



法人のお客様向け障害受付ダイヤルは 0120-34-0000 へ

IBMサービス・ラインはIBM製品およびIBM製品以外のサービスに関するサポート総合窓口で法人のお客様専用です。

2018年1月15日より新フローに移行しました。新フローの詳細は→[こちら](#)

## IBM サービス・ライン 0120-34-0000

お客様によるハードウェア/ソフトウェアの問題切り分け

ハードウェア保守サービスをご希望のお客様

2

対象製品の番号にお進みください

1. 受付済み障害
2. Lenovo社製品
3. ストレージ製品
4. System p 製品
5. System i 製品
6. z System、z Enterprise製品
7. バンキング製品  
ネットワーク製品  
他社製機械保守契約製品
8. スタートアップ90

ソフトウェア保守サービスをご希望のお客様

3

対象製品の番号にお進みください

1. Power Systemなどのシステムソフト
2. パスポート・アドバンテージ製品  
アプライアンス製品
3. System x製品、マルチベンダー製品
4. z/OS、System z製品
5. Cisco UCS製品
6. ストレージ製品
7. ServicePac ソフトウェア
8. システム技術支援サービス (STSS)

受付時間：24時間（お客様のご契約内容により個々の窓口の受付時間は異なります。）

### あらかじめご用意いただく情報

#### ■ハードウェア保守サービス

- 機械番号（4桁）+シリアル番号（7桁）

\*通常、機械にラベル表示

例：機械番号（TYPE/MTM/PID）:9406-xxx シリアル番号(S/N):97-12345

\*一部のLenovo社製品においてシリアル番号が8桁の製品があります。

- お客様機械設置先の電話番号・ご住所、およびご担当者名
- 障害内容

#### ■ソフトウェア保守サービス

- IBMお客様番号またはシリアル番号、会員番号および暗証番号

詳細は「[IBMソフトウェア・テクノロジー・サービス窓口のご案内](#)」でご確認ください。

※メニューは予告なく変更・終了することがございます。

## IBMサービス・ラインご利用方法

- 当ダイヤルからボタン操作で各サービスにおつなぎします。
- 音声ガイダンスに従ってお進みください。ガイダンスの途中でもボタン操作は可能です。
- お急ぎの場合、下記クイックガイドのように連続したボタン操作も可能です。
- ダイヤル回線のプッシュ式電話機をお使いの場合は、接続後に「#」「\*」などのトーン信号切替ボタンを押し、「ピッポッパッ」という音が出る状態に切り替えてご利用ください。
- 第一階層にて3を押しても、ハードウェア側に接続される場合は、「[IBMソフトウェア・テクノロジー・サービス窓口のご案内](#)」をご確認ください。

### →[IBMサービス・ラインガイド](#)

クイックガイド (ハードウェア保守サービス)	
受付済み障害に対するご連絡	2、1
Lenovo社製品(x86サーバー)の障害受付 (System x、ThinkServer、Lenovo Storageなど)	2、2、2
IBMストレージ製品の障害受付	2、3
System p、RS/6000 サーバー製品の障害受付	2、4
System i、AS/400 サーバー製品の障害受付	2、5
Z、z System、z Enterpriseサーバー製品の障害受付	2、6
バンキング製品、ネットワーク製品、他社製機械保守契約製品	2、7

\*アプライアンス製品についてはハードウェア障害でも 3、2の選択をお願いします。

## お客様へ

- 担当窓口の業務時間外の場合やお客様のご契約時間外の場合には、翌日営業日以降での対応となることがあります。
- 当窓口ではサービス向上・改善、お客様のお申し出を確認するためにお電話での会話を記録・録音させていただきます。
- 個人情報の取り扱いについては「[障害受付における個人情報の取り扱いについて](#)」をご覧ください。
- お問合せいただきましたお客様には、後日満足度調査をお願いすることがございます。IBMが調査を委託しているMedallia社 ([ibm-client-advocacy-office@express.medallia.eu](mailto:ibm-client-advocacy-office@express.medallia.eu)) より、ご協力のお願いと調査用Webへのリンクを記したeメールをお送りさせていただきます。お客様よりいただいたご意見は、今後のサービス改善に活かしていきたいと考えておりますので、ご協力をお願いいたします。