

# サポートWebフォーム を利用方法

---

# サポートWebフォーム利用前の登録 1

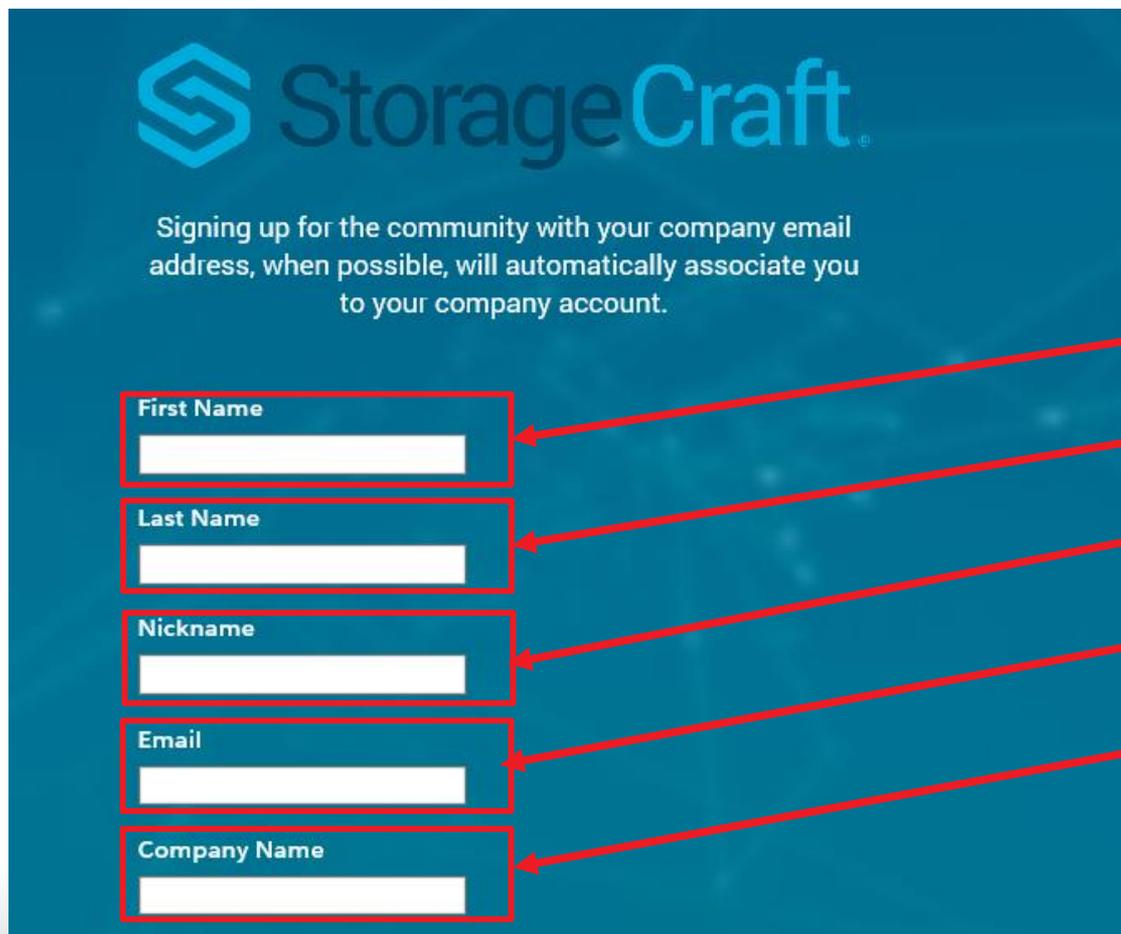
サポートコミュニティへの参加登録を、以下のサイトから実施する

[https://support.storagecraft.com/s/registration?language=en\\_US](https://support.storagecraft.com/s/registration?language=en_US)



The image shows a registration form for the StorageCraft support community. The form is set against a dark blue background with the StorageCraft logo at the top. Below the logo, there is a message: "Signing up for the community with your company email address, when possible, will automatically associate you to your company account." The form includes two input fields: "First Name" and "Last Name", each with a white text box and a label above it.

# サポートWebフォーム利用前の登録 2



StorageCraft

Signing up for the community with your company email address, when possible, will automatically associate you to your company account.

First Name

Last Name

Nickname

Email

Company Name

The image shows a registration form for StorageCraft. The form is set against a dark blue background. It includes five input fields: 'First Name', 'Last Name', 'Nickname', 'Email', and 'Company Name'. Each field is highlighted with a red border. Red arrows point from each field to a corresponding Japanese label in a white box on the right. The labels are: '名前を入力' (Name input) for First Name, '名字を入力' (Surname input) for Last Name, 'ニックネームを入力' (Nickname input) for Nickname, 'Emailアドレスを入力' (Email address input) for Email, and '会社名を入力' (Company name input) for Company Name.

