ジェーエムエーシステムズ カスタマー・サービスのご利用について

カスタマー・サービスのポリシーと手順

この度は株式会社ジェーエムエーシステムズ (以下、弊社) のソフトウェア・サービスをご利用いただきありがとうございます。 ここでは、弊社ソフトウェア製品および提供サービスに対するサポート・サービスやアップグレードを含むカスタマー・サービスについての方針および手順についてご説明いたします。

カスタマー・サービスは、弊社よりライセンスされたソフトウェア製品 (以下、製品) の保守契約をお持ちのお客様、弊社提供サービス (以下、提供サービス) をご契約中のお客様および販売パートナー企業(以下、お客様) に提供されます。カスタマー・サービスには、次の内容が含まれています。

- サポート・サービス
  - 製品および提供サービスについてのお問い合わせ
  - 製品および提供サービスの問題・不具合対応
  - 製品および提供サービスに対するご要望やご不満の受付
- アップグレード
  - 各種バージョンアップ
- その他お客様の満足度向上に役立つ活動

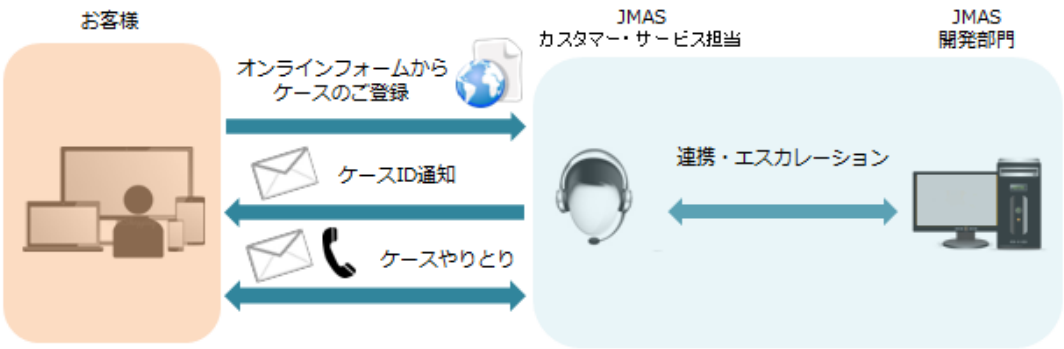
第1章　サポート・サービス

1. サポート・サービスのご利用

新規のサポート・サービスは、弊社ウェブサイトのフォームからお問い合わせいただけます。(ログインは不要です。) 緊急の場合は、お電話での受け付けも行っております。次の「サポート・サービス表」をご参照ください。

【サポート・サービス表】

対象製品およびサービス	
● KAITOシリーズ ● セカイカート	
お問い合わせ先	
お問い合わせフォームURL	https://www.jmas.co.jp/customerservice/
緊急の場合のお問い合わせ電話番号	03-5776-2167
受付時間	
月曜日から金曜日（祝祭日・年末年始その他の 弊社 の休業日を除く）の 9:30~18:30	



2. お問い合わせ(ケース)の受付

弊社では、お客様からの個々のお問い合わせを管理するために、「ケース」として個別の管理番号にて管理しております。製品またはサービスについてのご質問や、ご使用中に何らかの問題が発生した場合は、弊社のカスタマー・サービスにご連絡いただくと、まず、弊社にてケース番号(お問い合わせ番号)を発行いたします。発行されたケース番号に基づいて、弊社カスタマー・サービス担当による対応を開始いたします。ケース登録後の弊社カスタマー・サービス担当からお客様へのご連絡につきましては、Eメールまたは電話での対応となります。

なお、お問い合わせはお客様の代表者様からご連絡いただくことを基本としております。
（1企業1名様を原則としております）
製品の利用者個人の方からの直接のお問い合わせはお受けしておりません。

お問い合わせ前のお願い

1. 弊社カスタマーサービス・ウェブサイトには、どなたでもアクセスしていただくことができます。緊急性のある技術的な問題については、問題解決に向けて迅速な対応を行うために、製品やサービスの管理画面を含むお客様環境へのアクセスをお願いする場合があります。あらかじめ、ご了承の上、ご準備いただくことをお願いいたします。

