



修理注文ポータル

(モバイルコンピュータ、スキャナー、Xploreタブレット、プリンタの修理)

よくある質問

2021年9月

ここでは、モバイルコンピュータ、バーコードスキャナ、RFIDタブレット、プリンタの修理をZebraに依頼する際の修理注文ポータルの使い方についてよく寄せられる質問と答えを紹介합니다。本書と関連情報は、Zebra.comの[Support and Downloads] (サポートとダウンロード)にある「[Request a Repair](#)」(修理を依頼する)にも一部掲載されています。

1. 修理の発注時に、デバイスごとに注文番号と注文書を入力することはできますか？

はい、できます。支払い画面には、[I have multiple PO's] (複数の品目あり) というオプションがあります。そのチェックボックスを選択すると、注文品目が表示されるので、各デバイスの欄にそれぞれの発注番号を入力できます。ファイルの添付セクションでは、ファイルの添付ボタンを使って、注文書をいくらかでも追加できます。

2. ブラジルで集荷サービス契約を結んでいますが、集荷サービスを手配するにはどうすればよいですか？

[Add Products] (製品の追加) 画面で、集荷サービスの対象製品を注文に加えると、[Schedule Collection] (集荷の手配) チェックボックスが表示されるので、このチェックボックスを選択してください。Zebraが現地の宅配業者と連絡をとり、お客様が選択した住所と連絡先に集荷に伺うよう手配します。

3. 注文番号と注文書ファイルを複数入力するにはどうすればよいですか？

[Payment] (支払い) 画面の支払いオプションに、[I have multiple PO's] (複数の品目あり) というチェックボックスが表示されます。そのチェックボックスを選択すると、修理注文書の品目がすべて表示されるので、品目ごとに注文番号を入力できます。[Attach File] (ファイルの添付) ボタンを使うと、修理依頼の注文書ファイルを複数添付できます。

4. 修理に関する通知メールを、特定の言語で受け取ることはできますか？

はい、できます。[Settings] 画面に、[Preferred Language] (優先言語) セクションが追加されています。このドロップダウンに通知メールで使用可能な言語が表示されるので、いずれかの言語を選択してください。

5. 旧モデルのXploreタブレットや高耐久性のZebraタブレットのOSバージョンを指定したり、再イメージ化しないように指定するにはどうすればよいですか？

[Add Products] (製品の追加) 画面で製品を追加する際に、画面の右側に [OS Selection] (OSの選択) が表示されます。このドロップダウンから、AndroidやWindows OSのバージョンを選択できます。OSの再インストールを希望しない場合は、[Do not reimage] (再イメージ化しない) オプションを選択してください。[Problem Details] (問題の詳細) では、ドロップダウンに表示されないOSバージョンを指定できる [Other] (その他) オプションも選択できます。

6. 支払いの際に請求先情報を変更することはできますか？

Zebraへの直接支払いアカウントをお持ちの場合は、[Purchase Order] (発注) の支払い条件の欄で変更できます。そうでない場合は、Zebraのサポートに連絡して、請求先情報の変更を依頼する必要があります。

修理注文ポータルに関するよくある質問

7. [Repair Order] (修理依頼) タブの [Bulk Load] (一括読み込み) に関連する新しいフィールドがあることに気づきました。一括読み込み機能が変更されたのでしょうか？

[Bulk Load] (一括読み込み) 機能が拡張され、バックグラウンドでデータを読み込みできるようになりました。そのため、読み込みを続けながら、ポータルからログアウトしたり、ポータルの別のページ ([Repair Status] (修理状況) タブなど) に移動したりできます。読み込みが完了すると、自動Eメール通知が届きます。[Repair Order] (修理依頼) タブの新しい [Bulk Load status] (一括読み込みステータス) フィールドを使って、一括読み込みの進捗状況をチェックすることもできます。読み込みが完了すると、ステータスに [complete] (完了) または [complete with errors] (完了 - エラーあり) と表示されるので、注文を確定できるかどうかわかります。


8. デバイスの集荷に関する情報が見れる画面が以前と違いますが、変更されたのでしょうか？

はい、その通りです。集荷プロセスがもっとシンプルになるように変更されています。修理依頼の発注後にデバイスの集荷を依頼する際に、Zebraが委託している集荷業者の予定を簡単に確認できるようになりました。お客様が指定した集荷情報に基づいて、集荷業者の集荷可能日時が自動的に計算されます。また、[Repair Details] (修理依頼の詳細) 画面でも集荷に関する情報をチェックできるようになりました。集荷情報を表示するには、注文した修理依頼を検索するだけです。

