

Esri 製品サポート サイトの利用方法

ESRI ジャパン株式会社

2011年5月17日

目次

1. はじめに.....	2
2. Esri 製品サポートサイトへのアクセス.....	2
3. ログイン.....	2
3.1. ログインアカウントの作成.....	3
3.1.1. サポートサイト管理者登録・変更.....	3
3.1.2. サポートサイト利用者登録・変更.....	4
3.1.3. ログインできない場合.....	5
3.2. ログイン後に利用できるサービス.....	5
4. ナビゲーション.....	6
4.1. ナビゲーションの操作.....	6
5. FAQ の検索.....	7
6. お問い合わせ.....	8
6.1. 新規のお問い合わせ.....	8
6.2. お問い合わせ履歴の確認（個人）.....	10
6.3. お問い合わせ内容の確認及び再質問.....	11
6.4. アンケートへの回答.....	12
6.5. お問い合わせの検索・組織内のお問い合わせ履歴の確認.....	13
6.6. 解決済みのお問い合わせについて再質問したい場合.....	14
7. ソフトウェアの入手.....	14

1. はじめに

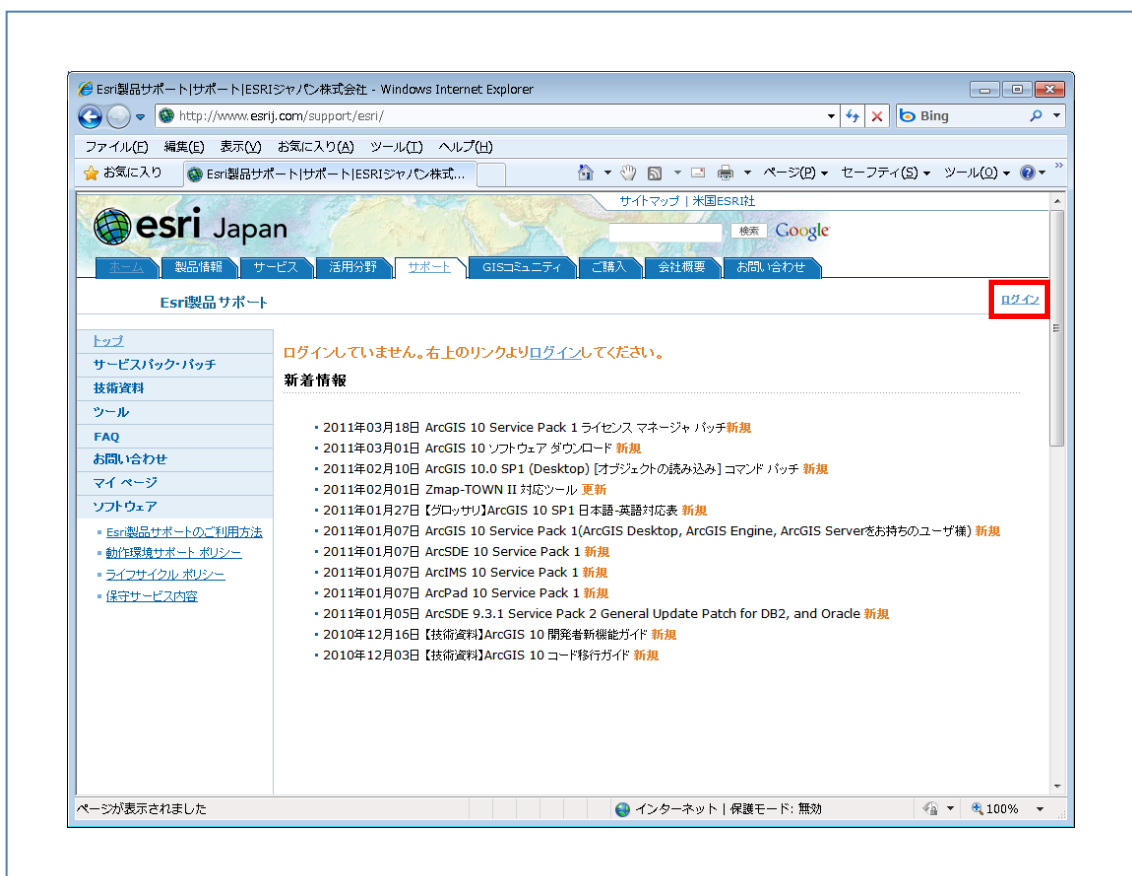
このドキュメントは、Esri 製品サポートサイトをご利用いただくための操作マニュアルです。

