

Axisオンラインヘルプデスクのご利用方法

Rev.3.00
Axis Communications K.K.

www.axis.com

Axisオンラインヘルプデスクのご利用方法 目次

3ページ	1.MyAxisアカウントの作成	www.axis.comを利用する為に必要なMyAxisアカウントの取得方法を説明します。
8ページ	2.Axisオンラインヘルプデスクの利用方法	技術的なお問い合わせ窓口「Axisオンラインヘルプデスク」について、特徴と使用方法を紹介します。 <ul style="list-style-type: none">-9ページ：Axis オンラインヘルプデスクとは-10ページ：問い合わせを登録する-14ページ：Axisからの回答を確認する-15ページ：トラブル時の問い合わせに必要な情報
16ページ	3.初期不良および故障時の修理・交換申し込み方法	初期不良・購入後31日以降に発生した故障について、修理交換の申し込み方法や手続きのフローを紹介します。 <ul style="list-style-type: none">-17ページ：初期不良交換 申し込み方法とフロー-21ページ：購入後31日目以降の修理 申し込み方法とフロー

1) MyAxisアカウントの作成

MyAxisアカウントの作成

MyAxisユーザアカウントはAxisオンラインヘルプデスク、製品ファームウェア・ソフトウェアのダウンロード、AXIS Dynamic DNS サービスなど、AxisのWebサービス全般を利用する際に必要なアカウントです。以下の手順でアカウントを作成してください。

1. Axisのホームページ (<http://www.axis.com/>) にアクセスして、「トレーニングとサポート」をクリックします。

2. 「ヘルプデスク（ログイン）」をクリックします。



↑
監視
の



[目次に戻る](#)

MyAxisアカウントの作成

3.「Register new account」をクリックします。

アクセスについて / ニュースとイベント / パートナー / お問い合わせ

AXIS
COMMUNICATIONS

業種とアプリケーション 製品とソリューション トレーニングとサポート

Home > トレーニングとサポート > サポート > ヘルプデスク

ヘルプデスク

Welcome to Axis Online Helpdesk - a service provided by Axis engineers around the world, working together to help solve your problems.

ログイン

Username Password **Log in**

[Forgot your password?](#)

New User?
Register new account for access to Axis software, hardware, newsletters and other personalized Axis services.

4.お客様情報をご登録ください。*印のついた項目は必ず記入してください。記入後、ページ下の「Submit」をクリックします。

Registration

Email *
Email

Username (max 16 characters)
Username

First name *
First name

Last name *
Last name

Company *
Company

Is your office a headquarter? *
 Yes
 No

Country *
- Select -

Industry type *
- Select -

Company size *
- Select -

Submit

MyAxisアカウントの作成

5. アカウントが作成されます。このあと、ご登録いただいたメールアドレス宛てに、ログインパスワードを設定する為のリンクを含んだメールが送信されます。メール内のリンクをクリックします。

6. 英数記号5文字以上でパスワードを設定します。設定後、「Register new account」をクリックします。

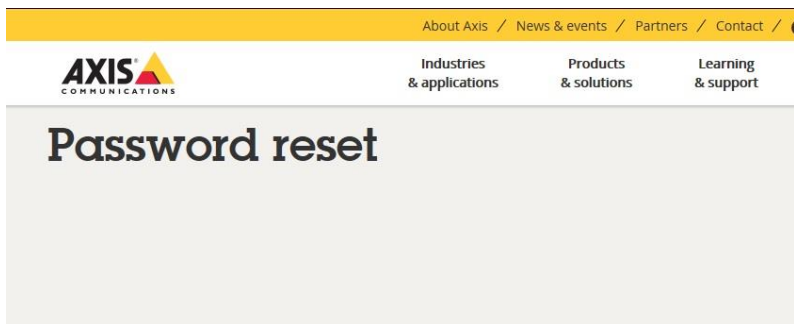
The screenshot shows the 'Account created' confirmation page. At the top, there is a navigation bar with links for 'Axisについて', 'ニュースとイベント', 'パートナー', 'お問い合わせ', and '言語'. Below the navigation bar is the Axis Communications logo and a menu with categories: '業種とアプリケーション', '製品とソリューション', 'トレーニングとサポート', and 'ご購入方法とご購入先'. The main content area features the heading 'Account created' and a green message box stating: 'An e-mail has been sent to [redacted]@axis.com. To activate your new account, click the link included in the e-mail and set a password.'