9. 顧客ごとに固有のユーザーIDを入力する必要がなくなったようですが、それで正しいですか？

はい、その通りです。複数の顧客を抱えるポータルユーザーは、今後ログイン時に顧客ごとに異なるユーザーIDを入力する必要はありません。ポータルユーザーは2019年2月下旬から複数のアカウント関係者を持つようになりました。

10. 一部の欄に丸い情報アイコン が付いていますが、何を意味しますか？

当社は、ポータルが使いやすくなるよう、様々な工夫をこらしています。 は、その欄に関する追加情報があることを意味します。そのアイコンをクリックすると、お客様が適切な選択ができるよう、詳しい情報が表示されます。修理注文ポータルの各ページからヘルプにアクセスすることもできます。画面の右下からヘルプにアクセスして、表示中のページに関する詳しい情報やトレーニングガイドなどを表示できます。

11. Zebraの修理注文ポータルで修理を依頼できるのはどの製品ですか？

欧州、アジア・太平洋地域、北米のポータルユーザーは、すべての製品 (モバイルコンピュータ、スキャナー、プリンタ) について修理を依頼できます。メキシコのユーザーは、プリンタの修理を依頼できます。当社の製品について詳しくは、[Zebra.com](https://www.zebra.com)をご覧ください。

12. 修理の進捗状況を知らせる自動Eメールでは、どんな通知が送られてきますか？

Zebraの修理状況を知らせるための通知には、次のものがあります (修理注文ポータル、Eメール、電話のすべてに共通)。

1. Devices Not Yet Received - (14-Day First Reminder) (デバイスがまだ届いていません - (14日目に初回の通知))
2. Devices Not Yet Received - (21-Day Final Reminder) (デバイスがまだ届いていません - (21日目に最後の通知))
3. Device(s) Received at Zebra Repair Center (デバイスをZebraの修理工場が受領しました)
4. Device(s) Shipped to from Zebra Repair Center (デバイスがZebraの修理工場から発送されました)
5. Purchase Order or Credit Card Payment Not Yet Received for Requested Repair (First Reminder) (修理依頼の注文書またはクレジットカードによる支払いを受け取っていません (初回の通知))
6. Purchase Order or Credit Card Payment Not Yet Received for Requested Repair (最後の Reminder) (修理依頼の注文書またはクレジットカードによる支払いを受け取っていません (最後の通知))
7. Expected Faulty Device(s) Due But Not Yet Received (First Reminder) (デバイスの修理期限が近づいていますが、デバイスがまだ届いていません (最初の通知))
8. Expected Faulty Device(s) Due But Not Yet Received (最後の Reminder) (デバイスの修理期限が近づいていますが、デバイスがまだ届いていません (最後の通知))
9. Repair(s) Pending Parts Arrival - First Notification (保留中の修理部品が入荷しました - 最初の通知)
10. Repair(s) Pending Parts Arrival - Bi-Weekly Update (保留中の修理部品が入荷しました - 隔週で通知)
11. Repair Parts Arrival (修理部品が入荷しました)

13. 修理の進捗状況を知らせるEメールを設定することはできますか？

はい、修理の進捗状況を知らせる自動Eメールを受け取るように設定できます。通知の種類や通知の受け取りオプションは、「Setting Repair Email Notification Preferences」（修理の進捗に関するEメール通知の設定ガイド）に記載されています。このガイドの3ページにある「Setting Email Notification Preferences」（Eメール通知の設定）の手順に従ってください。また、修理依頼時と同じEメールアドレスを使って、Zebraのヘルプデスク担当者に連絡し、Eメール通知の配信を依頼することもできます。

14. 自分の会社の名義で、自分が作成したものは別の修理依頼書も一緒に表示されるようになりました。なぜでしょうか？

お客様が作成していない修理依頼書も表示される場合は、お客様の会社に属する2つのアカウントが同時に表示されているためです。[User Preferences]（ユーザー設定）タブを選択し、[Orders to Display]（表示する注文）までスクロールしてください。そこにフィルター機能があるので、ご自分で保存、作成した修理依頼書だけを表示するように設定できます。

15. 連絡先や、請求先住所、納品先住所を変更するにはどうすればよいですか？連絡先や住所を削除することはできますか？

連絡先や、請求先住所、納品先住所を変更する場合は、ヘルプデスク担当者にご連絡ください。弊社のカスタマー担当者が手順をご案内します。ポータルユーザーが変更できるのは、連絡先欄の電話番号のみです。