2. お問い合わせの内容が、製品の技術的な質問または問題の場合、弊社カスタマー・サービスにケースを登録する前に、調査に必要な情報をご用意いただければ、弊社エンジニアによる調査時間を短縮することができますので、次の内容についてご確認の上ご連絡ください。

- ご使用の環境がサポート・サービス対象の環境であるか
- 問題の再現を試み、問題が連続して発生するか
- 問題が特定の端末のみか、複数の端末で発生するか

3. カスタマーサービス・ウェブサイト お問い合わせフォーム

フォームに従って必要事項を入力いただき、送信ボタンを押下すると、ケースが登録され、今後のやり取りに必要なケース番号を発行しメールにてご連絡いたします。すべてのお問い合わせを確実に解決していくために、お問い合わせ内容に複数のご質問や問題が含まれる場合は、個別に登録いただくことをお願いいたします。あるいは、弊社カスタマー・サービス担当にて、複数のケースに分割させていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

ケース登録には、次の情報が必要となります。

- 貴社名 （エンドユーザー名）
- お名前
- E-mail
- 電話番号
- サブスクリプションID --- サブスクリプションIDをお持ちのお客様は必ずご入力ください。サブスクリプションIDは、ウェブによるトライアル利用申込時の確認メール内に記載されています。ライセンス証書をお持ちのお客様は入力不要です。
- 件名
- ソフトウェア・サービス
- お客様緊急度 --- 緊急度には、3つのレベルがあります。お客様の状況に合った緊急度をお選びください。
- 内容 --- 具体的なご質問内容をご記入ください。端末機種、OSのタイプおよびバージョン、問題の再現手順、発生頻度、お客様のシステムへの影響度等の情報をご提供ください。
- 個人情報の取り扱いについての同意

上記内容の入力後、弊社カスタマー・サービスに送信された情報は、弊社カスタマー・サービス担当が内容を確認し、個別にメールにてお客様へご連絡いたします。お問い合わせ送信後、フォームで入力いただいたメールアカウントをご確認ください。すべてのお問い合わせは、受信後、順次、営業時間内 【月曜日から金曜日 (祝祭日・年末年始その他の 弊社 の休業日を除く) の9:30～18:30】 に弊社カスタマー・サービス担当が内容を確認し、受付処理を行います。お問い合わせに対するケース番号の通知メールが届かない場合は、大変お手数をおかけいたしますが、弊社カスタマー・サービスまでご連絡ください。

4. お客様のビジネスへの影響度

お問い合わせ内容のお客様ビジネスに対する影響をよりよく理解するため、お問い合わせに対する背景情報をお聞かせいただく場合があります。背景情報とは、次のような内容です。

- お客様の財務における影響
- お客様企業内外での問題の影響範囲
- 運用開始日への影響

第2章　問題判別への協力のお願い

1. カスタマー・サービスへのデータ提供

サポート・サービスの提供過程において、お客様から弊社カスタマー・サービス担当へデータ (診断ログ、画面コピーなど) の提供をお願いする場合があります。大変お手数をおかけしますが、データのご提供はケース番号受領後にEメールへの添付にてお願いいたします。オンラインお問い合わせフォームにてデータを添付することはできませんので、あらかじめご了承ください。

お送りいただいたデータは、弊社情報セキュリティ基本方針および個人情報保護方針に基づき、厳重に管理いたします。お客様におかれましても、ケースに関係のない個人情報等は当社に提供されないよう、ご配慮をお願いいたします。

2. 暫定ソフトウェアコード

サポート・サービスにおいて、問題解決のための検証版などを提供する場合がございます。これらの暫定ソフトウェアコードは、問題の発生している環境または検証用の環境でのみ使用していただけますようお願いいたします。この暫定ソフトウェアコードは、問題解決の確認のみを目的として提供するものであり、品質を保証するものではございません。問題解決が確認された場合、その暫定のソフトウェアコードは、次期リリースに反映され品質を担保した上で、お客様に提供されます。

3. 製品および提供サービスのエンハンスメント

現在の仕様では対応できないご要望や新しい機能のリクエストがあった場合に、このエンハンス要求は、エンハンスメント・リクエスト番号にて管理します。これらのご要望は、製品および提供サービスのリリース企画時に技術的、ビジネス的およびお客様満足を最大化する見地から検討され、新リリースに組み込まれます。

