

【模擬患者データ編集に関するお問い合わせの注意点】

- ・データ編集に関してご不明な点がある場合は、まず「操作説明動画」「Medi-EYE Excel ファイル編集・取り込みについて（pdf 資料）」「よくあるご質問」内をご覧ください。
- ・お電話によるサポートは行なっておりません。開発チームによる対応が必要なため、原則メールでの対応のみとなります。
- ・サポート品質およびサービス品質向上のため、お問い合わせ内容は社内に共有します。
- ・正確なご案内やご要望内容の把握のため、いくつか質問をさせていただく場合がございます。また、画面のキャプチャや Excel シートのご提供をお願いする場合がございます。
- ・[新規のお問い合わせページはこちらをご覧ください。](#)

【ご案内およびご対応できない内容】

下記に関するご案内やご対応はできかねますので、あらかじめご了承くださいますようお願いいたします。

- ・パソコン、ブラウザ、Excel 等の Medi-EYE 以外の端末、ソフト、ツールの使い方に関すること
- ・他社システムに関すること
- ・推奨環境外で発生した不具合や事象に関すること（Medi-EYE の推奨環境：Windows / Macintosh / iPad の各ブラウザ）
- ・ネットワーク環境に起因すること
- ・特定の端末やハードウェア（USB メモリ等）に起因すること
- ・お客様の操作によって削除や更新されたデータの復旧に関すること
- ・操作に関するログやアクセスログデータなどのご提供に関すること

【メールサポートの対応時間】

平日 10:00～16:00（12:00～13:00 を除く）

※日本時間（JST）での提供となります。

※年末年始、祝日は除きます。

対応時間内に順にご案内をいたします。

休み明けや繁忙期、お問い合わせの内容によっては、ご案内まで 1-2 日程お時間をいただく場合がございます。

12:00 や 16:00 直前にお問い合わせをいただいた場合、混雑状況によっては、午後または翌営業日の返信になる場合がございます。

年末年始や祝日の他、社内研修でお休みをいただく場合がございます。その場合は、翌営業日の返信になる場合がございますのでご了承くださいませ。