2. Esri 製品サポートサイトへのアクセス

Web ブラウザで下記サイトにアクセスします。

- ESRI ジャパン Esri 製品サポートサイト

<http://www.esri.com/support/esri/>



以下のサポート終了製品の情報につきましては、それぞれの URL をご参照ください。

- ArcView3.x サポート

<http://www.esri.com/products/arcview3/>

- MapObjects Windows Edition サポート

<http://www.esri.com/products/mapobjects/>

3. ログイン

Esri 製品サポートのコンテンツを利用するには、ログインが必要です。Esri 製品サポートトップページの画面右上にある [ログイン] リンクからログインページを表示してログインしてく

ださい。

The screenshot shows the 'Esri製品サポート ログイン' (Esri Product Support Login) page. It includes a header, a welcome message, and a login form. The login form has fields for 'ログインID' (Login ID) and 'パスワード' (Password), and a 'ログイン' (Login) button. There are three callout boxes: one pointing to the login form, one pointing to the 'サポートサイト管理者登録・変更' (Support Site Administrator Registration/Change) link, and one pointing to the 'アカウントをお持ちでない場合' (If you do not have an account) link. The 'アカウントをお持ちでない場合' link points to a sub-menu with 'サポート サイト管理者登録・変更' (Support Site Administrator Registration/Change) and 'サポート サイト利用者追加登録・変更' (Support Site User Additional Registration/Change).

Esri製品サポート ログイン

豊富な製品ノウハウをもとにお客様のお問い合わせに迅速にサポートスタッフが対応いたします。お客様の疑問・質問にお答えすると共に安心してESRI製品をご利用いただけるようご支援いたします。

ログインすることで、さまざまなコンテンツを利用することができます。

Esri製品サポートにログインします

ログインID:

パスワード:

ログインできない場合

パスワードを忘れた場合
アカウントが分からない場合

アカウントをお持ちでない場合

サポート サイト管理者登録・変更
サポート サイト利用者追加登録・変更

[サポートサイト管理者登録・変更]
[サポートサイト利用者追加登録・変更]

3.1. ログインアカウントの作成

Esri 製品サポートサイトを利用いただくにはログインアカウントが必要です。アカウントをお持ちでない場合は、[サポートサイト管理者・利用者登録・変更] ページからアカウントの発行を申請してください。

Esri 製品サポートサイトのサポートサイト管理者は、ご契約者、もしくはサイト管理の担当者に限ります。

3.1.1. サポートサイト管理者登録・変更

「サポートサイト管理者」とは、お客様の組織内で Esri 製品サポートサイトへアクセスする為のログイン ID の発行やパスワードの初期化などのサポートサイト利用者の管理を行っていただく担当者を意味します。このサポートサイト管理者のログイン ID は、ライセンス顧客 ID 毎に発行されます。通常は、ご契約担当者がサポートサイト管理者になりますので、ご契約担当者の方は、最初に下記 URL からサポートサイト管理者の登録をお願いします。また、ご契約担当者以外の方がサポートサイト管理者になられる場合も同様に、サポートサイト管理者のご登録をお願いします。

● サポートサイト関連登録フォーム

<https://esrij.smartseminar.jp/public/application/add/66>

「サポートサイト関連登録フォーム」が表示されますので、「登録内容」、「ライセンス顧客 ID」、「ESRI 顧客 ID」、およびお客様情報をご記入いただき、個人情報保護ポリシーへ同意いただけましたら [次へ] をクリックして手続きを行って下さい。

サポートサイト関連登録フォーム

以下の項目に必要な事項をご記入後、「次へ」ボタンをクリックしてください。
※印の項目は入力必須項目です。必ずご記入ください。

お問合せ内容

登録内容※	<input type="text"/>
ライセンス顧客ID※	<input type="text"/>
ESRI顧客ID※	<input type="text"/>
コメント	<input style="height: 40px;" type="text"/>

