

解析ソフトウェア Q&A サポートサイト 操作説明書

(第2版)

2020年7月31日

J I Pテクノサイエンス株式会社

目次

1. Q&A サポートサイトについて
 1. 1 Q&A サポートサイトの紹介
 1. 2 サイトの機能

2. 操作説明
 2. 1 ユーザ ID とパスワード
 2. 2 ログイン
 2. 3 会員情報
 2. 4 新規問い合わせ
 2. 5 過去の問い合わせ検索
 2. 6 ログアウト

3. トラブル発生時の対応

1. Q&A サポートサイトについて

1. 1 Q&A サポートサイトの紹介

弊社解析ソフトウェアに対するユーザ様の疑問に速やかにお答えすることを目的とし、Q&A サポートサービスを提供する WEB サイトを開設しました。

過去の Q&A（お問い合わせとその回答）や FAQ（よくある質問）の検索機能により、これまでの“ソフトウェアサポートサービスチーム”による問い合わせ回答のほかに、ユーザ様ご自身で解決することを支援いたします。

また、問い合わせと FAQ 以外にもユーザ様にとって役立つ情報や機能を追加していく予定です。是非ご活用願います。

1. 2 サイトの機能

本サイトには以下の機能とサービスがあります。

なお、DIANA ユーザ様と PLAXIS ユーザ様でメニュー表示が異なります。

- ① ソフトウェアに関する問い合わせ回答（新規問い合わせ、過去の問い合わせ検索）
- ② ライセンス更新
- ③ FAQ（よくある質問）
- ④ Tips（ちょっとしたコツ）
- ⑤ 例題
- ⑥ マニュアル
- ⑦ 新着情報（弊社からの情報提供）

※②～⑥は DIANA ユーザ様のみの機能です。

2. 操作説明

2. 1 ユーザ ID とパスワード

本サイトのユーザ ID と初期パスワードは、ソフトウェア購入時に「解析ソフトウェア Q&A サポートサイト ご登録内容確認のご案内」でお知らせしております。

なお、初回ログイン時に、パスワードは第三者が推測しにくいパスワードに変更し、関係者以外に漏えいしないように管理をお願いいたします。

2. 2 ログイン

本サイトのトップページのサイドメニューから、ユーザ ID とパスワードを入力しログインしてください。FAQ 情報はログインをしなくても閲覧が可能です。なお、パスワードを 3 回以上間違えると、24 時間ロック状態になりますのでご注意ください。

【ログイン前の画面】

JIPテクノサイエンス株式会社 解析ソフトウェアQ&Aサポートサイト

ホーム DIANA FAQ

○ 新着情報 [過去の情報はこちら](#)

ユーザー ID とパスワードを入力してログインします。

○ 会員情報

ユーザーID

パスワード

ログイン

パスワードを忘れた場合の連絡先
fem_sales@cm.jip-ts.co.jp

○ 関連資料

Q&Aサポートサイト開設のご案内
Q&Aサポートサイトご利用案内 ※本サイトのご利用前にご一読願います。
Q&Aサポートサイト操作説明書

○ 製品情報 (外部リンク)

▶ DIANA

▶ PLAXIS

▶ TDAP III

○ 開発元 (外部リンク)

▶ DIANA FEA社

【ログイン後の画面】 DIANA ユーザの場合

JIPテクノサイエンス株式会社 解析ソフトウェアQ&Aサポートサイト

ホーム 過去の問い合わせ 新規問い合わせ ライセンス更新 DIANA FAQ Tips 例題 マニュアル

ユーザー ID とユーザ名が表示されます。

ユーザーID: [REDACTED]
ユーザー名: ○○○大学
ログアウト

○ 新着情報 [過去の情報はこちら](#)

利用可能なメニューが表示されます。
※DIANA ユーザ、PLAXIS ユーザでメニューが異なります。

○ 会員情報

▶ 登録内容

▶ 登録内容変更

○ 製品情報 (外部リンク)

▶ DIANA

▶ PLAXIS

▶ TDAP III

○ 開発元 (外部リンク)

