

お問い合わせの前に以下をお確かめください。

| 項目 | ご質問 | 対処方法 |
|------|---|---|
| ログイン | ログインできない | [Caps Lock][Num Lock]がオンになっていないかご確認ください。 |
| | | ID、パスワードを変更していないかご確認ください。 |
| | | 連続でパスワードを間違えるとアカウントがロックされます。 60分経過後に再度ログインして下さい。 |
| | パスワードを忘れた | 仮パスワードを発行し、パスワードをリセットする事ができます。 操作方法は操作マニュアルの3.1 ログイン（3）を参照して下さい。 |
| | IDを忘れた | ffis.support-inet@fujifilm.com までお問い合わせください。 |
| | 「一定期間ログインが無かったため、ユーザーIDの有効期限が切れています。再度申請をしてください。」と表示された | 366日以上ログインしていない場合は有効期限が切れます。 ffis.support-inet@fujifilm.com までお問い合わせください。 |
| 注文 | 入力したデータにエラーが見つかりましたと表示された | <p>データの入力内容が正しくない可能性があります。 赤色のセルにマウスを合わせ、内容に沿ってデータを修正下さい。データ作成にあたっては以下にご注意下さい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①「書式ダウンロード」からダウンロードしたしたファイルをお使いください。 ②エクセルの書式設定は利用しないでください ③関数・マクロは使用しないでください ④1枚目のシートにデータを記入下さい（2シート目以降は無視されます） ⑤コピー＆ペーストした際に、元のファイルの書式ごとコピーされている場合があります「形式を選択して貼り付け」で、“値”のみ貼り付けを行ってください ⑦エクセルファイルにパスワードをかけないで下さい ⑧データファイル形式はxlsx/csv で保存して下さい ⑨画像ファイル形式は jpg で保存して下さい ⑩エクセルで指定している画像ファイル名と実際の画像ファイル名が完全に一致していない可能性があります。「.jpg」、などの文字も一致させる必要がありますので注意してください。 ⑪拡張子を2重に記入している可能性があります。拡張子を表示させ、「ファイル名.jpg.jpg」の様に記述されていないか確認し、この様に記述されている場合は.jpg を一つ削除してください。 |
| | 注文完了後に納品先を変更したい | <p>[I-NET] 注文受付連絡メール受信前： 一度キャンセルいただき、メニュー画面「お客様納品先情報変更」より送付先情報変更のうえ、再注文をお願いします。</p> <p>[I-NET] 注文受付連絡メール受信後： ffis.support-inet@fujifilm.com までお問い合わせください。※タイミングによりご要望にお応え出来ない場合がございます</p> |
| | 発注キャンセルしたい | ステータスが「注文中」の場合、注文内容一覧画面からキャンセル可能です。 操作方法は操作マニュアル3.6 注文内容のキャンセルを参照して下さい。 |
| 納品 | 納品先やメールアドレスを変更したい | TOP画面→「お客様納品先情報変更」より追加・変更・削除ですでお客様自身で修正をお願い致します。 (注) 本変更はI-NETのご注文のみ適用となり、ご請求書の送付先とは関連しておりません。ご請求書の変更手続き希望のお客様は ffis.support-inet@fujifilm.com までお問い合わせください。 |
| | 納期を知りたい | <p>15時までに注文完了した場合の納期目安は以下の通りです。（注文日は含めません）</p> <p>50枚以下まで：3営業日後発送 51～100枚まで：4営業日後発送 101～150枚まで：5営業日後発送</p> <p>※50枚追加毎に1営業日追加となります ※15時を過ぎた場合は翌営業日扱いとなります</p> |
| その他 | 発行済みデータがダウンロードできない | 出荷連絡の直後はデータ準備中の可能性がありますのでしばらくして再度ダウンロードください。 発送日から1ヶ月経過するとデータがダウンロードできませんので早めにダウンロードください。 |
| | 過去に発行したカードのIDMを教えてください | 発送日から1ヶ月以内のご注文は注文内容一覧画面からお客様自身でダウンロードをお願い致します。1ヶ月以上経過したご注文につきましては当社でデータの保管をしていないためご提供不可となります。 |