名前を入力

名字を入力

ニックネームを入力

Emailアドレスを入力

会社名を入力

# サポートWebフォーム利用前の登録 3

The image shows a registration form for the StorageCraft Support community. The form is set against a dark blue background and contains several input fields and a button. Red boxes highlight each field, and red arrows point from these boxes to corresponding Japanese labels on the right. The labels describe the purpose of each field: 'Business Phone' (電話番号の入力), 'Select your country' (国名を選択), 'Mailing State/Province' (都道府県名の入力), 'Mailing Zip/Postal Code' (郵便番号の入力), 'Mailing City' (市町村名の入力), and 'Register' (ボタンを押すことで登録 StorageCraft Support communityからメールによるパスワード設定のご案内が届きます).

Business Phone

Select your country

Mailing State/Province

Mailing Zip/Postal Code

Mailing City

Register

電話番号の入力

国名を選択

都道府県名の入力

郵便番号の入力

市町村名の入力

ボタンを押すことで登録 StorageCraft Support communityからメールによるパスワード設定のご案内が届きます

# サポートWebフォームへ接続

- ・インターネット接続出来る環境にて、以下のサイトへ接続  
<https://www.storagecraft.com/jp>



製品デモ 体験版 購入方法 採用情報 ログイン パートナー募集 日本語

StorageCraft

ソリューション 製品 パートナー 各種情報 サポート 企業情報

## 事業継続性はここからはじまる

信頼性の高いバックアップ・リカバリー・ソフトウェア  
で安心を手に入れましょう

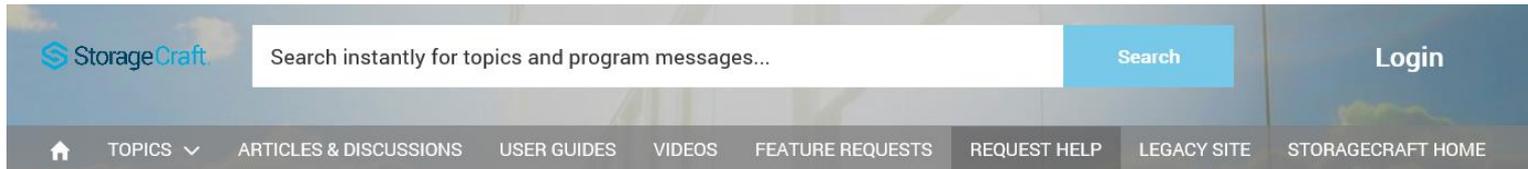
# Step 1: テクニカルサポートへのお問い合わせ

- ・ [サポート]メニューの[テクニカルサポートへのお問い合わせ]をクリック

The screenshot shows the StorageCraft website header and a navigation menu. The header includes links for '製品デモ', '体験版', '購入方法', '採用情報', 'ログイン', 'パートナー募集', and '日本語'. The navigation menu includes 'ソリューション', '製品', 'パートナー', '各種情報', 'サポート', and '企業情報'. The 'サポート' menu is open, showing a list of options: 'サポートオプション', 'テクニカルサポートへのお問い合わせ' (highlighted), 'ソフトウェアのダウンロードと更新', 'アクティブ化', '参考資料', 'フォーラム', 'ナレッジベース', and '販売終了'. The main content area features the StorageCraft logo and the text '事業継続性はここからはじまる' (Business Continuity Starts Here) with a sub-headline '信頼性の高いバックアップ・リカバリー・ソフトウェアで安心を手に入れましょう' (Get peace of mind with reliable backup, recovery, and software).

# Step 2:言語の選択及び国を選択

- Contact Support画面にて、[言語]で[日本語]を選択し、[ヘルプを依頼するには、最初にお客様の国を選択してください]で[Japan]を選択します。



## Contact Support

If you need support from our team, please fill out the problem description with detailed error message information.  
[Please attach the .7z or .gz DTX diagnostics results file from the machine you need assistance with.](#)  
Please focus each request on a single issue.

ヘルプを依頼する

ヘルプを依頼するには、最初にお客様の国を選択してください。

Japan

言語

日本語

### Support Guide

Global: [StorageCraft Technical Support Guide](#)  
(Japanese translation: [テクニカルサポートガイド](#))

### Want a new feature?

Click [here](#) to enter a Feature Request!