▶ DIANA FEA社

2.3 会員情報

本サイトは、弊社解析ソフトウェアの保守締結ユーザ様にサービスを提供しております。最初の保守締結時に初期情報（ユーザ ID、パスワード、ご契約者様のメールアドレス）を登録いたします。サポートサイトにログインしていただくと、ユーザ様にてパスワード変更および送信先メールアドレス追加を行うことが可能です。

【会員情報画面】

サイドメニュー「会員情報」の「登録内容」をクリックすると、現在登録されている情報を確認できます。

ユーザーID: [REDACTED]
ユーザー名: ○○○大学
ログアウト

ホーム 過去の問い合わせ 新規問い合わせ ライセンス更新 DIANA FAQ Tips 例題 マニュアル

会員様情報

○ 会員様情報	
ユーザー名	[REDACTED]
登録メールアドレス	[REDACTED]
追加送信先メールアドレス	

○ 会員情報
▶ 登録内容
▶ 登録内容変更

○ 製品情報 (外部リンク)
▶ DIANA
▶ PLAXIS
▶ TDAP III

○ 開発元 (外部リンク)
▶ DIANA FEA社

登録情報を変更

会員情報を変更する場合には、「登録情報を変更」ボタンもしくは、サイドメニューの「登録内容変更」をクリックします。

【会員情報変更画面】

ここでは、パスワードの変更と送信先メールアドレスの設定が可能です。

会員様情報	
ユーザー名	〇〇〇大学
ユーザーID	■■■■■
パスワード	パスワードを変更する
登録メールアドレス	■■■■■ <small>登録メールアドレスを変更する場合は fem_sales@cm.jip-ts.co.jp までご連絡ください。</small>
追加送信先メールアドレス	<input type="text"/> <input type="text"/>

パスワードの変更

ご契約時の登録メールアドレスは、変更できません。

メールアドレスの追加および変更が可能です
(上限：10アドレス)

当サイトは、携帯電話などPC以外の端末を使用した接続環境では、正しく表示されない場合がございます。PCでご利用されるメールアドレスのご登録をお勧めいたします。

[入力内容を確認する](#)

[キャンセル](#)

【パスワードの変更】

会員様情報	
現在のパスワード	●●●●●●●● <small>パスワードを変更する場合は、現在のパスワードと新しいパスワードを入力して下さい。</small>
新しいパスワード	●●●●●●●● <small>ユーザーIDと同一文字列は利用できません。 8文字以上で設定して下さい。 英字のみまたは数字のみのパスワードは設定できません。</small>
新しいパスワード（確認用）	●●●●●●●●

[入力内容を確認する](#)

[キャンセル](#)

