



SolidWorks Customer Portal ご利用ガイド

目次

Part I. Customer Portal とは	2	ページ
Part II. アカウント作成手順	4	ページ
Part III. ライセンス登録/ライセンスファイル取得	10	ページ
Part IV. サービスパック(SP)をダウンロードされる場合	14	ページ
Part V. パスワードを忘れた場合	15	ページ
FAQ - よくあるご質問	18	ページ

Part I. Customer Portal とは

Customer Portal とは、米国本社設営の SolidWorks ユーザ様のためのウェブサイトです。

ソリッドワークス・ジャパン株式会社では、下記の運用について、Customer Portal の利用を御願いしております。

- サービスパックダウンロード (p 14 『[Part IV. サービスパック\(SP\)をダウンロードされる場合](#)』)
- ネットワークライセンス取得 (p 10 『[Part III. ライセンス登録/ライセンスファイル取得](#)』)
- Enterprise PDMライセンスファイル取得 (p 10『[Part III. ライセンス登録/ライセンスファイル取得](#)』)

Customer Portal をご利用頂く際、まず初めにアカウントを作成して頂く必要があります。

一度作成して頂くと、次回から登録された Email アドレスと設定して頂いたパスワードを用いてログインできます。

Customer Portal ログインページ

URL: https://customercenter.solidworks.com/eservice_enu/start.swe

The screenshot shows the SolidWorks Customer Portal login page. The page title is "Welcome to the SolidWorks Customer Portal". There are two main sections: "Already a member?" and "Not a member?".

Already a member?
Sign-in using your email address and password
Language: English (dropdown)
email Address: [input field]
Password: [input field]
 Remember Me
Sign-in button

Not a member?
• [Learn about the benefits of joining](#)
• To create an account, [click here](#)

[Forgot your password?](#)

Annotations:
- A red box highlights the "Sign-in" form fields.
- A red box highlights the "click here" link under "Not a member?".
- A red box highlights the "Forgot your password?" link.
- A red arrow points from the "click here" link to a text box: "初めてご利用される方は『Click here』をクリック ⇒p4へ進む".
- A red arrow points from the "Sign-in" button to a text box: "既にアカウントをお持ちの方は、言語を選び、Email アドレスとパスワードを入力し、『Sign-in』をクリック".
- A red arrow points from the "Forgot your password?" link to a text box: "パスワードをお忘れの方は、ここをクリック⇒p15へ進む".

©2008 SolidWorks Corporation
Terms of Use Privacy Policy Piracy Prevention

Customer Portal Home

ログイン後に表示されます。

The screenshot shows the SolidWorks Customer Portal Home page. The page layout includes a top navigation bar with links like Home, Logout, Contact Us, Global Sites, About Us, and a language dropdown set to English. Below this is a search bar and contact information for US & CANADA and OUTSIDE US & CANADA. The main content area is divided into several sections:

- Quick Links:** Includes links for Open SR's, My Profile (highlighted with a red box), and Contact Us.
- Beta Program:** Lists My SR's (Service Requests), Beta Home, and Beta Forums.
- Links:** Provides links to About Technical Support, SolidWorks Express, SolidWorks 2009 Launch site, and SolidWorks World 2009.
- Self-Service:** Contains a 'My Support' section with links to Knowledge Base, Enhancement Requests, Review SR's, Review SPR's, Fixed SPR list, API Support, My Products (highlighted with a red box), and Register My Products (highlighted with a red box). It also has a 'References' section with a link to Documentation Central.
- Download:** Features links for Downloads and Updates (highlighted with a red box), 3D Content Central, SolidWorks Labs, API examples, and Educator Resources.
- Community:** Includes links to Forums, User Groups, SolidWorks Express newsletter, SolidWorks World, Supplier Source, and Certification.
- SolidWorks News:** Displays a survey, a bulletin about PDM 2009 Service Pack 1, and a note on new inventions.
- Popular Solutions:** Offers articles on printing with SolidWorks 2008/2009, finding license files, enabling Office Premium add-ins, and troubleshooting a 1603 error.