### Popular Downloads

[StorageCraft Recovery Environment ISO](#)  
[ShadowProtect IT Edition 3 Day ISO](#)  
[All Software Downloads](#)

# Step3:ユーザータイプ及び支援タイプの選択

• [ユーザータイプ]は、  
[ビジネスユーザー]を選択

• [支援タイプ]は、4種類

- [ライセンス支援]

- [テクニカル支援]

- [セールス支援]

- [製品の返却]

[ライセンス支援]または  
[テクニカル支援]を選択

ヘルプの詳細をリクエストする

ユーザータイプ\*  
ビジネスユーザー ▼

支援タイプ\*  
テクニカル支援 ▼

カテゴリ\*  
ご質問、ベストプラクティス、設定、セットアップ、またはー▼

製品\*  
ShadowProtect (Windows) ▼

製品コンポーネント\*  
バックアップ ▼

インシデント バック番号  
|

Serial Number or Account/Machine\*  
|

説明\*  
|

# Step4:カテゴリの選択

## ・[カテゴリ]を選択

一般的なQ&A

[ご質問、ベストプラクティス、設定、セットアップ、または一般的な製品情報]を選択

セットアップ時のエラー

[インストールとアップグレードの問題]を選択

運用時のエラーやQ&A

状況によって、下記のカテゴリを選択  
[間欠的なアプリケーションエラー、バックアップ成功]

[アプリケーションのクラッシュやエラー、またはバックアップ失敗]

[バックアップイメージのベリファイに失敗する]

ヘルプの詳細をリクエストする

ユーザータイプ\*

ビジネスユーザー ▼

支援タイプ\*

テクニカル支援 ▼

カテゴリ\*

ご質問、ベストプラクティス、設定、セットアップ、または一 ▼

製品\*

ShadowProtect (Windows) ▼

製品コンポーネント\*

バックアップ ▼

インシデント バック番号

|

Serial Number or Account/Machine\*

説明\*

# Step5:製品の選択

## ・ [製品]の選択

バックアップソフトウェアのお問い合わせは、  
[ShadowProtect(Windows)]を  
選択

リストアソフトウェアのお問  
い合わせは、 [Recovery  
Environments]を選択

連続増分をご利用されている  
場合ImangeManagerについて  
のお問い合わせは、  
[ImageManager]を選択

ヘルプの詳細をリクエストする

ユーザータイプ\*

ビジネスユーザー ▼

支援タイプ\*

テクニカル支援 ▼

カテゴリ\*

ご質問、ベストプラクティス、設定、セットアップ、またはー▼

製品\*

ShadowProtect (Windows) ▼

製品コンポーネント\*

バックアップ ▼

インシデント バック番号

|

Serial Number or Account/Machine\*

|

説明\*

|

# Step6:製品コンポーネントの選択

## ・[製品コンポーネント]の選択

各作業時の質問・障害へのお問い合わせコンポーネントを選択

[インストール]

[バックアップ]

[マウントツール]

[ライブ復元]

[管理コンソール]

ヘルプの詳細をリクエストする

ユーザータイプ\*

ビジネスユーザー ▼

支援タイプ\*

テクニカル支援 ▼

カテゴリ\*

ご質問、ベストプラクティス、設定、セットアップ、または一▼

製品\*

ShadowProtect (Windows) ▼

製品コンポーネント\*

インストール ▼

インストールバック番号

Serial Number or Account/Machine\*

説明\*

# Step7:インシデントバック番号の入力

## ・[インシデントバック番号] の入力

未記入で問題ございません。

ヘルプの詳細をリクエストする

ユーザータイプ\*

ビジネスユーザー ▼

支援タイプ\*

テクニカル支援 ▼

カテゴリ\*

ご質問、ベストプラクティス、設定、セットアップ、または一▼

製品\*

ShadowProtect (Windows) ▼

製品コンポーネント\*

インストール ▼

インシデントバック番号

Serial Number or Account/Machine\*

説明\*

# Step8:Serial Number of Account/Machineの 入力

- [Serial Number of Account/Machine]の入力

ご利用されている  
ShadowProtect製品のシリアル  
番号（16進数の16桁）を入力

ヘルプの詳細をリクエストする

ユーザータイプ\*

ビジネスユーザー ▼

支援タイプ\*

テクニカル支援 ▼

カテゴリ\*

ご質問、ベストプラクティス、設定、セットアップ、または一▼

製品\*

ShadowProtect (Windows) ▼

製品コンポーネント\*

インストール ▼

インシデント バック番号

Serial Number or Account/Machine\*

説明

# Step9:説明の入力

## ・ [説明]の入力

お問い合わせ内容を記述する。

ヘルプの詳細をリクエストする

ユーザータイプ\*

ビジネスユーザー ▼

支援タイプ\*

テクニカル支援 ▼

カテゴリ\*

ご質問、ベストプラクティス、設定、セットアップ、または一▼

製品\*

ShadowProtect (Windows) ▼

製品コンポーネント\*

インストール ▼

インシデント バック番号

Serial Number or Account/Machine\*

説明\*

# Step10: リクエストを送信する

- 最後に[リクエストを送信する]を押して、問い合わせを実施する。

### 診断ファイルのアップロード

情報! 取り付けのための25メガバイト未満のサイズのファイルをアップロードしてください  
[How To: Gathering diagnostics for StorageCraft Support](#)