お客様情報

個人情報の取扱い	<p style="font-size: small; margin: 0;">【個人情報のお取扱いについて】</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">1. 当社が保有する個人情報 当社は、皆様からご提供いただきました個人情報及び当社の従業員情報を個人データとして保有しております。</p>
個人情報保護ポリシーへの同意※	<input type="checkbox"/> 同意する
氏名※	姓: <input type="text"/> 名: <input type="text"/>
E-mail※	<input type="text"/>
E-mail(確認用)※	<input type="text"/> (確認のため、上記E-mailアドレスを再度入力してください)
団体名(企業、学校名等)※	<input type="text"/> <input type="text"/>

サポートサイト管理者の登録を行いますと、登録したメールアドレス宛てに 1 ～ 2 営業日を目安としてログイン ID と初期パスワードをメールでお知らせ致します。

サポートサイト管理者の変更及びサポート管理者のメールアドレスを変更される場合も、「サポートサイト関連登録フォーム」から変更の登録手続きを行ってください。

3.1.2. サポートサイト利用者登録・変更

「サポートサイト利用者」とは、お客様の組織内でサポートサイト管理者が発行する利用アカウントです。

サポートサイト管理者は、発行されたログイン ID にてお客様の組織内でサポートサイトをご利用になりたいユーザ様のためのアカウントを追加登録することができます。サポートサイト利用者を登録することにより、ユーザ様ごとに問い合わせの履歴を管理することができます。サポートサイト利用者の登録情報の変更は、サポートサイト管理者が設定します。「サポートサイト管理画面」から変更の登録を行ってください。

- サポートサイト管理画面

http://www.esri.jp/mnt/user_mente.jsp

サポートサイト管理者	サポートサイト管理画面(ESRI製品サポート)								
利用者の追加登録	利用者一覧								
	CSV出力		修正		削除		パスワード初期化		
ログイン情報	選択	ログインID	ライセンス顧客ID	ESRI製品ID	部署名	氏名	メールアドレス	電話番号	登録日
ユーザ名	<input type="checkbox"/>								
パスワード変更	<input type="checkbox"/>								
<input type="button" value="ログアウト"/>	<input type="checkbox"/>								
	<input type="checkbox"/>								
	<input type="checkbox"/>								

3.1.3. ログインできない場合

サポートサイト利用者の方がパスワードを忘れた、もしくはアカウントが分からない場合は、お客様組織のサポートサイト管理者（通常、製品購入時のご契約者様）にパスワードの初期化をご依頼ください。サポートサイト管理者は「サポートサイト管理画面」にてパスワードの初期化を行うことができます。

サポートサイト管理者の方がパスワードを忘れた、もしくはアカウントが分からない場合は、ESRI ジャパンにてパスワードの初期化を行います。「サポートサイト関連登録フォーム」から申請を行って下さい。

- サポートサイト関連登録フォーム

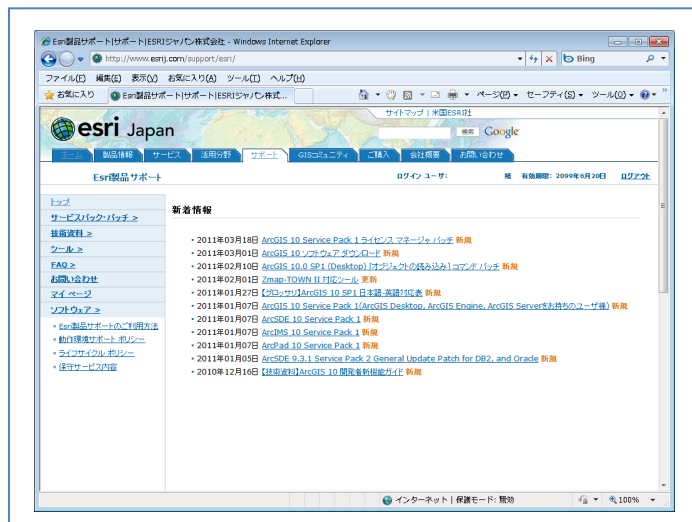
https://esri.jp.smartseminar.jp/public/application/add/66