Annotations with red boxes and arrows point to specific elements:

- A box labeled "お客様情報照会ページ" (Customer Information Inquiry Page) points to the "My Profile" link in the Quick Links section, with the text "パスワードを変更できます (p16 ⑦)".
- A box labeled "ご登録ライセンス照会ページ" (Registered License Inquiry Page) points to the "My Products" link in the My Support section.
- A box labeled "ライセンス登録/ライセンスファイルを取得するページ (p.10 参照)" (License Registration/License File Acquisition Page (p.10 Reference)) points to the "Register My Products" link in the My Support section.
- A box labeled "サービスパック (SP) ダウンロードページ (p.14 参照)" (Service Pack (SP) Download Page (p.14 Reference)) points to the "Downloads and Updates" link in the Download section.

Part II. アカウント作成手順

CustomerPortal のご利用には、アカウントの作成が必要です。

ここでは今まで Customer Portal をご利用になったことの無い方へ、アカウントの作成手順をご紹介します。

画面右にある“To create an account, click here”をクリックし、アカウント作成を開始してください。

URL: https://customercenter.solidworks.com/eservice_enu/start.swe

Welcome to the SolidWorks Customer Portal

Already a member?
Sign-in using your email address and password

Language: English
email Address:
Password:
 Remember Me

Forgot your password?

Not a member?

- [Learn about the benefits of joining](#)
- To create an account, [click here](#)

©2008 SolidWorks Corporation
[Terms of Use](#) [Privacy Policy](#) [Piracy Prevention](#)

! アカウント作成時には、必ずは画面上の“Next” や“Back”で進んでください。ツールバー上の“戻る”や“進む”では作成ができません。

① シリアル番号を入力

スペースを空けずに入力してください。○0010012345678912 ×0010 0123 4567 8912

Check Serial Number

Please supply a serial number below and click "Next". If you do not have a serial number, please click the button labeled "I don't have a serial number at this time".

Serial Number:

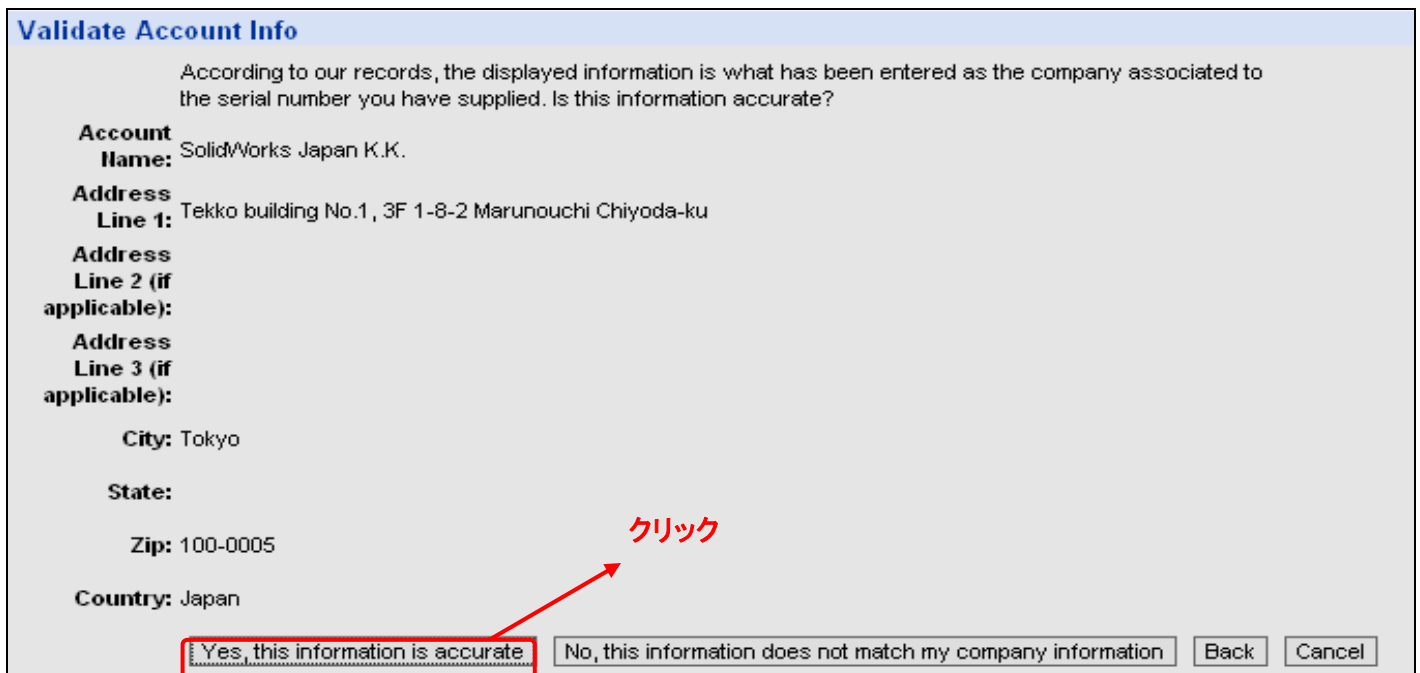
② 会社情報をご確認下さい。

Validate Account Info

According to our records, the displayed information is what has been entered as the company associated to the serial number you have supplied. Is this information accurate?

Account Name: SolidWorks Japan K.K.
Address Line 1: Tekko building No.1, 3F 1-8-2 Marunouchi Chiyoda-ku
Address Line 2 (if applicable):
Address Line 3 (if applicable):
City: Tokyo
State:
Zip: 100-0005
Country: Japan

Yes, this information is accurate No, this information does not match my company information



 情報が異なる場合 / 情報が何も表示されない場合

カスタマーサポート csgroup@solidworks.co.jpまでご連絡下さい(ご連絡の際は、シリアル番号を必ずご記入下さい)。
“No, this information does not～”で進まないで下さい。ここで進むと、サポート対象外のアメリカ本社経由での登録変更となるため正しく表示されない場合があります。


③ Email アドレスを入力

Check Email Address

Please provide us with your e-mail address.
**Please note that this e-mail address will be where licensing information, as well as any communication that is done through your SolidWorks Customer Portal account will be sent.

*Email Address:

 一度登録された Email アドレスは使用できません。

 ネットワークライセンスまたは Enterprise PDM を登録する場合、ライセンスファイルの送付先になりますので正しくご入力下さい。

④ 名 (First Name)、姓 (Last Name) の順で入力

New Contact

Please enter your contact information in the associated fields so that we can create your contact record.

Email Address: ichiro.suzuki@solidworks.co.jp

*First Name:

*Last Name:

⑤ 下の例を参考に必要項目 (*印部分) に入力

Profile Questions

Please enter your information and then click on the "Continue" button.
* Indicates required information.

Email Address: ichiro.suzuki@solidworks.co.jp

*Password:

*Re-Type Password:

First Name: Ichiro

Last Name: Suzuki

Your Primary Responsibility:

*Previous CAD package:

*Company Industry:

What products do you design?:

Do not send SolidWorks Express:

Do not send educational news:

Do not call me:

Do not send postal mail:

Do not send info on user groups, webinars, and events:

Notify me for Beta programs:

Notify me for EV (Early Visibility) access:

My User Group:

Passwordは6文字以上で入力してください。苗字・名前は不可となります。

Check Boxは右のように最初の5つの項目にチェックし、下記2つをチェックしないことを推奨いたします。それ以外は、アメリカ本社より連絡が来ることがございます。

⑥ 米国輸出適正に関する条件を一読のうえ同意し、“Accept Agreement”をクリック

Export Eligibility Requirements Please confirm:

I am not a citizen, national or resident of, and am not under the control of, the government of any country to which the United States has prohibited export of technical information, such as (as of 6/15/01): Cuba, Iran, Iraq, Libya, Sudan.