16. 修理の進捗状況に「On Hold」（保留）と表示されます。部品がいつ入荷するかを確認するには、どうすればよいですか？

Zebraの技術者が修理を依頼されたデバイスを分析、テストした結果、部品の交換が必要となり、それらの部品の在庫がない場合は、修理が保留状態になります。修理注文ポータルの[Repair Orders]（修理依頼）タブの[Repair Order Details]（修理依頼の詳細）画面では、そうした部品待ちの修理依頼の[Line Sub Status]（品目別ステータス）に[On Hold]（保留）と表示されます。その部品の入荷日は、その品目の[Parts Due Date]（部品の入荷日）欄に表示されます。

17. ポータルの使用に最適なWebブラウザはどれですか？

修理注文ポータルを利用する際は、Google Chromeを使用するよう推奨しています。ポータルは他のWebブラウザ（Internet Explorer、Microsoft Edge、Firefoxなど）でも機能しますが、パフォーマンスの問題や、画面の一部が表示されないなどの問題が発生する場合があります。

18. 修理注文ポータルはどの言語に対応していますか？

現時点で使用可能な言語は、[Request a Repair（修理を依頼する）] ページの左側の[Login]（ログイン）ボタンをクリックすると、そのドロップダウンリストに表示されます。2018年7月現在、次の言語が使用可能です。アラビア語、中国語、チェコ語、オランダ語、英語、ドイツ語、ヘブライ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポーランド語、ポルトガル語、ロシア語、スペイン語、スウェーデン語、タイ語、トルコ語

19. パスワードを忘れてしまった場合にパスワードを変更するには、どうすればよいですか？

[Request a Repair]（修理を依頼する）ページの左側の[Login]（ログイン）ボタンをクリックし、表示されるドロップダウンリストから、ポータルで使用する言語を選択します。ポータルのログインページが表示されたら、[Sign In]（サインイン）ボタンの下にある[Don't know your password?]（パスワードをお忘れですか？）リンクを選択します。リンクをクリックして、ユーザー名を入力します。ポータルのユーザーアカウントに登録されているEメールアドレスに、仮のパスワードとパスワードのリセット手順が記載されたEメールが送信されます。リセット時には、アカウントに登録済のセキュリティの質問（秘密の質問）にも答える必要があります。

20. 自分のユーザープロフィール情報を変更するには、どうすればよいですか？

ご自分のユーザープロフィール情報（姓、名、電話番号、秘密の質問、住所等）を変更する場合は、Zebraのヘルプデスク担当者にお問い合わせください。デバイスの種類（プリンタまたは企業向け製品/モバイルコンピューター、スキャナー）に該当する問い合わせ先の電話番号を見つけるには、[ここをクリック](#)して[Contact Support]（サポートへのお問い合わせ）ページにアクセスし、お住いの地域を選択します。

修理注文ポータルに関するよくある質問

21. 修理依頼の連絡先に登録されている電話番号を変更するには、どうすればよいですか？

2017年10月13日以前の場合：連絡先を新規に作成し、新しい電話番号を登録してください。2017年10月14日以降の場合：特定の修理依頼については、連絡先の電話番号をユーザー自身で変更できます。[Contact]（連絡先）ドロップダウンフィールドをクリックし、編集する連絡先を選択します。次に、[Update Phone Number]（電話番号の変更）ボタンをクリックして、新しい電話番号を入力し、保存します。

22. ポータルの使用時間が長くなりすぎた場合は、セッションが自動的に終了しますか？

ポータルを使っている間は、セッションはログインした状態をキープします。使用していない状態が2時間以上続くと、セッションはタイムアウトになり、ポータルからログアウトされます。これにより、システムのパフォーマンスが維持され、ポータルを使って修理依頼を送信したり、進捗をチェックしたりするユーザーが滞りなく作業できます。

23. たまにポータルのホームページの読み込みに長い時間がかかることがありますが、それはなぜですか？

ユーザーによっては、ホームページを最初に開いた時に、画面のすべての要素が表示されるまでに1分、あるいはそれ以上かかることがあります。読み込み時間は、ピーク時にシステムを利用しているユーザーの人数に影響される場合があります。また、ポータルの言語によっても、読み込み時間が異なります。Zebraでは、現在こうしたパフォーマンスの問題の解決に努めています。

24. 自分のデバイスが保証またはサービス契約の対象かどうかを確認するには、どうすればよいですか？

修理注文ポータルにログインし、[Validate Warranty and Entitlement]（保証・資格の確認）タブをクリックします。次に、シリアル番号を該当するフィールドに入力し、[Validate]（確認）ボタンをクリックすると、デバイスのモデルと現在の保証、契約に関する情報が表示されます。