※コメント欄に「サポートサイト管理者パスワードの初期化」の旨をご記入下さい。

3.2. ログイン後に利用できるサービス

保守契約締結ユーザの場合、画面左のナビゲーションがすべて有効な状態となり、以下のサービスがご利用できます。

- サービスパック・パッチ
- 技術資料
- ツール
- FAQ
- お問い合わせ
- マイページ
- ソフトウェア



保守未締結ユーザの場合、ご利用いただける情報に制限があり、以下のサービスのみご利用いただけます。

- サービスパック・パッチ
- 技術資料

4. ナビゲーション

各コンテンツは画面左のナビゲーションから操作します。

トップ	
サービスパック・パッチ >	← サービスパック、パッチのダウンロード
技術資料 >	← 各種ガイド、技術資料、ワークブック、等
ツール >	← ArcGIS Desktop、ArcIMS 用ツール
FAQ >	← よくあるお問い合わせ
お問い合わせ	← 製品の操作方法に関するお問い合わせ
マイページ	← ログインユーザと組織内のお問い合わせ履歴の確認
ソフトウェア >	← 製品メディアのダウンロード
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esri製品サポートのご利用方法 ▪ 動作環境サポート ポリシー ▪ ライフサイクル ポリシー ▪ 保守サービス内容 	

4.1. ナビゲーションの操作

ナビゲーションにマウスカーソルを移動すると、メニューが展開されて製品が表示されます。

トップ	新着情報	
サービスパック・パッチ >	全て	
技術資料 >	ArcGIS Desktop	ArcGIS Engine
ツール >	ArcGIS Server	ArcSDE
FAQ >	ArcIMS	ArcPad
お問い合わせ	ArcGIS Explorer	ArcGIS Mobile
マイページ	ArcGIS Web Mapping	ArcGIS Image Server
ソフトウェア >	Business Analyst	ArcInfo Workstation

6. お問い合わせ

製品の技術的なお問い合わせを行う場合は、ナビゲーションから【お問い合わせ】を選択し、必要項目を記入します。

6.1. 新規のお問い合わせ

【*】は必須の入力項目です。また、【*】が表示されていない項目でも製品によっては必須の情報となりますので、関連する情報は必ず選択してください。

ご質問内容を正しく理解して回答を迅速におこなうため、ご質問内容はできるだけ詳しくご記入ください。

- ご質問内容
 - どのメニューの操作を行っているか
 - どのような場合に発生するか
 - どのようなデータを使用したか、など
- 添付資料・データ
 - 画面キャプチャ
 - エラーメッセージ
 - 現象を再現するためのデータ、など

また、一つのお問い合わせ時には一つの質問内容をご記入ください。複数のご質問内容がある場合は、それぞれお問い合わせ下さい。

すべての項目が入力できたら、【次へ】ボタンをクリックします。

質問内容

* 必須フィールドを示します

件名 *

お問い合わせ内容のタイトルをご記入ください。

質問 *

お問い合わせ内容を詳しくご記入ください。

製品情報の詳細を選択してください。
 選択項目に含まれない内容がある場合は、[質問] 内に
 直接入力してください。

追加情報

プロダクト *
 プロダクトの選択
 プロダクトの選択

プロダクトのSP なし (ESRI製品に適用しているサービスパックを選択してください)

エクステンション なし (エクステンション製品を利用されている場合は必ず選択してください)

OS * -- (ご使用のOSを選択してください)

開発言語 Visual C# 2010 (開発環境を利用されている場合は必ず選択してください)

DBMS なし (DBMSを利用されている場合は必ず選択してください。詳細バージョン・パッチレベルは質問内に記載してください)

Webサーバ なし (Webサーバを利用されている場合は選択してください。詳細バージョンは質問内に記載してください)

Webブラウザ なし (ArcGIS Server、ArcIMSを利用されている場合は必ず選択してください)

サーバーコンテナ なし (ArcIMSを利用されている場合は必ず選択してください)

同期ソフトウェア -- (ArcPad、ArcGIS Serverを利用されている場合は選択してください)

質問にファイルを添付(5MB未満)

