



- 保守サービスガイド -

株式会社ジャストシステム

保守サービス概要

製品保守として、有償の保守契約を結んでいただいたお客様向けに以下のサービスをご提供しています。

- コールサポート
- 専用Webサイトによるサポートサービス
 - 技術情報（ドキュメント等）
 - 更新モジュールのダウンロード
 - 類義語辞書の更新
 - 抽出／分析テンプレートの提供

コールサポート

製品に関する技術的問題の解決支援、障害の受付、仕様や操作方法(マニュアル)に関する質問に対して、テクニカルサポートエンジニアが電子メールまたは電話にて支援いたします。

お受けした障害報告に対して、問題解決に努めるとともに、製品仕様に関するご要望は次期製品へのフィードバックへの検討材料とさせて頂き戴きます。

- 対応時間：9:30～11:45、12:45～18:00
(土日曜日、祝祭日および弊社の定める期間を除きます)



専用Webサイトによるサポートサービス

お客様が自らの操作で必要なときに必要な情報を得られるセルフサービスソリューションを提供いたします。

■技術情報（ドキュメント等）

サポートに関する重要なお知らせや、問題解決および問題回避の支援となる技術情報、また製品仕様を深くご理解いただくための技術解説等を用意いたします。

■更新版モジュールのダウンロード

重要な緊急性を伴う障害改修のパッチモジュール（アップデートモジュール）を、Webサイトからダウンロードしてご利用いただけます。

■類義語辞書の更新（年2回）

「全文検索」および「データ抽出」で利用する類義語辞書を最新のものへ更新するモジュールを、Webサイトからダウンロードしてご利用いただけます。

■抽出／分析テンプレートの提供

汎用的な抽出／分析テンプレートを、Webサイトからダウンロードしてご利用いただけます。

お客様向け窓口／専用Webサイト

■コールサポート（技術的なお問い合わせ）窓口

JUST DWH テクニカルサポート

電話：03-5324-7951

E-mail: dwh-support@justsystems.com

営業時間：9:30～11:45 12:45～18:00（土・日曜日・祝祭日・弊社休業日は除く）

■専用Webサイト

JUST DWH オンラインサービス

<https://www.justsystems.com/jp/services/justdwh/>

■保守サービス契約に関するお問い合わせ窓口

システムプロダクト・カスタマーセンター カスタマーサービス

電話：03-5324-7954

FAX：03-5324-7956

E-mail: system_info@justsystems.com

営業時間：9:30～11:45 12:45～18:00（土・日曜日・祝祭日・弊社休業日は除く）