The screenshot shows the 'Finalize account' registration page. At the top, there is a navigation bar with links for 'About Axis', 'News & events', 'Partners', and 'Contact'. Below the navigation bar is the Axis Communications logo and a menu with categories: 'Industries & applications', 'Products & solutions', and 'Learning & support'. The main content area features the heading 'Finalize account' and a form with the following elements: 'Enter a new password' label, a 'Password' input field, 'Confirm password' label, an 'Are you an...' dropdown menu with 'End user' selected, a checkbox for 'I hereby indicate that I am open to participating in market-related surveys, campaigns and other similar activities.', and a yellow 'Register new account' button circled in red.

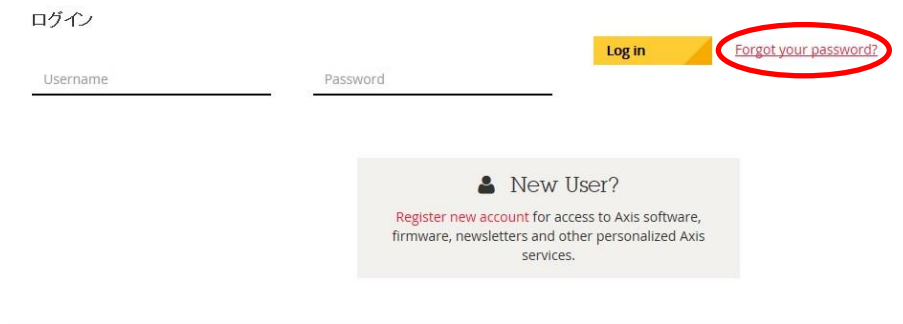
MyAxisアカウントの作成

7.パスワードの設定が完了します。以降、MyAxisアカウントでのログインを求められた場合は、ご登録いただいたメールアドレスと、設定したパスワードをご利用ください。

※パスワードを忘れた場合は…
ログイン画面で「Forgot your password?」をクリックして、パスワードの再設定を行ってください。



The screenshot shows the top navigation bar of the MyAxis website with links for 'About Axis', 'News & events', 'Partners', and 'Contact'. Below the navigation bar is the Axis Communications logo and three menu items: 'Industries & applications', 'Products & solutions', and 'Learning & support'. The main content area features a large heading 'Password reset'.



The screenshot shows the login page with the heading 'ログイン'. It includes input fields for 'Username' and 'Password', a yellow 'Log in' button, and a red circle highlighting the 'Forgot your password?' link. Below the login fields is a box titled 'New User?' with the text: 'Register new account for access to Axis software, firmware, newsletters and other personalized Axis services.'

2) Axisオンラインヘルプデスクの 利用方法

Axisオンラインヘルプデスクとは

- Axis製品が故障している可能性がある場合
- 設定方法が不明な場合
- 購入前の技術的な相談
- その他、技術的なお問い合わせ

Axisオンラインヘルプデスクへ
お問い合わせください



The screenshot shows the Axis Communications website's support page. The navigation bar includes 'AXIS COMMUNICATIONS', '業種とアプリケーション', '製品とソリューション', 'トレーニングとサポート' (circled in red), 'ご購入方法とご購入先', and 'My Axis'. The main heading is 'トレーニングとサポート'. Below it, there's a section for 'アカデミー - 知識を強化する' (Academy - Enhance Knowledge) with a video player showing a man speaking. To the right, the '技術サポート' (Technical Support) section features a grid of icons: 'トラブルシューティングガイド' (Troubleshooting Guide), 'ファームウェアのダウンロード' (Firmware Download), 'ソフトウェアのダウンロード' (Software Download), 'FAQ' (FAQ), 'ヘルプデスク (ログイン)' (Helpdesk (Login) - circled in red), 'チャット (ログイン)' (Chat (Login)), '保証 & RMA' (Warranty & RMA), and 'テクニカルノート' (Technical Notes).

<http://www.axis.com/jp/ja/support/helpdesk/>

[目次に戻る](#)

Axisオンラインヘルプデスク

－ 問い合わせを登録する

1. MyAxisアカウントでのログインを行います。ご登録いただいたメールアドレスとログインパスワードを入力して「Login」をクリックしてください。

ログイン

Username Password [Forgot your password?](#)

Log in

New User?
Register new account for access to Axis software, firmware, newsletters and other personalized Axis services.