25. デバイスのシリアル番号を確認するには、どうすればよいですか？

Zebraのサポートコミュニティにアクセスして、[一般的な問題の対処法に関する記事](#)を参照してください。

26. 故障したデバイスのシリアル番号が見つかりません。どうすればよいですか？

そのような場合は、[Add Products]（製品の追加）画面で、[I don't have a Serial #]（シリアル番号を知らない）チェックボックスをクリックしてください。すると、製品のモデルを選択するよう促されます。修理依頼書にシリアル番号なしでデバイスを追加した場合は、資格を確認できないため、単発の修理（有償またはタイム&マテリアル契約による修理）とみなされます。デバイスが保証または契約の対象であることが分かっている場合は、修理依頼書にデバイスを追加した直後に異議申し立ての手続きを行ってください（これは、修理依頼を送信する前に行う必要があります）。詳しくは、本書の「保証または契約対象のデバイスであるにもかかわらず、修理注文ポータルに「Billable」（有償）と表示される場合は、どうすればよいですか？」の回答を参照してください。

27. シリアル番号を選択する際に、複数のオプションが表示される場合は、どれを選択すればよいですか？

場合によっては、1つのシリアル番号が複数の製品の説明に紐づけられていることがあります。その場合は、[Serial Number / Product Name]（シリアル番号/製品名）一覧のポップアップウィンドウで、最初のオプションを選択してください。次に、[Add Products]（製品の追加）画面の[Job Type]（修理サービスの種類）で、[Warranty]（保証）、[Contract]（契約）、[Billable]（有償）のいずれかのチェックボックスをオンにします。表示される修理サービスの種類が実際と異なる場合は、発注品目からその品目をいったん削除し、再度入力して、[Serial Number / Product Name]（シリアル番号/製品名）一覧から2つ目のオプションを選択します。正しい修理サービスの種類が表示されるまで、この操作を続けます。どのオプションでも正しい修理サービスの種類が表示されない場合は、[Service Entitlement Dispute]（サービス契約に関する異議申し立て）の手順に従ってください。

28. Customer Reference Number（お客様参照番号）とは何ですか？

修理注文ポータルでは、修理を依頼するデバイスごとにお客様の会社の内部向けの追跡番号を設定することができます。この番号は、[Add Products]（製品の追加）画面の[Customer Reference Number (#)]（お客様参照番号）フィールドに自由形式で入力できます。修理依頼に追加するデバイスごとに固有の番号あるいは他のデバイスと同じ参照番号を設定できます。

29. 修理されたデバイスはZebraからどのような方法で届けられますか？またその時に利用する宅配業者を指定することはできますか？

修理された製品は、Zebraが指定する宅配業者により、通常便でお客様に届けられます。送料は無料で、ほとんどの場合は地上輸送になります。お客様が送料を負担する場合は、宅配業者や、より早い輸送方法を指定することもできます。宅配業者の指定は、**[Shipment Details]**（配送の詳細）の**[Return Shipment Details]**（返送時の配送方法の）欄で行えます。

30. 「Return Shipment Details」（返送時の配送方法）を入力する必要はありますか？

いいえ、**[Return Shipment Details]**（返送時の配送方法）は必ずしも入力する必要はありません。宅配業者や、より早い輸送方法を指定したい場合のみ入力してください。契約に、予備品を補充するための交換品同日出荷サービスが含まれている場合は、この欄に入力しないでください。

31. 保証または契約対象のデバイスであるにもかかわらず、修理注文ポータルに「Billable」（有償）と表示される場合は、どうすればよいですか？

修理に出すデバイスが保証または契約対象の製品であると思われる場合は、**[Repair Order creation]**（修理依頼の作成）画面の詳細を入力する欄で**[Dispute]**（異議申し立て）を選択してから、**[Contract]**（契約）または**[Warranty]**（保証）を選択してください。重要：**[Contract]**（契約）を選択した場合は契約番号、**[Warranty]**（保証）を選択した場合は購入日を入力する必要があります。また、異議申し立ての早期解消に役立つと思われる書類（契約書、購入した製品の領収書のコピー）を一緒に提出することもできます。Zebraの修理担当ヘルプデスクが異議申し立ての内容をチェックし、デバイスの契約状況を確認します。さらに情報が必要な場合は、お客様にご連絡いたします。有償の修理に対する異議申し立てを行うための手順をご覧になりたい場合は、[ここをクリック](#)するか、**[Resources and Training]**（リソースとトレーニング）ページで「Disputing Entitlement or Repeat Repair」トレーニングガイドを選択してください。