第3章　アップグレード

製品および提供サービスでは、適宜アップグレード版を提供しております。 最新のバージョン・リリースにアップグレードすることで、お客様環境において既知の問題が改善される可能性があります。また、最新の技術や強化された機能をお使いいただくためにも、常に最新のバージョンをご利用ください。

1. バージョンアップ

製品および提供サービスでは、新機能、機能強化、不具合の修正などを含む各種バージョンアップを提供しています。バージョンアップの種類は、次のとおりです。

- アーキテクチャ等大幅な変更
- 機能強化など軽微な変更
- 不具合修正など一般機能に変更が発生しない修正

2. バージョンアップの通知について

バージョンアップの際は、事前にメールまたは弊社カスタマーサービス・ウェブサイトにてお知らせいたします。 製品版の正式リリースの前には、検証版をリリースする場合があります。 お客様環境にて、ご利用の機能を検証する必要がある場合は弊社カスタマー・サービスにお問い合わせください。

3. バージョンアップに伴う旧リリースのサポート・サービスの終了

製品および提供サービスがバージョンアップされる際、旧バージョンのサポート・サービスを終了することがございます。この場合、製品および提供サービスの新リリースが正式出荷開始（GA）となってから180日後に旧リリースに対するサポート・サービスを終了します。このサポート・サービスの終了については、バージョンアップの通知とともに、メールにてお客様に通知いたします。

サポート・サービスを終了したリリースで発生した新規の問題への対応並びに修正プログラムの提供はいたしません。サポート・サービス終了前に、サポート対象のリリースへ移行をすることをお勧めいたします。

サポート・サービス終了後の対応

過去に発生した問題や不具合に類似する現象の問い合わせについては、サポート・サービスが終了したリリースにおいても情報提供はいたしますので、カスタマー・サービスまでお問い合わせください。ただし、問題および不具合の解決を保証するのもではございませんので、あらかじめご了承ください。

第4章　カスタマー・サービスに対する方針

1. 顧客満足度アンケート

カスタマー・サービスでは、ケースにおける最終回答を行った後、各ケースでの対応がお客様にご満足いただけたかどうか簡単なアンケートをお願いしております。お忙しいところお手数ではございますが、問い合わせ対応についての、率直なご意見ご感想について、アンケートへの回答をお願いいたします。

2. カスタマー・サービス内容の変更

弊社ではカスタマー・サービスのサービス改善に取り組んでおります。そのため、カスタマー・サービスのポリシーは、弊社独自の判断により、変更、修正、更新される場合があります。重要な変更がある場合は、メールにて通知いたします。それ以外の変更については、弊社カスタマーサービス・ウェブサイトにてお知らせいたしますので、定期的なご確認をお願いいたします。

3. カスタマー・サービスの範囲

オンサイトでのサポート・サービス、カスタマイズ・サービスおよびオペレーティングシステム(以下、OS)若しくはサードパーティが提供する関連ソフトウェア・サービス（以下、サードパーティ製品）に対するサポート・サービスについては、カスタマー・サービスの対象外です。

オンサイトでのサポート・サービス

カスタマー・サービスには、お客様先でのオンサイトのサポート・サービスは含まれておりません。有償での提供をご希望の場合は、弊社営業担当またはカスタマー・サービスまでご相談ください。

カスタマイズ・サービス

製品のカスタマイズは有償で対応いたします。カスタマイズした製品のサポートポリシーについては、第7章をご参照ください。

OSやサードパーティ製品に対するサポート・サービス

製品および提供サービスの問題判別において、OS若しくはサードパーティ製品に起因する問題（※）であった場合、弊社における調査・修正・検証において限りがある場合がございます。その際には、お客様に、該当のソフトウェアまたはサービスの提供会社に対しての問い合わせを行っていただくことが必要です。カスタマー・サービスとしては、このお客様とサードパーティとの問題解決にあたり必要な支援をできる限り提供いたします。