2. オンラインヘルプデスクの画面が表示されます。「新規の質問」タブをクリックします。

ヘルプデスク

Welcome to Axis Online Helpdesk - a service provided by Axis engineers around the world, working together to help solve your problems.

新規の質問 受付中の質問 終了した質問

お客様から回答待ち

タイトル	質問番号	作成日

ヘルプデスクにより現在処理中

タイトル	質問番号	作成日

[目次に戻る](#)

3.
「質問を送信する」リンクをクリックします。

4.
お問い合わせ入力画面が表示されます。

Home ▾ ▶ トレーニングとサポート ▾ ▶ サポート ▾ ▶ ヘルプデスク ▾

ヘルプデスク

Welcome to Axis Online Helpdesk - a service provided by Axis engineers around the world, working together to help solve your problems.

新規の質問

受付中の質問

終了した質問

FAQデータベースにご質問が含まれていない場合 - FAQデータベース (英語) - 下のリンクからお問い合わせください。

- ▶ Axis製品をリセットする(工場出荷時の状態へ戻す)には? [in English]
- ▶ Axisビデオ製品のファームウェアをアップグレードするには? [in English]
- ▶ Axis製品のパスワードを確認するには? [in English]
- ▶ Axisネットワークカメラ/ビデオエンコーダへ静的IPアドレスを設定するには? [in English]
- ▶ Axis製品が正しく動作しない場合は? [in English]
- ▶ サンディスクウルトラメモリーカードに関する情報 [in English]

質問を送信する

Axis Live Chat

Welcome to Axis Online Helpdesk - a service provided by Axis engineers around the world, working together to help solve your problems.

新規の質問

受付中の質問

終了した質問

FAQデータベースにご質問が含まれていない場合 - FAQデータベース (英語) -, 下のリンクからお問い合わせください。 (戻る)

システムからの自動応答メッセージの言語: None selected (English) (変更する)

新規の質問登録

製品の選択

製品カテゴリ

- ここから -

製品

- 最初に製品カテゴリを選択してください -

Axisオンラインヘルプデスク – 問い合わせを登録する

5.まず、製品カテゴリやシリアル番号を入力します。

- ・システムからの応答メッセージ言語を「変更する」で変更可能です。
- ・ご使用製品のカテゴリを選択します。
- ・製品名を選択します。
- ・シリアル番号やソフトウェアのライセンスコードを入力します。
 - ・ハードウェアの場合：シリアル番号を入力します。
 - ・ソフトウェアの場合：ご使用中のライセンスコードを入力します。

FAQデータベースにご質問が含まれていない場合 - [FAQデータベース\(英語\)](#) -, 下のリンクからお問い合わせください。([戻る](#))

システムからの自動応答メッセージの言語: **None selected {English}** ([変更する](#))

新規の質問登録

製品の選択

製品カテゴリ

コンピュータ & ビデオ - ハードウェア

製品

AXIS P1214-F Network Camera

製品シリアル番号

00408c

[シリアル番号の調べ方](#)

[目次に戻る](#)

Axisオンラインヘルプデスク

－ 問い合わせを登録する

質問を入力してください

質問の分類

タイトル

参照番号(任意)

質問の詳細

添付ファイル [\[詳細\]](#)

追加情報としてサーバレポート、ログファイル、スクリーンショット等を添付してください。

Size File

Type

添付ファイル

質問を送信する

6. お問い合わせ内容の詳細を記入します。

- ・分類を選択します。
- ・タイトル記入します。
- ・お問い合わせ内容を記入します。不具合の場合、なるべく詳細に状況をお知らせください。
- ・最大100MBまでファイルを添付できます。不具合の場合は製品のサーバレポート/システムレポート(*)や、不具合の状態が判る画像をお送りください。
- ・「質問を送信する」をクリックすると、お問い合わせが作成されます。Axisからの回答をお待ちください。

(*)サーバレポート/システムレポートの取得方法

- ・ネットワークカメラ/ビデオエンコーダの場合
製品にブラウザでアクセスして、Setup>System Options>Support>Logs & Reportsページの「Server Report」をクリックします。
- ・ソフトウェアの場合：
ヘルプメニューからサーバレポートまたはシステムレポートをクリックします。

