テクマトリックスTestRailクラウドサービス
保守サービスガイド

テクマトリックス株式会社

更新日：2025 年 7 月 3 日

ユーザー登録について

このたびは、テクマトリックスTestRailクラウドサービスをご購入いただきまして誠にありがとうございます。弊社は、お客様が購入なさったソフトウェアを最大限に活用していただきたいと考えております。ユーザー登録手続きをお願い申し上げます。

ユーザー登録(新規)およびユーザー登録情報の変更方法

1) 製品のご購入時にユーザー登録情報を提供いただいている場合
「テクマトリックスTestRailクラウドサービス証書」にユーザー登録番号が記載されています。

2) 製品のご購入時にユーザー登録情報を提供いただいていない場合
「テクマトリックスTestRailクラウドサービス証書」の「ユーザー登録情報の変更時にお知らせいただきたい情報」に記載されている項目の情報を TestRailカスタマーセンターまで電子メールでお知らせください。

3) ユーザー登録情報を変更する場合
「テクマトリックスTestRailクラウドサービス証書」の「ユーザー登録情報の変更時にお知らせいただきたい情報」に記載されている項目の情報を TestRailカスタマーセンターまで電子メールでお知らせください。

4) 登録されているユーザー情報の確認をご希望の場合
TestRailカスタマーセンターまでお問い合わせください。その際には、ユーザー登録番号、製品番号/保守サービス番号、お客様の情報(御社名、お名前、電子メールアドレス、電話番号など)をお知らせください。

製品の利用開始

製品をご購入後、環境が整いましたら、開通通知を電子メールでユーザー登録者様にお送りします。開通通知メールに記載されているURLに接続いただくことで、製品をご利用いただけます。

製品の仕様

製品の仕様は、「TestRailクラウド サービス仕様書」に記載されています。利用可能な回線や利用制限、サーバーの保守、バックアップポリシーなどをご確認いただけます。利用開始前にご参照ください。

ユーザー登録番号や製品番号は、サポートへの問い合わせの際にご提示いただく場合がございますので、「テクマトリックスTestRailクラウドサービス証書」、ならびに TestRailカスタマーセンターから届いた開通通知メールは大切に保管してください。

■ユーザー登録先:

テクマトリックス株式会社
TestRailカスタマーセンター
E-MAIL：testrail-info@techmatrix.co.jp

保守サービスについて

内容

1) 日本語によるテクニカルサポート

ご購入いただいた製品の操作および動作について、マニュアルまたはオンラインヘルプにて必要な情報が得られず、お客様ご自身で解決できない問題が生じた場合、テクニカルサポートセンターにて問題解決をお手伝いします。

ご購入いただいたソフトウェアの実行エラーに関するお問い合わせおよびソフトウェアの使用方法に関するお問い合わせに限ります。 お問い合わせご担当者様の個別アプリケーションなどでの障害や開発方法に関するお問い合わせなどは対象外です。また、再現できない問題あるいはお問い合わせについては、解決できない場合もあることをあらかじめご了承ください。

お問い合わせ

テクニカルサポートセンターへのお問い合せは、ユーザー登録者様に限らせていただきます。お問 い合わせできる回数に制限はございません。また、お問い合わせの方法は、電子メールのみとさせていただきます。

テクニカルサポートセンターの営業時間

テクニカルサポートセンターならびにカスタマーセンターの営業時間は、平日 9:00～17:30 です。

期間

ご購入いただいた製品の利用期間です。

契約方法

「テクマトリックスTestRailクラウドサービス証書」の送付をもって保守サービスの契約が締結したものとさせていただきます。

■お問い合わせ先：

テクマトリックス株式会社
ソフトウェアエンジニアリング事業部
TEL：03-4405-7853
E-MAIL：testrail-info@techmatrix.co.jp

テクニカルサポートへの問い合わせ

お問い合わせ担当者

テクニカルサポートへのお問い合わせは、ユーザー登録者様のみに限らせていただきます。

お問い合わせ方法

電子メールで TestRailテクニカルサポートセンターへお問い合わせいただくことができます。その際にはユーザー登録番号または製品番号をお知らせください。番号から、ユーザー登録者様であることを確認させていただきます。
ユーザー登録番号は、「テクマトリックスTestRailクラウドサービス証書」あるいは TestRailカスタマーセンターより届く開通通知メールに記載されています。製品番号は、「テクマトリックスTestRailクラウドサービス証書」に記載されています。
お問い合わせいただく際には、「お問い合わせに必要な情報」に記載されている項目の情報を電子メールでお送りください。また、その他にも、必要に応じて関連する情報を、ご提供いただく場合がございます。その内容には、情報収集などのためのログ取得なども含みます。

お問い合わせに必要な情報

1) ユーザー情報
   - ユーザー登録番号：
   - 会社名：
   - 部署名：
   - ユーザー登録者名：
   - 担当者名：（基本的には、ユーザー登録者様に限らせていただきます。)
   - 電話番号：
   - E-MAIL：
2) 製品情報
   - 製品名：
   - 製品番号：
   - 保守サービス証書番号：
   - ライセンス利用期間：
3) 環境情報
   - ご利用のTestRailクラウドのサブドメイン名：
   - ご利用のWeb ブラウザー：
4) 質問の内容
   製品の操作や機能に関するご質問の場合は、期待される動作などを具体的に記載ください。 製品利用中に発生したエラーや問題に関するご質問の場合は、以下の情報をご提供ください。
   - 事象が発生するURL：
   - 事象が発生したTestRailクラウド情報のアカウント名：
   - 事象が発生する操作手順：
   - 画面ショット (ポップアップ等でエラーメッセージが表示される場合)：

■TestRail テクニカルサポートセンター お問い合わせ先：

テクマトリックス株式会社
TestRail テクニカルサポートセンター
E-MAIL：testrail_support@techmatrix.co.jp