32. 修理に出すデバイスの送料は、Zebraの負担になりますか？

Zebra OneCareをご契約いただいております、送料無料の対象地域にお住いのパートナー、お客様には、修理注文ポータルからオンラインでデバイスの修理を依頼した場合に、Zebraが指定する宅配業者による地上輸送でデバイスをZebraの修理センターに無料配送するための返送用ラベル（送料支払い済み）を提供します。詳細については、[\[Prepaid Shipping Label Offer\]](#)（送料支払い済み返送用ラベルの提供）ページを参照してください。

33. 送料支払い済み返送用ラベルを入手するには、どうすればよいですか？

条件を満たしているお客様（上記の関連する質問を参照）の場合は、[ここをクリック](#)するか、「Generating a Prepaid Shipping Label」（送料支払い済み返送用ラベルの作成ガイド）の手順に従ってください。このガイドには、**[Resources and Training]**（リソースとトレーニング）の**[Prepaid Shipping Label Offer]**（送料支払い済み返送用ラベルの提供）ページからもアクセスできます。

34. 「Generate Shipping Label」（返送用ラベルの作成）をクリックすると、資格がない、または条件を満たしていないというメッセージが表示されます。それはなぜですか？

修理依頼の注文書を送信した後は、条件を満たした依頼のみが送料支払い済み返送用ラベルの対象となります（詳細については、「修理に出すデバイスの送料は、Zebraの負担になりますか？」を参照してください）。同様に、集荷サービス契約でカバーされるデバイスのみが、送料支払い済み返送用ラベルの対象となります。それ以外の場合は、注文後に画面を閉じ、注文確定のEメールが届くまでお待ちください。そのEメールにRMA番号と返納品目録、返送先の住所、返送方法が記載されています。修理するデバイスが集荷サービス契約の対象であると思われる場合は、異議申し立ての手続きを行ってください（「異議申し立て中の契約の対象となる製品の集荷を手配するには、どうすればよいですか？」を参照）。

35. 有償の場合の修理代は、どのようにして見積もられますか？

単発の修理依頼の場合は、必要な修理の種類と重大度に基づき、3つのレベルの料金体系が使用されます。

- 「Diagnostic Services (Tier 1)」（診断サービス（レベル1））の料金では、以下のサービスと、Zebraが指定する宅配業者と標準の配送方法によるお客様への製品の返却サービスが提供されます。良品（No Trouble Found : NTFまたはNo Fault Found : NFF）の製品評価を行う。部品を使わずにソフトウェア、オペレーティングシステム、ファームウェアを介して製品の問題を解決する。情報不足または契約対象外が判明した場合にお客様に製品を返却する。Zebraによる見積り（再見積り）をお客様が拒否した、あるいは見積り（再見積り）後30以内にお客様から返答がなかった場合にお客様に製品を返却する。
- 「Minor Repairs (Tier 2)」（軽度の修理（レベル2））の料金では、問題診断サービスと、外部部品（キーボード、トリガー）などの修理サービスが提供されます。また、Zebraが指定する宅配業者と標準の配送方法によるお客様への製品の返却サービスも提供されます。
- 「Minor Repairs (Tier 3)」（軽度の修理（レベル3））の料金では、問題診断サービスと、内部部品の修理サービス（サーキットボードの修理、乱用されていないディスプレイの交換など）が提供されます。サーキットボードの場合は、Zebraの現行製造仕様に従って修理、交換されます。また、Zebraが指定する宅配業者と標準の配送方法によるお客様への製品の返却サービスも提供されます。

修理注文ポータルで修理依頼の手続きを完了する際に、お客様は故障コードの提供を求められますが、そのコードが修理代の見積りに使用されます。お客様は、Zebraがそのコードを基に見積りを行うことを念頭に入れ、どのような修理が必要なのかをしっかりと自己診断したうえで選定する必要があります。Zebraの修理工場による検査の結果、必要な修理の内容がお客様による自己診断と異なる場合は、新たに修理代金が見積もられます。

36. 修理依頼が完了し、修理するデバイスを発送してもいいかどうかは、どこでわかりますか？

契約または保証の対象デバイスとして修理を依頼することを確認すると（単発または有償の修理の場合は、支払い方法の情報を入力して送信すると）、[Order Confirmation]（注文の確認）ページに切り替わり、「Your repair order has been accepted」（修理依頼を受け付けました）というメッセージが表示されます。

37. 自分または社内の他の担当者が注文した修理依頼の進捗やステータスを確認することはできますか？

はい、修理注文ポータルの[Home]（ホーム）ページで[Order Status]（依頼状況）をクリックすると、確認できます。デフォルトでは、この画面には、お客様の会社で過去30日間に作成されたすべての注文書が日付順に表示されます。ここに表示する注文書を特定の日付に絞ったり、注文番号やシリアル番号、お客様の参照番号で注文書を検索したりできます。また、デフォルトのユーザー設定を変更して、自分が作成した修理依頼だけが表示されるようにすることもできます。ユーザー設定を変更する手順を表示するには、[ここをクリック](#)してください。