[目次に戻る](#)

Axisオンラインヘルプデスク

ー Axisからの回答を確認する

1.「受付中の質問」タブを開き「お客様からの回答待ち」の一覧から確認したいお問い合わせを選択します。

2.Axisからの回答は緑色で表示されます。回答に不明な点がある場合は「新しいエントリー」欄で追記できます。お客様からの追記が無ければ7日後に自動でお問い合わせはクローズし、「終了した質問」タブに移動します。

ヘルプデスク

Welcome to Axis Online Helpdesk - a service provided by Axis engineers around the world, working together to help solve your problems.

新規の質問	受付中の質問	終了した質問
お客様から回答待ち		
タイトル	質問番号	作成日
test	516978	2015å´06ææ

ヘルプデスクにより現在処理中		
タイトル	質問番号	作成日

重要

質問が自動的にクローズされるまで あと: 7 日。
ご不明な点がありましたら、以下の入力フォームから送信してください。
フィードバックを送ることでこの質問は終了せず調査は続行されます。

質問番号: 516978 その他 / Q7900, カメラ & ビデオ 00408c	参照番号(任意): 作成日: 2015å´06ææ 経過日数: 0
test	
Day 0: yamamoto shoji test	
Day 0: Axis Customer Services テスト	
本日:新しいエントリー	
<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div>	
添付ファイル	参照番号(任意)
Size File Type	
添付ファイル	
<input type="button" value="送信する"/>	

[目次に戻る](#)

トラブル時のお問い合わせに必要な情報

スムーズなトラブルシューティングの為に、なるべく以下の情報をお知らせください。

> **お問い合わせ内容、不具合の詳細**

- エラーメッセージ
- 映像に関する不具合の場合は、不具合の判る画像・スクリーンショット

> **サーバーレポート、システムレポート**

- カメラ/ビデオエンコーダの場合、Setup> System Options> Support> Logs & Reportsページの「Server Report」をクリックします。
- AXIS Camera StationやAXIS Camera Companionの場合、ヘルプ - サーバーレポート(またはシステムレポート)をクリックします。

> **ご使用環境**

- OSバージョン
- 併用しているソフトウェア名、バージョン
- 問題の発生しているAxis製品と映像閲覧側PC・NVRの間のネットワーク構成

> **AXIS Camera Station(ACS)についてのお問い合わせの場合**

- ご使用中のベースライセンスキー

[目次に戻る](#)

3)初期不良・故障時の修理交換 申し込み方法

初期不良の交換手続き – 申し込み方法

ご購入後30日以内の製品が故障した場合は、初期不良として、弊社から交換品を先にお送りいたします。
(*天災、誤用、濫用、過失、事故による故障を除きます)

ヘルプデスク

Welcome to Axis Online Helpdesk - a service provided by Axis engineers around the world, working together to help solve your problems.

新規の質問

受付中の質問

終了した質問

お客様から回答待ち

タイトル	質問番号	作成日
------	------	-----

ヘルプデスクにより現在処理中

タイトル	質問番号	作成日
------	------	-----

1. Axisオンラインヘルプデスクに問い合わせを作成して、以下の情報をお知らせください

-シリアル番号 (必須) :

-不具合の詳細 :

-購入日を証明する書類 :

-交換品送付先情報 :

- ・住所
- ・会社名、ご担当者様名
- ・電話番号

- ・製品名・シリアル番号・ご購入日・交換品返送先は必ず記入してください。
- ・購入日を証明する書類の添付が無い場合、弊社倉庫出荷日から日数を起算します。

[目次に戻る](#)

初期不良の交換手続き – 申し込み方法

2. 弊社で初期不良交換のお申し込みを受理しますと、Axisカスタマーサービスから「製品の修理について」というメールをお送りしますので、本文中にあるリンクをクリックしてください。

[Axis カスタマーサービス] 製品の修理について 98111

Axis カスタマーサービス <no-reply@axis.com>

送信日時: 2013/06/25 (火) 17:28

宛先:

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

様

サポート リクエスト ID 386782 について、製品修理・交換の受付をいたしました。
ひきつづき以下のページにアクセスして以降の手順をご確認ください。

<http://www.axis.com/reg/mycases/?tab=active&rma=98111#details>

よろしくお願いたします。

Axis カスタマーサービス

3. 「申請手順について」というページが開きます。

申請書(初期不良交換同意書)をダウンロードして、修理受付番号などの必要事項を記入し、メールまたはFAXで修理認定パートナーにお送りください。

修理受付番号: 98111

←修理受付番号

作成日: 2013年10月15日

申請手順について

申請書に詳細を記入、押印後、修理センターへお送りください。

申請書を確認してください。こちら

←申請書(同意書)

2. 申請書を印刷してください。
3. 詳細をご記入ください。
4. 下記までFAXでお送りください。FAX: 047 304 5121

Multitek Corporation 書類を確認後、アクシス修理センターより交換品をお送ります。

※申請書(同意書)の受領後、1営業日以内に交換品を発送いたします。

[目次に戻る](#)

初期不良の交換手続き – 不具合品の返送方法

4. 続いて、同じページからPacking Slipをダウンロードしてください。Packing Slipは不具合品を返送していただく際に同梱する書類です。

「ご返送いただく物」という箇所ある、「こちら」というリンクをクリックするとファイルが開きますので、印刷してください。

ご返送いただくもの

- 故障機は箱などに修理受付番号を明記ください **Axis RMA #X-98111**
- 購入日が分かる書類(納品書、請求書など)
- **Packing Slipを印刷したものを [こちら](#)**

故障機にはご購入時の箱と梱包材(もしくは代わりとなるもの)をご利用いただき、輸送時の衝撃に耐えられる十分な梱包材を入れてご返却ください。

下記部品は返送しないでください。(指示があった場合を除く)

