

Esri 製品サポート サービス内容

2024年7月1日

1. サービス対象製品

カテゴリー	製品名
ArcGIS Pro	ArcGIS Pro、ArcGIS Business Analyst Pro
ArcGIS Online	ArcGIS Online (有償プラン、ArcGIS Desktop ユーザー向け) ^(注1)
ArcGIS Enterprise	ArcGIS Enterprise
Apps	ArcGIS Apps ^(注2)
ArcGIS Platform	ArcGIS Developer Bundle、ArcGIS Developer Subscription、ArcGIS Engine ^(注3) 、ArcGIS Runtime LPK (ライセンス パック) ^(注3)
その他	ArcGIS Desktop (ArcMap)、ArcGIS Business Analyst Desktop、Web and Mobile Apps、ArcGIS CityEngine、ArcGIS Drone2Map、Site Scan for ArcGIS

※ 上記以外の製品の対応状況は、[国内サポートの対象製品](https://www.esrij.com/services/maintenance/products/) (<https://www.esrij.com/services/maintenance/products/>) をご参照ください。

注1. ArcGIS Online のサービス稼動状況は [ArcGIS Online Health Dashboard](https://status.arcgis.com/) (<https://status.arcgis.com/>) にてご確認いただけます。

注2. ArcGIS Apps の Q&A サポートは、契約が有効な ArcGIS Enterprise のライセンス、または ArcGIS Online (有償プラン / ArcGIS Desktop ユーザー向け) ArcGIS Apps の有償アプリケーションの有効な契約をお持ちのお客様を対象といたします。

注3. ArcGIS Engine および ArcGIS Runtime Advanced / Standard / Basic LPK (ライセンスパック) のサポート サービス内容はアップグレードの権利のみで、下記に記載されているサービス概要に含まれる内容は適用されません。ご利用のアプリケーション ソフトウェアに関してご質問がある場合には、アプリケーションの開発元にお問い合わせください。

2. サービス概要

Esri 製品サポート サービスでは、以下の内容を提供します。

2-1. 最新バージョン ソフトウェアの提供

最新バージョンのリリース時点でお持ちのライセンスの契約が有効な場合、最新バージョンのライセンスおよびソフトウェア プログラムを My Esri よりご提供いたします。

- **My Esri** とは (<https://tech-support.esrij.com/arcgis/article/web/knowledge101.html>)
ソフトウェアの不具合修正プログラム (パッチ) は、米国 Esri 社の Web サイト上で公開されます。お使いのバージョンに最新のパッチを適用していただくことで、ユーザー様には安心して最新の環境でソフト ウェアをご利用いただくことができます。
- **パッチの入手方法** (<https://tech-support.esrij.com/arcgis/article/web/knowledge5640.html>)

2-2. Q&A サポート

Q&A サポートは、Esri 製品の操作方法、ご利用方法などに関するご質問に文面でお答えするサービスです。標準サポートでは、インストールや GUI の操作方法に関するご質問に回答いたします。開発 API に関するご質問は、オプションとして提供している開発者サポートから回答いたします。ご質問は、My Esri から受付いたします。

受付方法	My Esri サイト内のお問い合わせシステム経由
対応時間	9:00 - 17:00 (土日祝日、弊社指定休業日を除く)
サポート対応範囲	Esri 製品の標準ユーザー インターフェイスに関する質問、インストールに関する質問 など
Q&A サポートの利用者	My Esri のお客様組織にユーザーとして追加されており、お問い合わせ担当者として登録されている方
Q&A サポートの対応範囲	インストールに関する質問、標準ユーザー インターフェイスに関する質問 Q&A サポートの詳細は以下の Web ページをご参照ください。 <ul style="list-style-type: none">• サポート ポリシー概要 (https://tech-support.esrij.com/arcgis/article/web/knowledge120.html)• Esri 製品ライフサイクル (https://tech-support.esrij.com/arcgis/article/web/knowledge124.html)

※ よくあるご質問 (FAQ) は、[ESRI ジャパン サポート サイト](https://tech-support.esrij.com/) (<https://tech-support.esrij.com/>) から閲覧いただけます。

※ 開発 API に関するご質問は、[開発者サポート サービス](#)、もしくは[コンサルティング サービス](#)をご利用ください。

2-3. 電話サポート

インストール トラブルやライセンスの認証登録、認証解除でお困りの際には、電話でのご相談もいただけます。

受付方法	ナビダイヤルによる通話（通話料はお客様負担となります）
専用ダイヤル	0570-783-615
対応時間	9:00 - 17:00 (土日祝日、弊社指定休業日を除く)
電話サポートの対応範囲	インストールに関する質問、ライセンス認証・解除に関する質問

※インストールおよびライセンス認証以外でのお問合せは My Esri 内のお問い合わせシステム経由でのみ受け付けております。

2-4. 定期トレーニングの受講割引

ご利用頂いている製品に該当するトレーニング コースの受講料を割引価格にて提供いたします。ご契約者ご本人だけでなく、ご購入・ご契約組織内の方にも割引価格が適用されます。

- 定期トレーニング (<https://www.esrij.com/training/details/class-room/>)

2-5. 米国 Esri ユーザー会の登録料免除

ご利用のソフトウェアの種類、数量、契約レベル、サポート契約期間によって、米国 Esri 社が主催しているユーザー会 (Esri International User Conference) への参加登録料が免除になります。

- Esri ユーザー会 (Esri International User Conference) (<https://www.esrij.com/events/uc/>)

2-6. ArcGIS Online の無償利用 (対象 : ArcGIS Desktop ライセンスのご契約者のみ)

ArcGIS Desktop ライセンスをご契約しているユーザーに対し、Esri 製品サポート サービスの一環としてサポート有効期限内において「ArcGIS Online (ArcGIS Desktop ユーザー向け)」の利用を無償で提供いたします。

3. サービスの利用可能期限

3-1. 保守契約型製品の場合

保守契約は、Esri 製品サポート サービス対象となる製品の購入契約に基づき、購入契約を締結された時点より開始されます。製品ご購入時には、米国 Esri 社によるライセンス発行より 1 年間、Esri 製品サポート サービスをご利用いただけます。

次年度以降は、保守契約を更新いただくことにより引き続きご利用いただけます。初年度保守の保守期日（保守契約満了日）に関しましては、納品時に同梱のライセンスコンファームーションに記載しております。

- 保守の更新・再開方法 (<https://www.esrij.com/services/maintenance/renewal/>)

3-2. サブスクリプション型製品の場合

ArcGIS Online 有償プラン、ArcGIS Apps の有償アプリケーション、期間限定ライセンス、ArcGIS Developer Subscription などのサブスクリプション型の製品は、お客様のライセンス契約が有効な期間中、Esri 製品サポート サービスを提供いたします。

4. その他

- 本サービス内容に記載されているサービス内容の分割及び個別契約は行いません。
- 本サービスの内容については予告なく変更される場合があります。

5. 本サービスに関するお問い合わせ先

ESRI ジャパン株式会社 カスタマーサービスグループ

電話番号 : 03-3222-3941

E-mail : gisinfo@esrij.com