

## チャットサポートご利用にあたってのご案内

ワコムサポートでは、電話やメール以外にもオペレータのチャットサポートにてお客様のお問い合わせを承っております。チャットサポートをご利用の場合は、以下をご参照の上お気軽にお問い合わせください。

### ■チャットサポートご利用にあたって

- ・ ご利用いただくにはお名前、メールアドレスが必要となります。
- ・ 製品ご購入前、ご購入後問わずご利用いただけます。
- ・ 購入後の製品のお問い合わせの場合は、製品モデル名（型番）やシリアル番号、お使いの OS およびそのバージョンなどお伺いいたしますので、事前にご準備頂けるとスムーズです。モデル名（型番）やシリアル番号の確認方法は[こちら](#)
- ・ アクセスの集中、回線混雑やシステムメンテナンスで受付時間内でも応答できない場合があります。その場合はメッセージを残してください。別途メールで回答させていただきます。
- ・ お客様から頂いたチャットに対して、当社から回答後、お客様の返答が 5 分を経過しても頂けない場合、一旦チャットを終了させて頂く場合があります。

### ■チャットサポート受付時間

平日 10:00-18:00（土日祝および年末年始等弊社指定休日は休み）

- ・ 自動チャットボットによるサポートサービスではありません。
- ・ 現在新型コロナウイルス感染拡大防止の一環として通常よりも ご回答にお時間をいただく場合があります。お客様には大変ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解の程、何卒宜しくお願い申し上げます。

## ■チャットサポートご利用方法

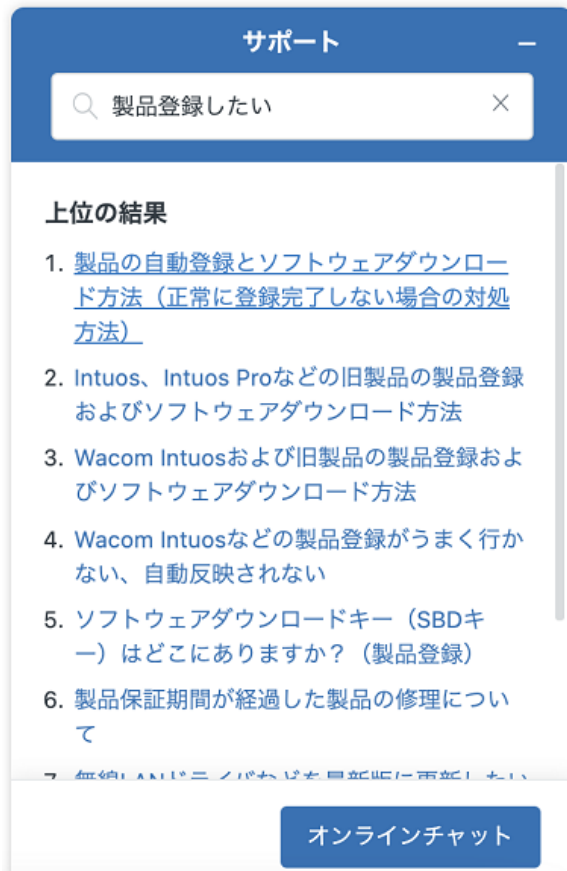
1. [ワコムサポートページ](#)にアクセスし、画面右下の「サポート」ボタンをクリックします。



2. チャット利用規約が表示されます。内容をお読みにになり、チェックを入れてください。
3. まず FAQ 検索画面が表示されますので、お問い合わせを簡単に入力して、Enter キーを押して検索してください。