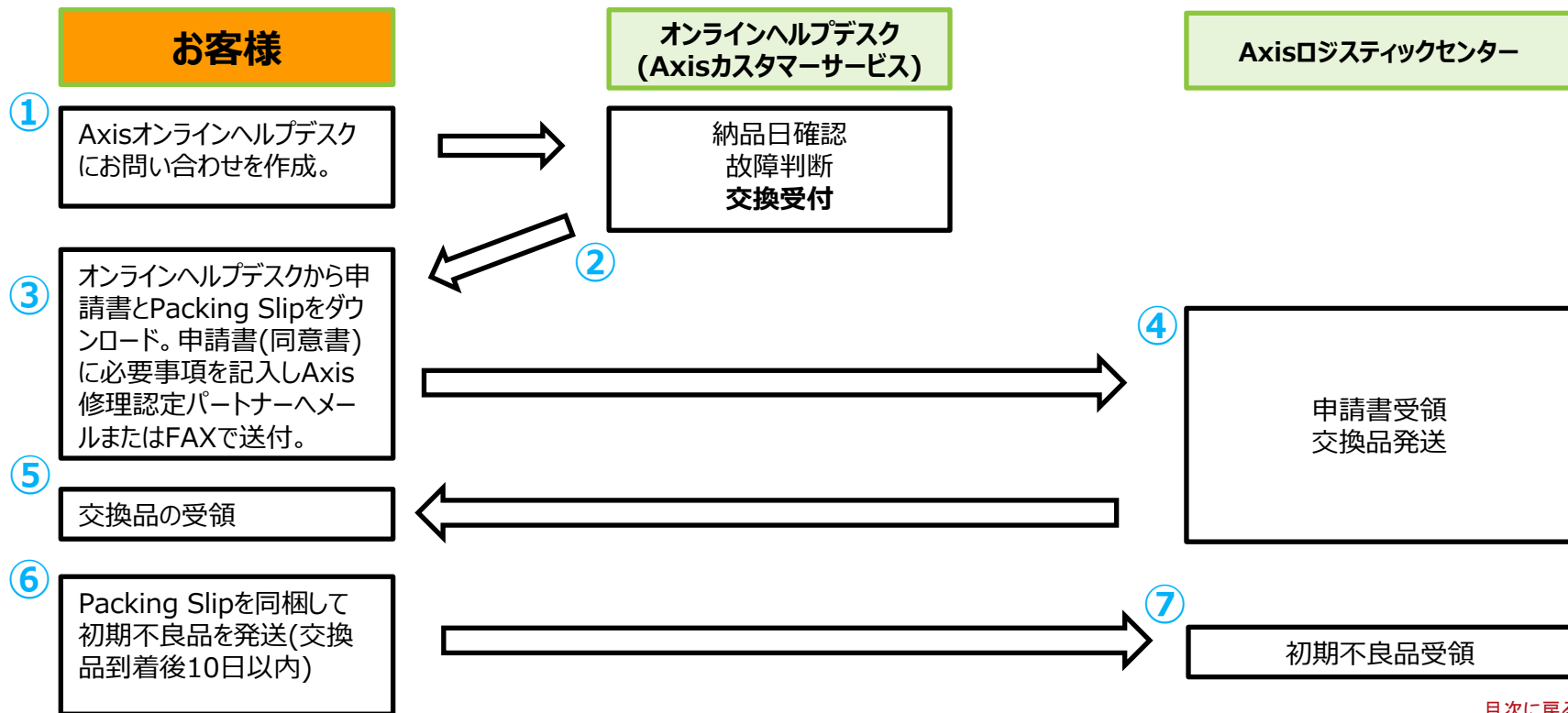
5. 弊社修理認定パートナーより交換品が到着します。

6. 交換品がお手元に到着しましたら、印刷しておいたPacking Slipを同梱して、「Axis修理認定パートナー マルチテック株式会社」宛に、初期不良品をご返送ください。

※返送先住所はPacking Slipをご覧ください。

※交換品到着後、10日以内に初期不良品を返送下さい。

初期不良の交換フロー



[目次に戻る](#)

購入後31日以降の修理・交換 – 申し込み方法

ご購入後31日目以降の製品が故障した場合は、故障品をお預かりしてから修理または交換対応致します。

Axisオンラインヘルプデスクに問い合わせを作成して、以下の情報をお知らせください。

- 製品名・シリアル番号 (必ずご記入ください)
- 購入日を証明する書類
- 不具合の詳細およびカメラのサーバーレポート
- 交換・修理完了品送付先の住所、担当者様名、電話番号、メールアドレス
- 費用が発生する場合の連絡先(上記と異なる場合)

・ご購入日を証明する書類の添付が無い場合は、シリアル番号をもとに弊社倉庫出荷日から保証期間を計算します。

・映像不具合の場合、事象がわかる画像を添付してください。
・サーバーレポートは、ネットワークカメラにWebブラウザでアクセスして [Setup]-[System Options]-[Support]-[Logs & Reports]-[Download Server Report]をクリックすることで保存できます。

ヘルプデスク

Welcome to Axis Online Helpdesk - a service provided by Axis engineers around the world, working together to help solve your problems.

新規の質問

受付中の質問

終了した質問

お客様から回答待ち

タイトル	質問番号	作成日
------	------	-----

ヘルプデスクにより現在処理中

タイトル	質問番号	作成日
------	------	-----

購入後31日以降の修理・交換

－ 受付までの手続き

オンラインヘルプデスク上で問題の切り分けを行います。
設定やその他の対策で改善できる可能性がある場合は、カスタマーサービスより対策を案内致します。

切り分けの結果、ハードウェアの故障と判断した場合は修理・交換の受付を致します。

●保証対象外のユニットの場合
オンラインヘルプデスクにて修理・交換にかかる金額をお伝えします。
2週間以内に修理の要・不要、および代金のお支払方法(振込または代引き)をヘルプデスクまでお知らせください。
お客様からの回答をいただいた後に受付処理を実施します。

●修理・交換金額について※
作業内容に関わらず製品ごとに一律ですが、変動する可能性がありますので都度ご案内しております。

修理・交換受付が完了しますと、Axisカスタマーサービスから「製品の修理について」というメールがお手元にとどきます。

[Axis カスタマーサービス] 製品の修理について 90124

Axis カスタマーサービス <no-reply@axis.com>

送信日時: 2013/06/25 (火) 17:28

宛先:

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

様

サポート リクエスト ID 988782 について、製品修理・交換の受付をいたしました。
ひきつづき以下のページにアクセスして以降の手順をご確認ください。

<http://www.axis.com/reg/mycases/?tab=active&rma=90124#details>

よろしくお願いたします。

Axis カスタマーサービス

[目次に戻る](#)