38. 修理依頼の進捗ステータスにはどのようなものがあり、それぞれどのような意味がありますか？

修理依頼の進捗ステータスには2つのレベルがあり、1つは「Order Status」（注文ステータス）、もう1つは「Line Item Status」（品目ステータス）です。「Order Status」（注文ステータス）は、注文全体のステータスです。「Line Item Status」（品目ステータス）は、修理依頼に含まれる各デバイスのステータスです。以下に、注文ステータスと品目ステータスの種類と、それぞれの意味を示します。

注文ステータスの種類

- Pending（待機中）：注文は作成されましたが、修理依頼に関する情報がまだ修理工場に送信されていません。
- Submitted（送信済み）：修理依頼に関する情報は修理工場に送信されましたが、受付待ちです。
- Closed（完了）：修理が完了しています。
- Cancelled（取消済み）：修理依頼が取り消されました。

品目ステータスの種類

- Pending（待機中）：注文は作成されましたが、修理依頼に関する情報がまだ修理工場に送信されていません。
- Open（受付中）：修理依頼に関する情報は修理工場に送信されましたが、受付待ちです。
- Received（製品受取済み）：認定修理工場が製品を受け取りました。
- Repair Started（修理開始済み）：修理工場で製品の修理が開始されました。

修理注文ポータルに関するよくある質問

- Repair Completed（修理完了）：修理は完了しています。
- Shipping（返送済み）：製品がお客様に発送されました。
- RMA Closed（RMA完了）：注文された業務が完了し、注文がクローズされています。
- Cancelled（取消済み）：その品目の修理依頼が取り消されました。

関連するトレーニングガイドを表示するには、[ここをクリック](#)するか、[Resources and Training](#)（リソースとトレーニング）ページで「Searching and Viewing Repair Order Information」（修理依頼に関する情報の検索・表示）を参照してください。

39. 修理依頼の編集、取り消し、送信を行うには、どうすればよいですか？

重要：修理依頼の注文書を送信してから30日以内にデバイスが修理工場に届かなかった場合は、注文が自動的に取り消されます。お客様の方で注文のステータスを変更する必要はありません。この30日の期限内に送信済みの注文を編集または取り消す場合は、注文番号と依頼内容の詳細をご用意のうえ、修理担当ヘルプデスクに連絡してください。デバイスの種類（プリンタまたは企業向け製品/モバイルコンピューター、スキャナー）に該当する問い合わせ先の電話番号を見つけるには、[ここをクリック](#)して「Contact Support」（サポートへのお問い合わせ）ページにアクセスし、お住いの地域を選択します。

40. 修理依頼の注文書を印刷することはできますか？

はい、できます。まず、[Order Status]（依頼状況）タブにアクセスして、目的の修理依頼を見つけます。修理依頼をクリックすると、[Order Details]（修理依頼の詳細）画面が開き、[Documents]（書類）セクションにその修理依頼の書類が表示されます。[Documents]（書類）リンクをクリックすると、書類が表示され、印刷可能なファイルをダウンロードできます。

41. 修理注文ポータルから連絡先を削除するには、どうすればよいですか？

修理注文ポータルで連絡先の電話番号を変更することはできますが、現時点で連絡先そのものを削除することはできません。連絡先は修理依頼だけでなく、他の複数の目的に使用されており、処理中の注文にも紐づけられている場合があります。修理注文ポータルから連絡先を削除したい場合は、Zebraの修理担当ヘルプデスクにご連絡ください。

42. 1回の修理依頼で、複数の製品の修理を依頼することはできますか？

はい、できます。1つの修理依頼の注文書にいくつでも製品を含めることができます。[Product Details]（製品の詳細）画面で最初の製品を追加すると、その製品が注文書に追加され後に入力欄がクリアされ、次の製品を入力できるようになります。一度に多数の修理を依頼する場合は、修理注文ポータルで一括読み込み機能を使うと、すばやく簡単に追加できます。一括読み込みの手順については、Zebra.comの「Request a Repair」（修理の依頼）セクションのページの「Resources and Training」（リソースとトレーニング）ページにある「Performing a Bulk Load」（一括読み込みを行う）を参照してください。