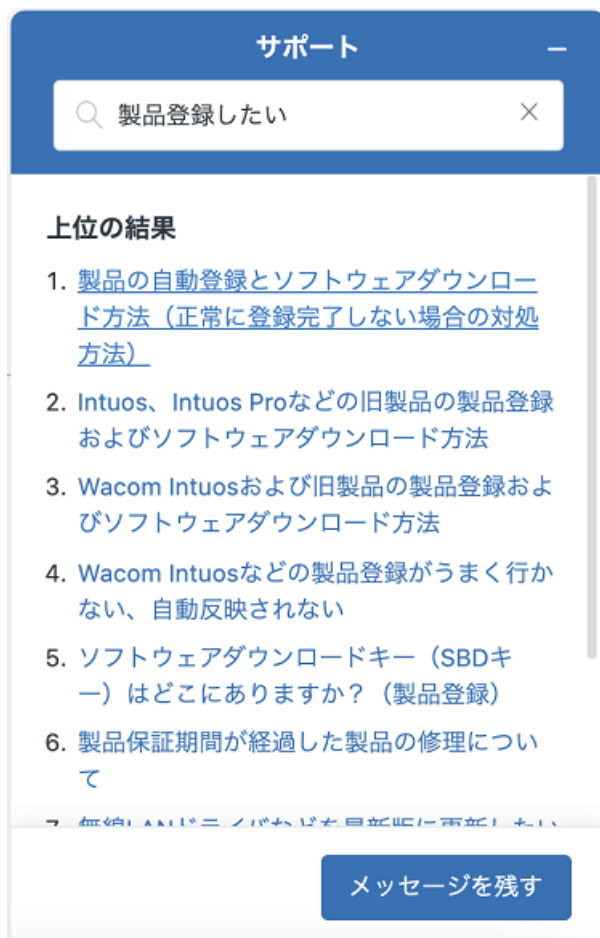
4. 検索結果に該当があればクリックし、ない場合は「オンラインチャット」をクリックしてください。必要事項を入力の上、「チャットを開始」ボタンを押して、オペレータと会話を進めてください。



5. 会話終了後、チャットの評価画面（満足/不満足）が表示されますのでご協力をお願いいたします。

### ■チャット営業時間外の場合について

営業時間内であってもアクセスの集中、回線混雑やシステムメンテナンスで受付時間内でも応答ができない場合があります。その際には、以下の画面からメッセージを残してください。後日 2、3 営業日以内にワコムサポートセンターより順次ご返信させていただきます。



The screenshot shows a chat window titled 'サポート' (Support) with a search bar containing '製品登録したい' (I want to register a product). Below the search bar, there is a section '上位の結果' (Top results) with a list of six search results. At the bottom of the chat window, there is a blue button labeled 'メッセージを残す' (Leave a message).

サポート

製品登録したい

上位の結果

1. [製品の自動登録とソフトウェアダウンロード方法（正常に登録完了しない場合の対処方法）](#)
2. [Intuos、Intuos Proなどの旧製品の製品登録およびソフトウェアダウンロード方法](#)
3. [Wacom Intuosおよび旧製品の製品登録およびソフトウェアダウンロード方法](#)
4. [Wacom Intuosなどの製品登録がうまく行かない、自動反映されない](#)
5. [ソフトウェアダウンロードキー（SBDキー）はどこにありますか？（製品登録）](#)
6. [製品保証期間が経過した製品の修理について](#)

メッセージを残す

<ご記入いただきたい項目>

- ・メールアドレス
- ・姓名
- ・電話番号（オプション）
- ・国/地域 Japan を選択してください。
- ・件名 詳しく記載ください。
- ・お問い合わせ項目
  - ・製品や付属遺品、ドライバOSの互換性について
  - ・製品の購入、注文状況、修理状況について
  - ・製品が正常に動作していないなどの症状について
  - ・特定の部門への取次とその可否について
  - ・製品登録やソフトウェアアプリケーション、SDK

大項目を選択すると中項目がそれぞれ表示されます。

説明欄には、購入後の各種サポートの場合は、該当の製品タイプ欄（液晶ペンタブレットやペンタブレットなど）や型番欄などが表示されますので、あわせ明記頂けますと対応がスムーズになります。