows10 64bit

SOLIDWORKSシリアル番号 ①

SOLIDWORKSバージョン ①

2023

サービスパック

例: SP3.1

SP5.0

Officeの有無

不明

添付ファイルを後で削除したい場合は、このフォーム上ではなく、送信後のチケットのコメントで添付してください。

注意: このフォーム上の添付機能を使用すると、ファイルを後から削除できません。\* ①

ファイルを添付する (最大20 MB)

送信する

放棄する



## 3. 新規のお問い合わせ方法

- お問い合わせ内容は履歴が残り、チケットIDが発行されます。  
また、画面右側には問い合わせIDやステータスが表示されます。

問い合わせ 問い合わせを検索

すべての部門 ▾ すべての経路 ▾ All Custom Status ▾

**部品挿入の位置合わせについて #254**  
SOLIDWORKSサポート • 10分前 Open



### 部品挿入の位置合わせについて

2024/01/24 03:02 PM コメント

**山花** 山田 花子  
1分前 ...

以前まで部品挿入してOKすると、位置合わせするためのPropertyManagerが表示されていましたが、表示されなくなりました。位置合わせのPropertyManagerを表示させるにはどうすれば良いですか？

問い合わせの詳細 編集する

**問い合わせのID**  
#254 チケットIDになります。

ステータス  
**Open**

問い合わせの情報

部門  
SOLIDWORKSサポート

現象発生日/現象確認日 ⓘ  
-



# 3. 新規のお問い合わせ方法

4. サポートからの返信はお客様が登録したメールアドレスに下図のようなメールが送信されます。メール本文の「**ticketを表示する**」をクリックすると、問い合わせた内容に対しての返信を確認することができます。





## 4. サポートへの返信方法

1. “サポート専用ページ”にログインし、“問い合わせ”タブから返信する問い合わせ項目をクリックします。
2. 問い合わせ タイトルの右下にある「コメント」をクリックします。
3. コメント欄に返信内容を記載し、「コメントを追加する」をクリックします。

テクノソリューションズ QAサポート

問い合わせ

すべての部門 ▾ すべての経路 ▾ All Custom

**部品挿入の位置合わせについて #254**

• SOLIDWORKSサポート • 1時間前

### 部品挿入の位置合わせについて

2024/01/24 03:02 PM

**コメント**

**智恵 鷹瀬** たった今

部品挿入する際にPropertyManagerにある部品位置の「移動/コピー機能で部品配置」にチェックを入れた後、OKを押してください。

部品位置(L)

移動/コピー機能で部品配置(M)

**山花** 山田 花子 23分前

以前まで部品挿入してOKすると、位置合わせするためのPropertyManagerが表示されていましたが、表示されなくなりました。位置合わせのPropertyManagerを表示させるにはどうすれば良いですか？

2024/01/24 03:02 PM

コメント

**山花** 無事に位置合わせのPropertyManagerが表示されました。ありがとうございました。

ファイルを添付する (最大20 MB)

**コメントを追加する** キャンセル

ここでファイルを添付する場合は後から削除ができます。



## 5. コメントの編集と削除

お問い合わせに対して返信(コメント)した内容を編集もしくは削除する場合は、コメント欄の右上にある「...」をクリックすると、“編集する”もしくは“削除する”が表示されるので、どちらか選択してください。“編集する”を選択すると、右図のような編集画面になり、本文の変更や添付ファイルの追加または削除をすることができます。編集が終了したら「保存する」ボタンを選択します。

The image shows a sequence of steps for editing a comment. On the left, a comment from '山花' (Yamaana) is shown with a 'コメント' (Comment) icon and a three-dot menu. A red arrow points from the menu to a larger view of the editing interface. In this interface, the '保存する' (Save) button is highlighted with a red box, and a red arrow points from the 'コメント' icon to it. A red warning box is at the bottom left.

2024/01/24 03:02 PM

山花 山田 花子 19時間前

無事に位置合わせのPropertyManagerが表示されました。  
ありがとうございました。

コメント

編集する

削除する

2024/01/24 03:02 PM

山花

無事に位置合わせのPropertyManagerが表示されました。  
ありがとうございました。

ファイルを添付する (最大20 MB)

保存する キャンセル

**最初の問い合わせ内容は編集・削除はできませんので、コメントを追加して変更内容をお知らせください。**



## 6. お問い合わせのステータスについて

各お問い合わせには下記の3つのステータス(Open, In Progress, Close)のどれかが付いています。  
新規で問い合わせを行った直後は「Open」のステータスが付きます。  
サポート担当者が対象チケットを確認して対応中の問い合わせは「In Progress」のステータスが付きます。  
そして、対応が終了した問い合わせには「Close」※のステータスが付きます。

### - お問い合わせのステータス種類 -

- Open** — お客様から質問が投稿されただけの状態
- In Progress** — 対象チケットを受け付けた状態(進行中)
- Close** — 対象チケットの対応が終了した状態