ドキュメントの添付

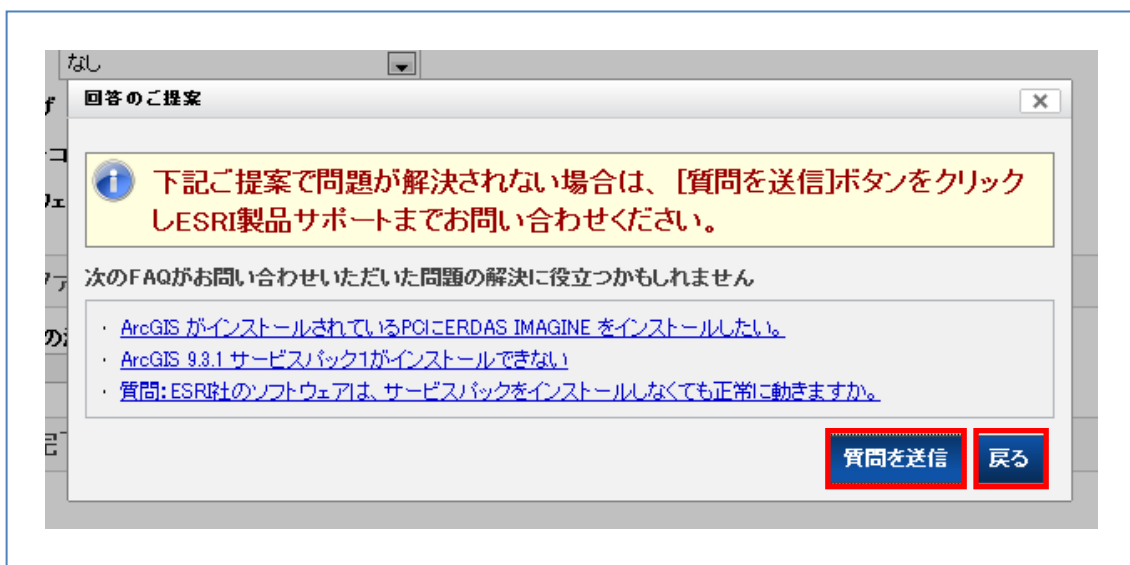
補足資料やデータなどがある場合はファイルを添付してください。複数ファイルを添付することができますが、ファイルの合計サイズは **5MB** までとなります。

入力が完了したら...

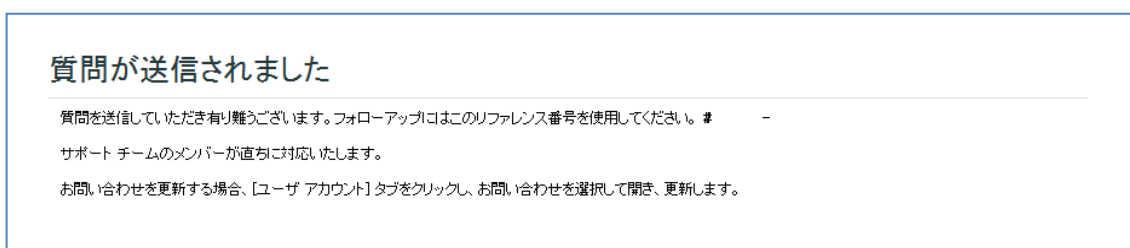
次へ

お問い合わせの [件名]、[質問] フォーム内に入力した内容をもとに、システムが自動的に関連する FAQ を検索して回答を提案します。それぞれの件名リンクをクリックし、表示された FAQ を参照し、問題が解決した場合は、[戻る] をクリックして下さい。

自動的に提案された FAQ で問題が解決されなかった場合は、[質問を送信] をクリックして問い合わせを行って下さい。



[質問を送信] をクリックすると、「質問が送信されました」が表示され、受付が完了します。



6.2. お問い合わせ履歴の確認（個人）

お問い合わせいただいた内容は、[マイページ] からご確認いただけます。お問い合わせには以下のステータスが設定されます。

- 受付 : お問い合わせが登録完了した状態
- 対応中 : サポート担当者が対応を開始している状態
- 回答提示 : サポート担当者からお客様へ回答が提示された状態
- 確認中 : サポート担当者からお客様へ確認したい内容が送られている状態
- 質問更新 : お客様からサポート担当者へ確認内容の返答や追加質問等が送られた状態
- 解決 : 登録されたお問い合わせが解決済みとなった状態