診断ファイルのアップロード

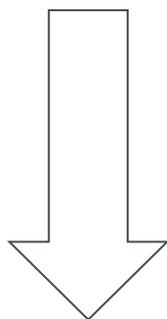
# Webフォームでのお問い合わせ後の通知

- ・登録した後は、下記の差出人およびタイトルで通知
- ・差出人：StorageCraft Technology Corporation  
([crm@storagecraft.com](mailto:crm@storagecraft.com))
- ・メールタイトル：  
Case xxxxxxxx has been opened per your request
- ・メール本文：  
ケース番号xxxxxxxにてお問い合わせを頂いた件についてエンジニアアサイン後に連絡が行く旨、サポートへのお電話にてご連絡頂く際の番号などが記述されています。

# 電話でのお問い合わせ方法 1

## ・ サポート電話にかけた際の音声案内

“お電話ありがとうございます。ストレージクラフトテクニカルサポートです。サポート担当者に電話をおつなぎしますので、お手持ちのケース番号を入力して下さい。ケース番号をお持ちでないお客様は、恐れ入りますが、[storagecraft.com/support](https://storagecraft.com/support)より新しくサポートケースを作成してください。”



既にケース番号を  
作成済みの場合

ケース番号を入力



ケース未作成の  
場合

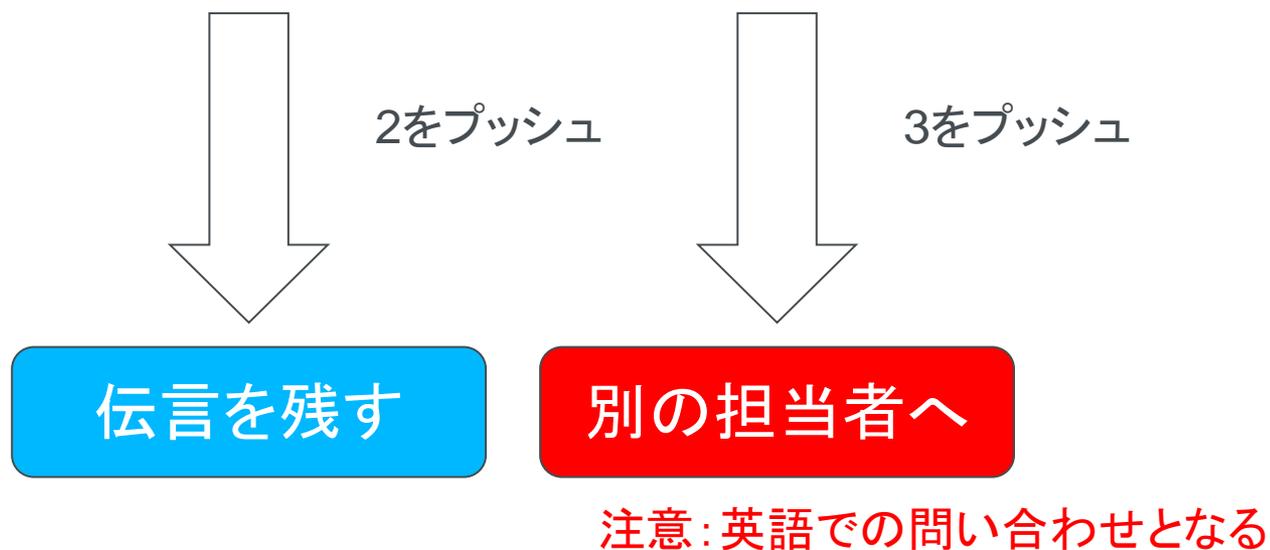
Webページで登録

※もし、ケース番号が間違っている場合は、再入力促すメッセージが流れます。

# 電話でのお問い合わせ方法 2

## ・サポート時間帯外の場合

“お電話ありがとうございます。現在、お客様のサポート担当者は電話に出ることができません。音声ガイダンスに沿って、ご希望の番号を押して下さい。ボイスメッセージをご希望の場合は「2」を、別のサポート担当者へおつなぎすることをご希望の場合は「3」を押して下さい。”





StorageCraft®