購入後31日以降の修理・交換

－ 不具合品の返送手順

Axisカスタマーサービスより「製品の修理について」というタイトルでメールをお送りします。本文中のリンクをクリックしてください。

[Axis カスタマーサービス] 製品の修理について 90124

Axis カスタマーサービス <no-reply@axis.com>

送信日時: 2013/06/25 (火) 17:28

宛先:

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

様

サポート リクエスト ID 388782 について、製品修理・交換の受付をいたしました。ひきつづき以下のページにアクセスして以降の手順をご確認ください。

<http://www.axis.com/reg/mycases/?tab=active&rna=90124#details>

よろしくお願いたします。

Axis カスタマーサービス

不具合品の返送方法についての案内が表示されます。「こちら」と書かれたリンクをクリックするとPacking Slipが開きます。印刷して不具合品に同梱してください。

修理受付番号: 78411

作成日: 2012年12月21日

申請手順について

ご返送いただくもの

- 故障欄は箱などに修理受付番号を明記ください。Axis RMA #78411
- 購入日が分かる書類(納品書、請求書など)
- Packing Slipを印刷したもの **こちら**

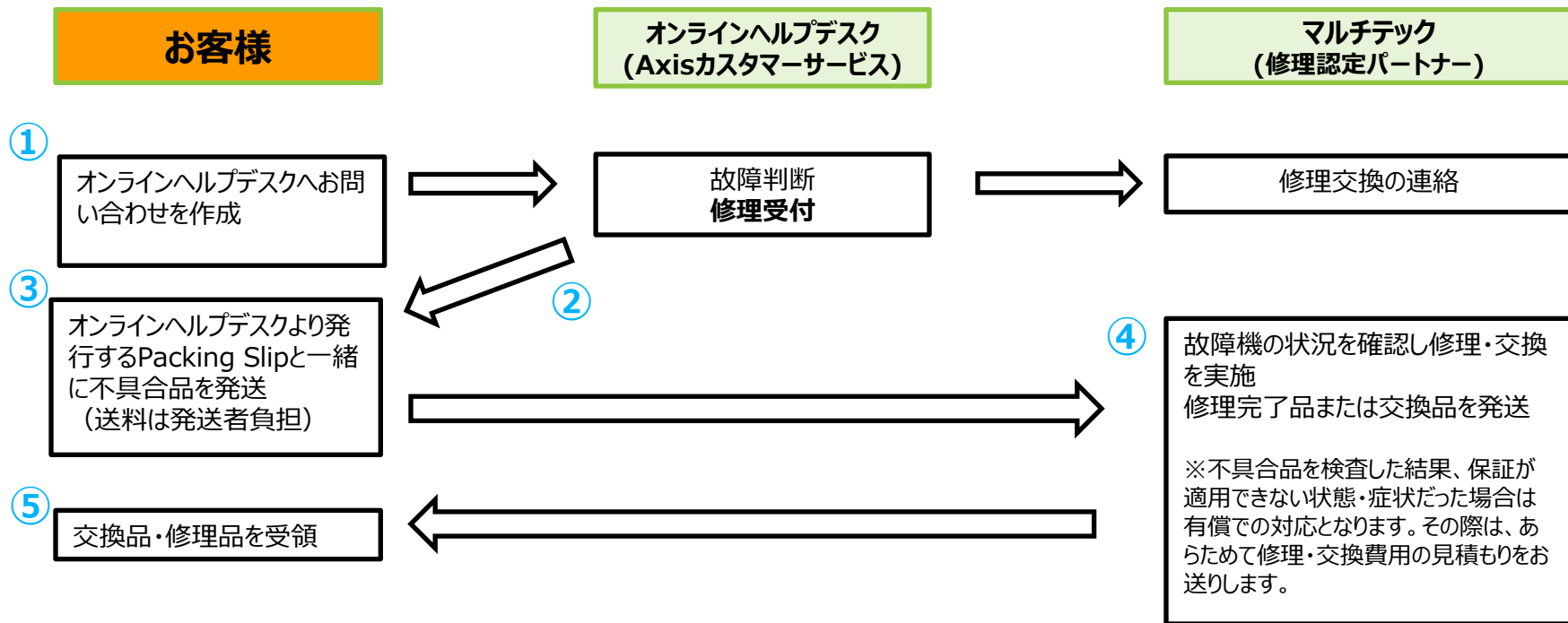
※ 随時追加で購入時の箱と梱包材(保冷剤や代わりとなるもの)をご利用ください。輸送時の衝撃に耐え