過去のお問い合わせ内容を検索されたい場合は、検索ボックスを利用します。キーワードを入力して、[検索] ボタンをクリックします。

詳細検索

検索

プロジェクト

プロジェクトの選択

お問い合わせの表示: 個人のお問い合わせ

結果 1 - 1 件め / 1 件中

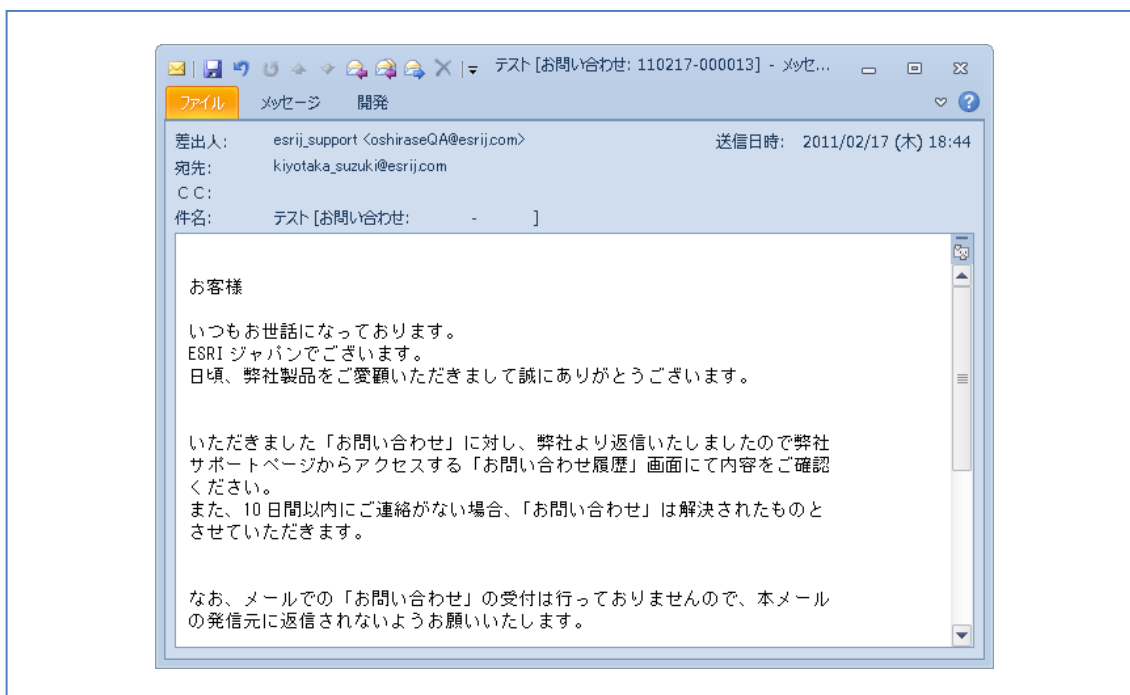
サポート履歴	リファレンス番号	ステータス	作成日	件名	お問い合わせ者
	-	対応中	2011年03月29日	テスト	様

”確認中”または”回答提示”の状態が 10日間を経過すると自動的にステータスは”解決済み”に変更されます。

6.3. お問い合わせ内容の確認及び再質問

サポート担当者が回答を提示、もしくは確認内容を送付すると、登録されたメールアドレス宛に通知が届きます。回答内容を確認したり、回答に対する再質問を行ったりするには、再度 Esri 製品サポートサイトにログインし、ナビゲーションから [マイページ] を表示して [サポート履歴] を確認してください。

メールによる返信は受け付けておりませんので、このメールの発信元に返信されないようお願いいたします。



これまでのスレッド

回答 ESREジャパン
<回答内容が記載されています>

自動応答 2011年03月29日 07:44 PM
<提案された自動回答の一覧が記載されています>

カスタマ 様 2011年03月29日 07:44 PM
<問い合わせ内容が記載されています>

この質問を更新

質問に情報を追加

確認内容に対する返答や再質問内容を記載してください。

[送信] をクリックして下さい。

質問に追加の情報を添付 参照

ご質問の内容は解決しましたか?