2. 4 新規問い合わせ

新規問い合わせ投稿画面より、新規の問い合わせを行います。

新規問い合わせ投稿

タイトル	レンタル料金について
ソフト	DIANA Ver. 10.4
カテゴリ	購入保守
お名前	■■■■■■■■■■

今年度は研究テーマが複数あるため、DIANAのライセンスを追加したいと考えています。レンタル費用を教えてくださいませんか。

添付ファイル ※ファイル容量は20MB以下となるようにしてください。 ※ファイル名は半角英数字をご使用ください。
+ ファイルを追加

【カテゴリ】

環境設定： インストールに関するもの

エラー・警告： エラーや警告メッセージの内容や対応に関するもの

操作方法： 操作方法に関するもの

コンサルティング： 解析に関するアドバイスを求めるもの

購入保守： 追加購入や保守内容に関するもの

ライセンス更新・認証関連： ライセンス更新に関するもの

※コンサルティングは有償となる場合があります。

問い合わせのタイトル、対象ソフト、バージョン番号、カテゴリ、お名前に続いて質問を入力します。

添付資料がある場合はアップロードしてください。

入力内容を確認する

キャンセル

「入力内容を確認する」ボタンをクリックすると確認画面が表示されます。

新規問い合わせ投稿

タイトル	レンタル料金について
ソフト	DIANA Ver.10.4
カテゴリ	購入保守
お名前	■■■■■■■■■■

今年度は研究テーマが複数あるため、DIANAのライセンスを追加したいと考えています。レンタル費用を教えてくださいませんか。

添付ファイル

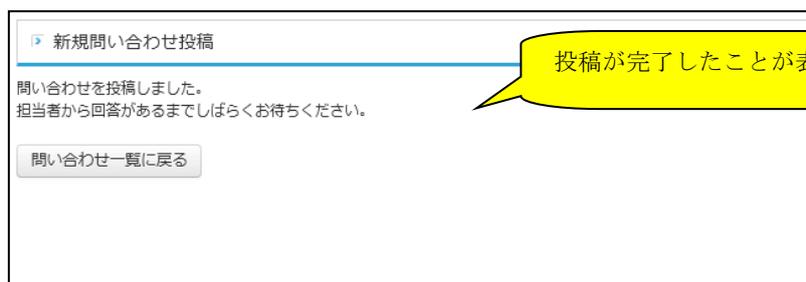
送信する

修正する

内容を確認して頂き、よろしければ「送信する」ボタンをクリックします。

「送信する」ボタンをクリック

■画面表示が変わります

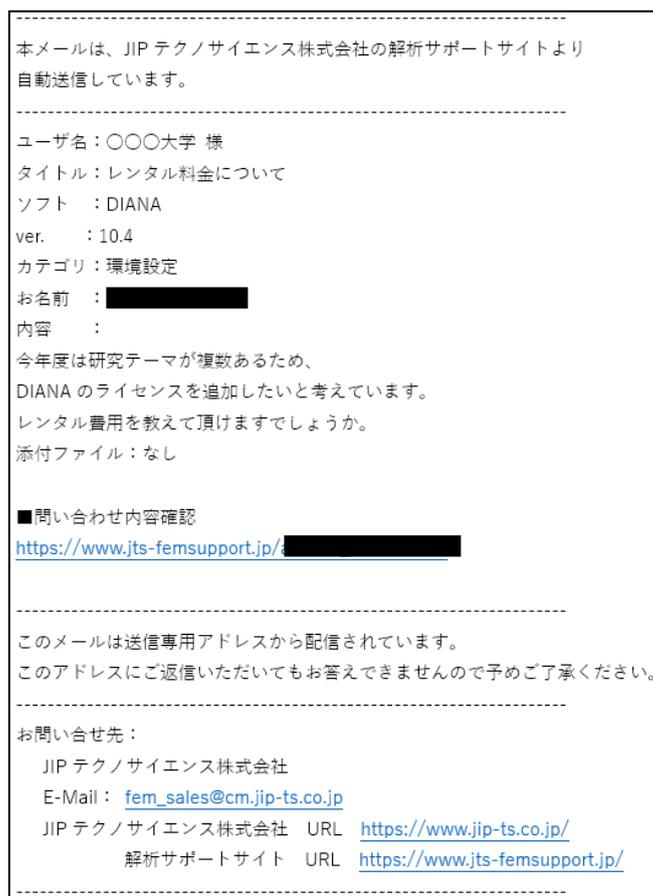


■受付メールが送信されます

メールのイメージは以下のとおりです。

送信者 : JIP テクノサイエンス <fem_support@cm.jip-ts.co.jp>

件名 : 【DIANA 問合せ】 ○○○大学 / レンタル料金について



メールが届かない場合には、迷惑メールフィルターにより迷惑ボックスに弾かれている場合もありますので、まずはそちらをご確認ください。そちらにも無い場合には「fem_sales@cm.jip-ts.co.jp」までご連絡ください。

2. 5 過去の問い合わせ検索

本サイトでは、過去に投稿した問い合わせとその回答を検索することが可能です。
サイドメニューから「過去の問い合わせ」をクリックします。



【過去の問い合わせ検索画面】

過去の問い合わせ

検索

ソフト Ver.