43. 修理依頼の作成中に間違った情報を入力し、概要画面が表示されてから気づいた場合に、戻って情報を修正することはできますか？

はい、できます。[Review Order]（注文内容の確認）画面の一番下に[Previous]（前へ）ボタンが表示されるので、それをクリックして前の画面に戻ることができます。目的の画面にたどり着くまで、このボタンをクリックしてください。

目的の画面まで来たら、情報を修正し、[Next]（次へ）ボタンをクリックして[Review Order]（注文内容の確認）画面まで戻ります。

44. 修理するデバイスはどこに送ればよいですか？

修理依頼を送信すると、依頼の受領を知らせるEメールが届き、そこに返納品目録と発送先の住所が記載されています。ご契約いただいているサービスレベルによっては、送料支払い済み返送用ラベルを作成したり、修理注文ポータルでデバイスの集荷手続きを行うこともできます。

修理注文ポータルに関するよくある質問

重要：Zebraは、各製品専門の修理工場を複数運営しており、現在多くのお客様の修理担当場所を変更しています。そのため、これまでと違う工場にデバイスを発送する必要がある場合があります。また、複数のデバイスを修理する場合は、それぞれの発送先住所が異なる場合もあります。同じ住所に発送するデバイスは1つの箱に梱包してもかまいません。

45. 異議申し立て中の契約の対象となる製品の集荷を手配するには、どうすればよいですか？

これには2つの方法があります。修理ヘルプデスクに連絡して集荷を依頼するか、次の手順に従って修理注文ポータルを使って集荷を手配してください。まず、異議申し立てに必要な情報をすべて入力して送信します。その内容を修理ヘルプデスクがチェックします。異議申し立てが希望どおりに受け入れられたことを知らせるEメールが届いたら、修理注文ポータルに再度ログインします。[Order Status]（依頼状況）ページに移動して注文書を表示し、画面上部にある[Schedule Pickup/Collection]（集荷の手配）ボタンをクリックします。

46. 修理依頼を送信した後にデバイスを発送するには、何をする必要がありますか？

修理依頼を送信したら、Shipping Manifest（返納品目録）の書類を印刷してください。そこにデバイスの発送先の住所が記載されています。印刷した返納品目録は、修理に出す製品と同じ箱に入れて発送してください。消耗品やアクセサリ製品（SIM、メモリーカード、アンテナ、ケーブル、ケース、スタイラスペン、取扱説明書など）は送らないでください。これらのアイテムについては、お客様への返送は保証されません。

47. 修理依頼の処理には標準でどれくらいかかりますか？

修理にかかる標準的な所要時間は、修理するデバイスがZebra OneCare契約の対象か、メーカーの保証のみの対象かによって異なります。

Zebra OneCare SV (Special Value) 契約の対象となるデバイスの場合は、修理工場が製品を受け取ってから5営業日（「所要時間」）以内に製品を修理するよう、合理的な努力を払います。Zebra OneCare Essential契約の対象となるデバイスの場合は、修理工場が製品を受け取ってから3営業日以内に製品を修理するよう、合理的な努力を払います。Zebra OneCare Select契約の対象となるデバイスの場合は、故障しているZebra製品の交換品を提供し、適切な修理権限を使って、同日または24時間以内に製品をお客様に発送します。

修理の所要時間は地域によっても異なるため、現地のZebraサービス担当者に確認してください。サービスは、適切と思われるあらゆるスキルを活用し、細心の注意を払って提供されます。製品の問題は軽度から重度のものまで様々あるため、上記の修理所要時間はあくまでも目標であり、その時間内での修理を保証するものではありません。修理サービスは営業日に行われ、所要時間も営業日で換算されます。

単発（タイム&マテリアルまたは有償）の修理の標準的な所要時間は10営業日です。保証内での修理の場合は、所要時間の確約はできません。

48. デバイスを購入しましたが、届いた製品が破損しており、不良品（defective on arrival : DOA）でした。どうすればよいですか？

DOAデバイスについては、修理サービスポータルで修理依頼を注文することはできません。最寄りの修理担当ヘルプデスクに連絡して、DOAの返品を依頼してください。

49. 修理依頼にバッテリーメンテナンスを追加するには、どうすればよいですか？

Zebra OneCareのバッテリーメンテナンス契約の対象バッテリーに限り、修理注文ポータルを使ってバッテリーの交換を依頼できます（その他のバッテリーサービス契約オプションについては、ポータルを使わずに、通常の手続きを行ってください）。契約内容を確認するには、[Add Products]（製品の追加）画面で、バッテリーが搭載されているデバイスのシリアル番号を入力して注文書に追加します。すると、「Do you also want to return the battery?」（バッテリーも一緒に返品しますか?）というメッセージが表示されるので、[OK] ボタンをクリックします。これで、注文書にデバイスとバッテリーの2品目が追加されます。デバイスは返品せずに、バッテリーだけを返品したい場合は、デバイスの品目をクリックし、[Delete]（削除）ボタンをクリックして削除します。Zebraはバッテリーを受け取り次第、交換品をお客様に発送します。