[マイページ] から [サポート履歴] を表示し、ステータスが [回答提示] または [確認中] となっているスレッドを表示して内容を確認してください。

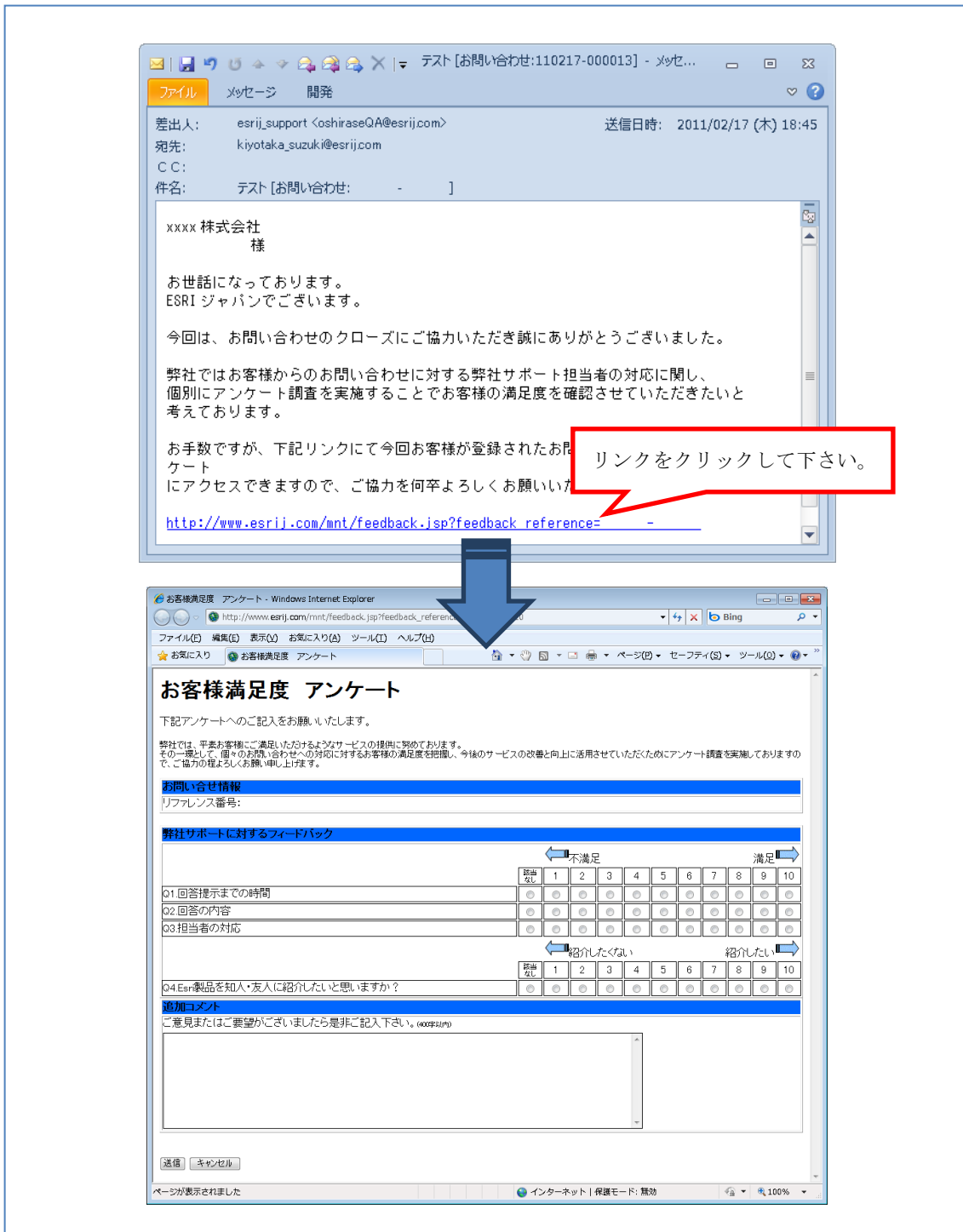
回答内容をご確認いただき、ご質問内容が解決した場合は、[ご質問の内容は解決しましたか?] から [はい、解決しました。] を選択してください。

ご質問の内容は解決しましたか?