種別 過去の問い合わせ Tips FAQ

カテゴリ

キーワード

検索

過去の問い合わせ

この画面を最初に開いたときは全件の問い合わせが表示されます。

No.	日付	カテゴリ	件名
0013	2020/07/29	環境設定	レンタル料金について
0012	2020/06/10	環境設定	
0011	2019/11/19	環境設定	
0010	2019/06/17	エラー・警告	
0009	2019/03/27	環境設定	
0008	2019/03/16	環境設定	
0007	2019/03/01	その他	

【過去の問い合わせ詳細画面】

該当する問い合わせが見つかった場合、件名をクリックすると詳細情報が表示されます。

○ 過去の問い合わせ			
No.	日付	カテゴリ	件名
dq 1022 0001	2013/07/04	環境設定	対応OSについて

件名をクリックすると
詳細情報が表示されます。

▷ 過去の問い合わせ 詳細

No.	dq 1022 0001
タイトル	対応OSについて
日付	2013-07-24 09:12:56
ソフト	DIANA Ver.9.4.4
カテゴリ	環境設定
投稿者	■■■■■

新しいパソコンでDIANAを使用したいと思うのですが
Windows 8 の対応予定を教えてください。

添付ファイル

日付	2013-07-29 16:27:26
回答者	■■■■■

次期バージョン9.5で対応する予定ですが
リリース時期が確定しておりません。
リリース予定が明確になりましたら
改めてご連絡申し上げます。
恐れ入りますが、よろしくお願いいたします。

添付ファイル

このスレッドに返信

一覧に戻る

問い合わせ回答のやり取りが完了すると、「このスレッドに返信」は
できなくなります。完了の目安としては、追加質問がない状況が
1ヶ月程度続いた場合とします。

2. 6 ログアウト

画面右上の「ログアウト」をクリックするとログアウトします。

JIPテクノサイエンス株式会社
解析ソフトウェアQ&Aサポートサイト

ユーザーID: ██████████
ユーザー名: ○○○大学
ログアウト

ホーム	過去の問い合わせ	新規問い合わせ	ライセンス更新	DIANA FAQ	Tips	例題	マニュアル
-----	----------	---------	---------	-----------	------	----	-------

○ 新着情報 [過去の情報はこちら](#)

2020/05/29
2020/05/27
2020/05/22

○ 会員情報

- 登録内容
- 登録内容変更

○ 製品情報 (外部リンク)

- DIANA
- PLAXIS
- TDAP III

○ 関連資料

[Q&Aサポートサイト開設のご案内](#)
[Q&Aサポートサイトご利用案内](#) ※本サイトのご利用前にご一読願います。
[Q&Aサポートサイト操作説明書](#)

○ 開発元 (外部リンク)

- DIANA FEA社

[事業内容](#) | [会社概要](#) | [採用情報](#) | [お問い合わせ](#) | [プライバシーポリシー](#)

Copyright © 2003-2020 JIP Techno Science Corporation. All Rights Reserved.

3. トラブル発生時の対応

本サイトはセキュリティに配慮してサービスを提供しておりますが、以下のようなリスクが存在します。

- ①システム障害等による利用停止
- ②不正アクセス

(1) システム障害等により利用できない場合

サーバメンテナンス等によりサービスの停止予定がある場合は、本サイトにその情報を掲示してお知らせいたします。

システムトラブル等による予期できないサービスの停止については、ご連絡が遅れることや、事後の報告となる場合がございます。

なお、復旧が長期化する場合は、弊社営業担当より代替手段をご連絡させていただきます。

(2) 不正アクセスの形跡がある場合

憶えのない問い合わせ投稿がある場合など、第三者が侵入している形跡がある場合には、下記の【お問い合わせ先】にご連絡ください。

■不正アクセスの予防について

本サイトでは企業や学校単位で発行されたユーザ ID を複数人で共同利用することが可能です。そのため、企業担当者の転勤や転職、学校担当者の卒業時などに適切にパスワードの変更を行って頂くことが重要となります。

【お問い合わせ先】

不明点などございましたら、下記までご連絡頂きますようお願い申し上げます。

専用 E-mail : fem_sales@cm.jip-ts.co.jp

以上