すべての部門 ▾ すべての経路 ▾ All Custom Status ▾

- ライセンスの解放依頼 #258  
SOLIDWORKSサポート • 43分前
- CommandManagerの位置を元に戻す方法 #257  
SOLIDWORKSサポート • 47分前
- 図面の寸法で小数点後のゼロを非表示 #256  
SOLIDWORKSサポート • 50分前
- シリアル番号について #255  
SOLIDWORKSサポート • 53分前
- お問い合わせについて #254  
SOLIDWORKSサポート • 2時間前

ステータス



サポートからのコメントに一定期間ご連絡がない場合は、ステータスを「Close」にさせていただきます。



# 7. パスワードの変更方法

サポート専用ページの右上にあるプロフィールのシンボルをクリックします。  
パスワードの変更はメールアドレスの下にある「パスワードを変更する」をクリックすると、画面が表示されます  
ので、現在のパスワードと新しいパスワードを入力し、「パスワードを更新する」をクリックしてください。





## 8. パスワードを忘れたときの対処方法

1. ログインパスワードを忘れた場合、サポート専用ページのログイン画面の右側にある「リセットする」をクリックします。
2. 次の画面で登録したメールアドレスと画像に表示されている文字を入力し、「送信する」ボタンをクリックします。



### パスワードを忘れた場合

パスワードのリセット手順を記載したメールを送信します。

ユーザー名またはメールアドレスを入力してください

下の画像に表示されている文字を入力してください





## 8. パスワードを忘れたときの対処方法

3. 入力したメールアドレスに“Reset Password – テクノソリューションズ QAサポート”メールが送信されるので、本文にある“link”をクリックします。
4. 新しいパスワードを入力し、「パスワードをリセットする」ボタンをクリックします。

Reset Password - テクノソリューションズ QAサポート

テクノソリューションズ QAサポート

Dear 山田 花子 山田 花子,

We just received a request to reset your password and you can proceed from there. This link will take you to the password reset page.

If you did not attempt to reset your password, please ignore this email. No changes will be made to your login information.

Thanks  
Administrator - テクノソリューションズ QAサポート

テクノソリューションズ QAサポート

パスワードをリセットする

新しいパスワード  
.....

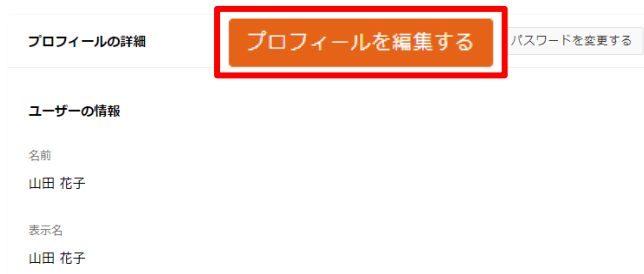
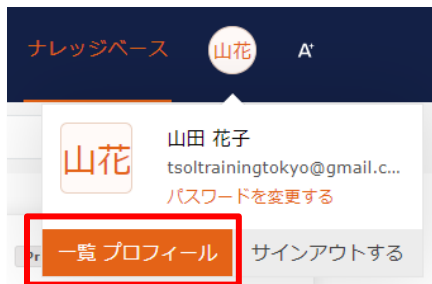
パスワードの再入力  
.....

パスワードをリセットする



## 9. ユーザー プロフィールの変更方法

サポート専用ページの右上にあるプロフィールのシンボルをクリックします。  
プロフィールの変更は「**一覧 プロフィール**」をクリックし、次の画面の右上にある「プロフィールを編集する」  
ボタンをクリックします。  
プロフィールの内容を編集したら「**保存する**」ボタンをクリックして終了してください。





## 10. FAQ (よくあるご質問)

Q1) 以前にCloseした問い合わせに対して、再度問い合わせする時に『新規問い合わせ』をする必要がありますか？

A1) いいえ、一度Closeした質問でも後から「コメント」で再度お問い合わせすることが可能です。

Q2) 添付ファイルが40MB超える場合はどうすれば良いですか？

A2) お問い合わせ本文にその旨を記載してください。  
弊社が契約しているデータアップロードのURLをご連絡いたします。

Q3) 専用のアドレスでファイルを添付した場合、サポート専用(ユーザー)ページ上で確認はできますか？

A3) 確認はできません。



## 10. FAQ (よくあるご質問)

Q4) アカウント本人以外のユーザーが問い合わせすることは可能ですか？

A4) サポート専用(ユーザー)ページは、ネームドユーザーライセンスですので、ご本人様以外でのご使用はご遠慮ください。

Q5) 電話もしくはメールでお問い合わせをした場合はどうなりますか？

A5) 回答はさせていただきますが、お問い合わせ内容(質問及び回答)はサポート専用(ユーザー)ページに履歴として残りません。その為、サポート専用ページからのお問い合わせをお願いいたします。