



# UiPathカスタマーサポートお問い合わせフォームご利用ガイド

2021年05月版

## <はじめに>

この資料では、お問い合わせへの対応をより円滑に進めさせていただく目的で、お問い合わせフォームのご利用方法についてご紹介させていただきます。  
※本ガイドの内容は **2021年05月の情報**に基づいております。お問い合わせフォームの修正等で内容が変わる可能性がありますので、予めご了承ください。

## <お問い合わせの前に>

下記にて、既存のガイド・事象の報告（及び対応策）をご確認いただけます。  
UiPath ドキュメント ポータル： <https://docs.uipath.com/lang-ja>  
UiPath リリース ノート： <https://docs.uipath.com/releasenotes/lang-ja>  
UiPath フォーラム： <https://forum.uipath.com/c/japan/forum/>  
UiPath ナレッジベース： <https://www.uipath.com/ja/resources/knowledge-base>  
UiPath Orchestrator トラブルシューティングガイド： <https://www.uipath.com/ja/resources/knowledge-base/uipath-orchestrator-trouble-shooting-guide>  
クラウド製品の稼働状況： <https://status.uipath.com>

## <お問い合わせの作成>

カスタマーサポートフォームからのお問い合わせは、サポート条項に定義された「インシデント」・「サービスリクエスト」のいずれかに分類されます。  
いずれに該当するかご判断の上、それぞれの表をご参考に、お問い合わせフォームにご記入下さい。

### インシデント：

UiPath RPA Platform のコンポーネントが、マニュアルに従って機能しないことをいいます。  
但し、UiPathが書面で推奨している設定通りでない設定による不具合、又は第三者のアプリケーションによる不具合を除きます。

ご記入いただく項目	説明	注釈	
お客様情報	姓	お問い合わせいただく方の苗字	
	名	お問い合わせいただく方のお名前	
	Email	返信先のEmailアドレス	<b>このアドレスに間違いがある場合には返信が届きません。ご入力後に内容の再確認をお願いいたします。</b>
	お電話	お問い合わせいただく方の電話番号	
	エンドカスタマー会社名	UiPath製品をご利用いただいている会社・組織のお名前	
	リクエストの会社名	お問い合わせいただく方の所属する会社・組織のお名前	
お問い合わせ属性	国	UiPath製品をご利用になっている国/地域	通常はJapanを設定いただければ問題ありません。
	プロダクト・コンポーネント	内容のカテゴリについて最も適当と思われる項目	
	問題が発生した環境	問題が発生した環境の種別	
	優先度	お問い合わせの優先度	サポート条項におけるエスカレーション・サポートのサービス・レベルをご参考に設定願います。定義に従いUiPathによる変更が行われる場合があります
UiPathコンポーネント情報	影響ロボット台数	影響を受けるUiPath Robotの台数	
	Studioバージョン	Studio・Robotに関するお問い合わせの場合、ご利用のバージョン	
インシデント内容	Orchestratorバージョン	Orchestratorをご利用の場合、ご利用のバージョン	
	タイトル	トラブルが生じているコンポーネントと現象の特徴	メールに件名として反映されます。お問い合わせの内容が具体的にわかるようにご記入ください。
	お問い合わせ内容	トラブルの内容	過去のお問い合わせなど、経緯がわかる情報があればこちらにご記入ください。
	問題の再現手順	事象を再現する手順	再現が可能な場合には、弊社側での再現に必要なかつ十分な手順をご説明ください。また、UiPathコンポーネント以外の特殊な設定等があれば、あわせてご記入ください。
	期待する結果	コンポーネントが行うべき動作及び結果	正常な動作として期待する内容を具体的にご記入ください。
	実結果	問題の再現手順を辿ったときに生じる動作及び結果	期待する結果との違いを具体的にご記入ください。
	発生頻度	問題となっている事象の発生頻度	実行回数・端末の台数・一定期間 に対しての、回数・台数をご記入ください。
	回避策	事象を一時的に回避するための対応策が既に存在する場合は、その方法をご記入ください。	<b>回避策を見つけた経緯などの情報もご存知の場合はご記入ください。</b>
インシデント調査用情報	リクエスト内容	今回の問い合わせを通して実現したい結果	
	エラーメッセージ	事象が発生した際に現れたエラーメッセージ	<b>スクリーンショットもしくはテキストファイルなどは、添付ファイルとしてご送付ください。エラーメッセージの発生元のアプリケーション名等もあわせてご記入ください。</b>
	ライセンスコード	ご利用のライセンスコード	エンドユーザー様の環境でご利用のライセンスコードをご記入ください。Automation Cloudに関するお問合せの場合には、サポートID ※1 をご記入ください。
添付ファイル	調査用資料 ※2	情報のマスキング・フィルタリング等が適切であるか、添付前にご確認ください。	