50. 「Repeat Repair」（再修理）とは何ですか？

修理工場から返送された修理完了済みの製品は、30日間保証されます。Zebra認定の修理工場が修理したデバイスが、修理工場から製品を受け取ってから30日以内にまた同じ理由で故障した場合は、デバイスが物理的に破損、または液体により破損していない場合に限り、2回目の修理が「Repeat Repair」（再修理）の対象となります。再修理に費用はかかりません。詳細については、該当する規約書類を参照してください。

このような場合の修理依頼は、修理注文ポータルから行えます。手順は通常の修理依頼と同じです。ポータルで修理依頼の情報を入力した際に有償（billable）と表示される場合は、[Dispute]（異議申し立て）機能を使って [Repeat Repair]（再修理）に設定できます。有償の修理に対する異議申し立てを行うための手順をご覧になりたい場合は、[ここをクリック](#)するか、[Resources and Training]（リソースとトレーニング）ページで「Disputing Entitlement or Repeat Repair」トレーニングガイドを選択してください。

51. 同じ修理依頼にモバイルコンピューター、スキャナー、プリンタを一緒に追加することはできますか？

はい。Zebraの製品の場合は、すべて同じ1つの修理依頼に追加できます。ただし、製品の修理場所はそれぞれ異なる場合があります。どの製品をどの修理工場に発送する必要があるかは、[Shipping Manifest]（返納品目録）に表示されます。また、[Add Products]（製品の追加）と [Order Summary]（注文内容）画面にも、修理依頼に含まれている製品ごとの修理工場が表示されます。

52. メキシコで単発（有償）のプリンタ修理依頼を送信するにはどうすればいいですか？

メキシコでZebra OneCareサービス契約または保証の対象でない有償の修理を依頼する場合は、修理注文ポータルのユーザーがZebraへの直接支払いアカウントを持つ必要があります。これにより、Zebraはお客様からの注文書（PO）を使って修理を進めることができます。メキシコでプリンタの修理を依頼する場合は、修理工場が製品を受け取り、問題の診断を行ってから修理代が見積もられます。修理代の見積りが確定されると、その旨がユーザーに通知されます。そのため、修理注文ポータルで修理依頼を送信する際には、[Payment]（支払い）画面の [PO Number]（注文番号）欄に「N/A」または「Not Available」（なし）と入力する必要があります。修理代の見積りの確定通知が届いたら、修理注文ポータルにログインしてその見積りを検索し、注文番号の入力と注文書ファイルのアップロードを行い、支払い情報を入力してください。メキシコでは現在、クレジットカードによる支払いは受け付けられません。

53. [Ship-to Address]（発送先）に別の住所欄が追加されていますが、なぜですか？

Zebraは、アカウントを整理するために、システムに支払い以外のアカウントをシステムに統合しました。これに伴い、入力の手間を省く機能も追加しました。修理注文ポータルの [User Preference]（ユーザー設定）画面でデフォルトの配送先住所を設定することができます。

54. Zebraのプリンタサービスのユーザーも、修理サービスポータルを利用できますか？

はい、できます。Zebraのプリンタサービスのお客様も、Zebraの修理サービスポータルを利用して修理依頼を注文できるようになりました。このポータルは24時間利用でき、簡単に修理依頼が行える便利なツールです。

55. 修理サービスポータルを利用するには、どんな手続きが必要ですか？

まず、[修理注文ポータルのユーザー登録ページ](#)で、フォームに必要事項を入力してください。仮のパスワードが記載されたEメールが24時間以内に送られてきます。重要：既に他のZebraのWebサイトに登録済みの場合でも、ワンタイムパスワードによる登録を行う必要があります。お客様の会社がZebra PartnerConnectプログラムの会員の場合は、担当のパートナー管理者に連絡してZebraアプリケーションへのアクセスを申請するか、[Partner Interaction Center](#)に詳細をお問い合わせください。

56. 修理注文ポータルの機能や特典に関する情報はどこに記載されていますか？

Zebra.comには、新しいユーザーのための資料が多数掲載されています。まずは、[Resources & Training]（リソースとトレーニング）（ガイド、説明書、デモビデオなどを集めたセクション）にある「[Overview of the Portal's Features and Benefits](#)」（ポータルの機能と特典の概要）をご覧ください。