System Answer® G3　保守サポートサービスお問い合わせ方法

2026年10月09日時点

1）お問い合わせ先

サービス区分	対応時間	お問い合わせ先	お問い合わせ窓口
基本保守	24時間365日 ※チャットボットの選択肢からお問い合わせフォームをご案内しています。 フォームからのお問い合わせには、下記のサポートデスクの対応時間内に回答いたします。	サポートチャットボット 対象製品（以下のみ） System Answer G3 CXオプション System Answer XC	URL： https://system-answer.com/product/sag3/contact/
	平日対応 9:00 - 12:00 13:00 - 17:00 （祝祭日、年末年始、弊社が定める休日を除く）	アイビーシー株式会社 サポートデスク	メールアドレス：support@system-answer.com 電話番号：03-5542-0910

2）お問い合わせ方法

System Answer G3は、サポートチャットボット、電子メール、電話で受け付けています。

LogOptionは、電子メール・電話のみで受け付けています（チャットボット対象外）。

フォームまたはメール本文に、共通項目とお問い合わせ対象製品の必要情報をご記入ください。

お電話の場合は、必要情報をお手元にご用意の上、サポートデスクへお伝えください。

■お問い合わせ時に必要な情報（共通）

項目	ご記入内容
会社名／エンドユーザー名	製品をご利用の会社名またはエンドユーザー名
お問い合わせ内容	お問い合わせの内容、発生事象、出力されたメッセージ

■お問い合わせ時に必要な情報（System Answer G3）

項目	確認方法
License ID	弊社発行のライセンス証書、または監視画面の以下の項目で確認 ［設定］-［システム設定］-［ライセンス設定］の【ライセンスID】
G3バージョン	監視画面の以下の項目、または画面左下のバージョン表記で確認 ［設定］-［システム設定］-［ライセンス設定］の【インストールバージョン】
OSバージョン （Appliance製品は不要）	SSH接続後、以下のコマンドの実行結果で確認 cat /etc/redhat-release

■お問い合わせ時に必要な情報（LogOption）

項目	確認方法・ご記入内容
契約ID	管理者権限でLogOptionにWeb接続し、左ペインの ［システム設定］-［ライセンス情報］を開く 「ライセンスキー情報」の「利用者名」欄にあるIDを確認
エディション／バージョン	上記の「ライセンスキー情報」で、 「エディション」欄と「バージョン」欄を確認
構成台数	LogOptionの構成台数をご記入ください（単位：台）
OSバージョン	LogOptionをインストールしているOSの名称とバージョン

3）その他のお願い事項

お問い合わせいただいた内容によって、以下の情報のご提供をお願いすることがございます。
また、お問い合わせ内容によっては、サポート対象外となる場合がございます。

3.1）ソフトウェアに関するお問い合わせ

① System Answer G3 の動作ログ
　System Answer G3 の WEB GUI、または System Answer G3 に SSH で接続して取得する動作ログ
② 画面キャプチャー
　お問い合わせに関わる、事象発生箇所の System Answer G3 の WEB GUI 画面キャプチャー
③ System Answer G3 の監視設定情報
　System Answer G3 の WEB GUI、または System Answer G3 に SSH で接続して取得する監視設定情報

3.2）ハードウェアに関するお問い合わせ

① シリアルナンバー
　筐体上の System Answer G3 シールまたはシリアル番号 /iLO 情報 プルタブ
② ヘルス LED の点灯状態
　ランプの色、点滅 / 点灯状態、障害が発生しているディスクの SPARE 番号、BAY 番号などのハードウェア情報

3.3）サポート対象外

① インストール関連
　インストールマニュアル記載以外のインストールに関わる内容
② 移行/バックアップ関連
　OS変更による移行支援、バックアップ運用の設計、テストに関わる内容
③ 監視機器側の設定
　OSやアプリケーションなどの監視機器側の設定に関わる内容
④ コマンド、スクリプト監視の内容作成
　操作マニュアル記載以外のコマンド、スクリプト監視作成に関わる内容

4）本書に関するお問い合わせ

本書については、下記のサポートデスクまで電話または電子メールでお問い合わせください。

連絡先
アイビーシー株式会社　サポートデスク宛
東京都中央区新川 1-8-8 アクロス新川ビル 8F
電話番号：03-5542-0910
E-mail： support@system-answer.com

5）商標について

System Answer G3 はアイビーシー株式会社の日本国における登録商標です。
記載されている会社名、製品名は一般に各社の商標または登録商標です。

アイビーシー株式会社

東京本社
〒104-0033 東京都中央区新川1-8-8 アクロス新川ビル8F
TEL： 03-5117-2780　FAX： 03-5117-2781
E-mail：info@ibc21.co.jp

西日本事業所
〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原4-1-14 住友生命新大阪北ビル 3F
TEL： 06-7653-1014　FAX：06-7177-0542
【コーポレートサイト】https://www.ibc21.co.jp　【ソリューションサイト】
https://system-answer.com