## サービスリクエスト :

典型的には製品の操作手順、ソフトウェアのアクティベーション、ライセンス許諾及びトレーニングなどに関する、お客様からの情報又は助言の要請をいいます。

ご記入いただく項目	説明	注釈	
お客様情報	姓	お問い合わせいただく方の苗字	
	名	お問い合わせいただく方のお名前	
	Email	返信先のEmailアドレス	このアドレスに間違いがある場合には返信が届きません。ご入力後に内容の再確認をお願いいたします。
	お電話	お問い合わせいただく方の電話番号	
	エンドカスタマー会社名	UiPath製品をご利用いただいている会社・組織のお名前	
	リクエストの会社名	お問い合わせいただく方の所属先のお名前	
お問い合わせ属性	国	UiPath製品をご利用になっている国/地域	通常はJapanを設定いただければ問題ありません。
	プロダクト・コンポーネント	内容のカテゴリについて最も適当と思われる項目	
	優先度	お問い合わせの優先度	サポート条項におけるエスカレーション・サポートのサービス・レベルをご参考に設定願います。定義に従いUiPathによる変更が行われる場合があります
	影響ロボット台数	影響を受けるUiPath Robotの台数	
UiPathコンポーネント情報	Studioバージョン	Studio・Robotに関するお問い合わせの場合、ご利用のバージョン	
	Orchestratorバージョン	Orchestratorをご利用の場合、ご利用のバージョン	
サービスリクエスト内容	タイトル	質問・リクエストの対象と内容のまとめ	メールに件名として反映されます。お問い合わせの内容が具体的にわかるようにご記入ください。
	お問い合わせ内容	質問・リクエストの内容	必要に応じ、現状、懸念点等もご記入ください。
付加情報	ライセンスコード	ご利用のライセンスコード	操作対象のライセンスコードをご記入ください。 Automation Cloudに関するお問合せの場合には、サポートID ※1 をご記入ください。

※1 サポートIDは、組織設定の画面(下記URL参照)よりご確認いただけます。  
<https://docs.uipath.com/automation-cloud/lang-ja/docs/about-organizations>

※2 調査用資料としては下記の項目が挙げられます。

- UiPath RPA Platform コンポーネント : Xmal, プロジェクトファイルなど
- UiPath各種ログ : Studio.log, Execution.logなど
- UiPath各種設定ファイル : UiPath.settings, license.configなど
- 接続性及びセキュリティ : Windowsイベントログ, IISログなど
- 事象説明用資料 : エラーメッセージの詳細、実結果と期待する結果のスクリーンショットなど

## <お問い合わせの送信>

内容をご記入いただいたのち、フォーム下部の下記の項目を操作いただくことで、お問い合わせが送信されます。

- : 個人情報保護に関する同意のチェックボックスです。内容をご確認の上、チェックをお願いいたします。
- 私はロボットではありません : この項目にチェックすると、代わりにSubmit ボタンが表示され、お問い合わせの送信を行える状態になります。  
※Submitボタンが表示されない場合、ご利用の環境から、下記サイトにアクセス可能であるかをご確認ください。  
<https://www.google.com/recaptcha/>
- Submit: お問い合わせを送信します。

お問い合わせが受け付けられた場合には、Email欄にご記入いただいたアドレス向けに確認メールが送信されます。  
メールが届かない場合には、再度お問い合わせいただくか、弊社の営業担当まで別途ご連絡いただくようお願いいたします。

## <その他>

弊社からの返信メールの末尾には、"ref: \_XXXXXXXXX \_XXXXXXXXX:ref" という形式の文字列が付加されております。お問い合わせの識別に利用しております。削除せずにご返信ください。