※）問題の例

・KAITOブラウザで画面の表示が正しく行われない

・KAITOブラウザでO365などのサービスが正しく動作しない
・外部キーボードを使用した場合に入力が正しく行えない
・外付けマイクを使用した場合に正しく録音できない

製品および提供サービスの稼働しているOSがメーカーによりサポート終了となった場合、当該OS上での動作で発生した問題に対するサポート・サービスは提供できません。製品および提供サービスの動作の前提となるサードパーティ製品のサポートが、メーカー若しくはベンダーにより終了になった場合も同様です。

メーカー若しくはベンダーによるサポートが継続されている場合でも、弊社の判断でOSおよびサードパーティ製品のサポート・サービスを終了する場合がございます。サポート・サービスを終了する場合には、遅くともサポート・サービス終了日の90日前までにメールにてお知らせいたします。OSおよびサードパーティ製品につきましては、計画的なバージョンアップをお願いいたします。

サポート・サービス終了後の対応

過去に発生した問題や不具合に類似する現象の問い合わせについては、サポート・サービスが終了したリリースにおいても情報提供はいたしますので、カスタマー・サービスまでお問い合わせください。ただし、問題および不具合の解決を保証するのもではございませんので、あらかじめご了承ください。

第5章　クラウドサービスへの対応

弊社が提供するクラウドサービスについては以下の方針で対応を実施いたします。

定期メンテナンスの実施

定期的なメンテナンスを実施いたします。メンテナンスにはサービスの停止を伴う場合があります。
メンテナンスを実施する場合には、該当のお客様に事前にメールにて通知いたします。
メンテナンスの内容は次のとおりです。

- OSやミドルウェアのセキュリティ更新プログラムの適用
- ユーザーインターフェースや機能の変更を伴わない弊社製品プログラムの適用
- その他、システムを安定的に使用するために必要な作業

予防的メンテナンスの実施

定期メンテナンス以外にも、軽微な障害修正や改善など、サービスの停止や機能の変更を伴わない
メンテナンスを随時実施いたします。
実施内容や時期などにつきまして都度の通知はいたしません。

緊急メンテナンスの実施

システムで異常を検知した場合は、緊急メンテナンスを実施する場合があります。

機能変更時の連絡

クラウド環境上で動作するWebアプリケーションの機能に追加・変更が発生する場合は、該当のお客様に2週間前を目処にメールにて通知いたします。

お客様固有情報へのアクセス

調査等でお客様固有の情報（例えば、画像データなど）にアクセスする必要がある場合には、事前にお客様の同意を得た上で、作業を実施いたします。

第6章　個別クライアントアプリケーションの提供

クライアントアプリケーションは「App Store」「Google Play」などで配信を行っておりますが、お客様固有のアプリケーションとして提供することも可能です。

ビルド資材の提供

アプリケーションを作成する際、お客様にビルド資材の提供をお願いする場合があります。

例：iOSアプリケーションビルド用証明書 など

提供までの期間

ビルド資材を受領してから10営業日が必要です。

カスタマイズが発生する場合は別途、ご相談とさせていただきます。

費用

対応には費用が必要です。

第7章　カスタマイズ版のサポート

お客様個別にカスタマイズ対応したモジュール（以下、カスタマイズ版）のサポートは以下の方針で対応を実施いたします。

サポート範囲

カスタマイズ版のサポート範囲は製品版に準拠いたします。

カスタマイズ版のメンテナンスの内容は次のとおりです。

- 製品版が対応したOSへのバージョンアップ対応
- カスタマイズ機能のお問い合わせ、不具合対応

OSのバージョンアップに起因する問題は、基本的には保守費用内で対応いたします。ただし、お客様個別に検証を実施する場合の費用は別途頂戴いたします。

OSの問題により、旧アプリケーションと同等の機能対応が困難な場合には、製品版の最新バージョンをベースにカスタマイズ機能を取り込む対応を実施いたします。その場合の対応費用は別途ご相談といたします。

製品版の機能の取り込み

製品版のバージョンアップで追加された機能等をカスタマイズ版へ取り込む対応は有償となります。費用は別途ご相談といたします。

対応は製品版の最新バージョンをベースにカスタマイズ機能を反映する対応とします。そのため、取り込む機能については取捨選択できません。

以上