案内に従って、Packing Slipと不具合品を修理認定パートナー「マルチテック株式会社」へ送付してください。

修理認定パートナーにて不具合品お預かり後、1週間以内に修理・交換品を返送します。有償修理・交換の場合は請求書を同梱いたしますので代金の支払いをお願いいたします。

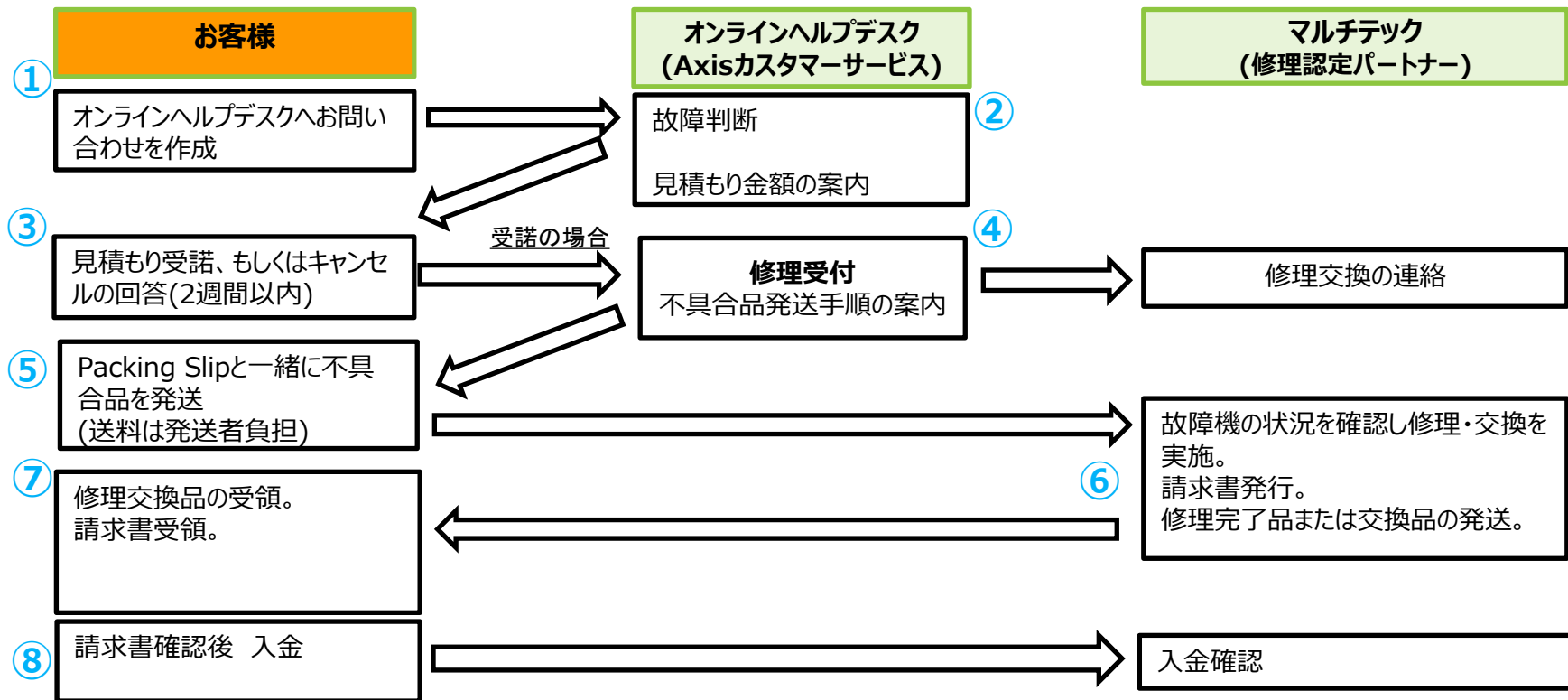
[目次に戻る](#)

購入後31日以降の修理・交換フロー（保証内・無償）



[目次に戻る](#)

購入後31日以降の修理・交換フロー（保証外・有償）



[目次に戻る](#)