6.4. アンケートへの回答

お問い合わせのステータスが「解決済み」に変更された時点で、登録されたメールアドレス宛にお問い合わせの対応を評価していただくアンケートが送られます。メール内のリンクをクリックし、お客様満足度のアンケートにご協力下さい。

各評価項目の点数を選択していただくと同時に、回答内容に対するご意見、ご要望もご記入下さい。



6.5. お問い合わせの検索・組織内のお問い合わせ履歴の確認

組織内の他のメンバーが登録したすべてのお問い合わせを表示・検索したい場合は、[マイページ] の [お問い合わせの表示] で [個人・組織のお問い合わせ] を選択します。

お問い合わせの表示: 個人のお問い合わせ
個人・組織のお問い合わせ
個人のお問い合わせ

6.6. 解決済みのお問い合わせについて再質問したい場合

ステータスが「解決済み」となったお問い合わせ内容について再度ご質問されたい場合は、新規にお問い合わせ下さい。その際は、質問内容に「リファレンス番号」をご記入下さい。

7. ソフトウェアの入手

ArcGIS ソフトウェアをダウンロードするには、画面左のナビゲーションから [ソフトウェア] を選択します。表示された一覧から、該当の製品をクリックして各ソフトウェアページを参照してください。インストールの前に、あらかじめインストールガイドをご確認ください。

詳細検索

検索

プロダクト
カテゴリ

プロダクトの選択
ソフトウェア

結果 1 - 10 件め / 10 件中

状態	件名	プロダクト	カテゴリ	更新日
更新	ArcGIS Server 10	複数	ソフトウェア	2011年03月01日
更新	EDN 10	複数	ソフトウェア	2011年03月01日
新規	ArcGIS API for JavaScript	ArcGIS Web Mapping	ソフトウェア	2011年03月01日
新規	ArcGIS API for Microsoft Silverlight/WPF	ArcGIS Web Mapping	ソフトウェア	2011年03月01日
新規	ArcGIS Viewer for Flex	ArcGIS Viewer for Flex	ソフトウェア	2011年03月01日
新規	ArcGIS API for Flex	ArcGIS Web Mapping	ソフトウェア	2011年03月01日
新規	ArcGIS Explorer 1500	ArcGIS Explorer	ソフトウェア	2011年03月01日
更新	ArcGIS Desktop 10	複数	ソフトウェア	2011年03月01日
更新	ArcPad 10	ArcPad	ソフトウェア	2011年03月01日
更新	ArcInfo Workstation 10	ArcInfo Workstation	ソフトウェア	2011年03月01日

ArcGIS Desktop 10

アンサーID 4195 | 公開 2011年02月21日 05:30 PM | 更新 2011年03月01日 10:32 AM

ArcGIS Desktop 10

はじめに
ご購入いただいた製品に該当する製品の「インストール ガイド」をお読みの上、各ファイルをダウンロードしてください。

ダウンロード上の注意

- ISO イメージファイルの展開には、ISO イメージファイルの 2 倍以上のディスク容量が必要です。
- Internet Explorer 6 および 7 は、デフォルト設定では 2 GB 以上のファイルをダウンロードすることができません。また、設定を変更した場合でも最大で 4 GB 以上のファイルをダウンロードすることができませんので、あらかじめ Internet Explorer 8 にアップグレードした上でダウンロードを行ってください(参考)。もしくは他の Web ブラウザをご利用ください。
- ダウンロードした ISO イメージファイルの使用については、「ISO イメージファイルの使用法」を参照してください。
- ダウンロードファイルにサービス パック、パッチが付属している製品については、必ずインストールしてください。
- 「ArcGIS 10.0 パーソナル ジオデータベース Unicode アイテム定義パッチ」はサービス パックに含まれています。

ダウンロード

ファイル	インストール ガイド
ArcGIS Desktop 10 (ArcView, ArcEditor, ArcInfo) (ISO: 412 GB)	ArcGIS Desktop 10 インストール ガイド (PDF: 351 MB)
サービス パック (ZIP: 792 MB)	
国内対応パッチ (ZIP: 88.1 MB)	ArcSDE 10 for SQL Server Express インストール ガイド (PDF: 197 MB)
ArcGIS Desktop 10 チョートリアル データ (ISO: 186 GB)	