I will not download or otherwise export or re-export the software, directly or indirectly, to the above-prohibited countries nor to citizens, national or residents of those countries.


I am not listed on the United States Department of Treasury list of Specially Designated Nationals, Specially Designated Terrorists, and Specially Designated Narcotics Traffickers, nor am I listed on the United States Department of Commerce Table of Denial Orders.

I will not download or otherwise export or re-export the software, directly or indirectly, to persons on the above-mentioned lists.

I will not use the software for, and will not allow the software to be used for, any purposes prohibited by United States law, including, without limitation, for the development, design, manufacture or production of nuclear, chemical, or biological weapons of mass destruction.

⑦ アカウントに①で入力したシリアル番号を登録させるため、“Yes, please～”をクリック

HOME	MY SUPPORT	REFERENCES	FORUMS	COMMUNITY
<p>* Indicates required field.</p> <p>Would you like to associate this account to a serial number ?</p> <p>*Serial Number: <input type="text" value="9710006489150375"/></p> <p><input checked="" type="button" value="Yes, please associate me to the above serial number"/> <input type="button" value="No, I do not wish to associate this account to a serial number at this time"/></p>				

 “No, I do not～”を選択すると、Customer Portal内での利用可能項目が限定されます。誤って“No, I do not ～”を選択した場合は、ライセンスの登録を行っていただく必要があります。ライセンスの登録は、P10 の『[Part III. ライセンス登録/ライセンスファイル取得](#)』をご参照ください。

⑧ アカウントが作成されます。

【スタンドアロンライセンスを登録した場合】

下記のメッセージが出ますが、Next をクリックして Customer Portal の Home ページまでお進み下さい。

HOME	MY SUPPORT	REFERENCES	FORUMS	COMMUNITY
Product Licensing				
Message: This product does not support license retrieval.				
Next				


【ネットワークライセンス/Enterprise PDM を登録した場合】

ライセンスファイルが登録した Email アドレスに送付されます。送信元: CustomerCenter@SolidWorks.com

Next をクリックして Customer Portal の Home ページまでお進み下さい。

HOME	MY SUPPORT	REFERENCES	FORUMS	COMMUNITY
Product Licensing				
Message: The license file for your product has been emailed to you.				
Next				

送信されるメール例

差出人:  CustomerCenter@SolidWorks.com	送信日時: 2008/05/16 (金) 14:51
宛先:	
CC:	
件名: SolidWorks eRegistration Serial Number	
添付ファイル:  snl_license_email.txt (1 KB)	ライセンスファイルがテキストファイルにて添付

Dear

Thank you for completing the SolidWorks eRegistration. Your product information is as follows:

Serial Number:

Thank you for using SolidWorks 3D CAD Software.

Sincerely,

SolidWorks Corporation

SolidWorks Corporation - 300 Baker Avenue - Concord, MA 01742

Email: CustomerCenter@solidworks.com

⑨ アカウントが作成されました。 Customer Portal の Home ページが表示されます。

Logout SolidWorks Websites | English | ? Help

Customer Portal

HOME MY SUPPORT REFERENCES FORUMS COMMUNITY

Welcome csgroup csgroup, Solidworks Japan K.K.
Thursday, July 10, 2008
Subscription contract valid through 12/31/2009

Quick Links

- Open SR's
- My Profile
- Contact Us

Beta Program

- My SR's (Service Requests)
- Beta Home
- Beta Forums

Links

- About Technical Support
- SolidWorks World 2008
- One Minute Tech Tips
- Offers from our Partners
- SolidWorks Demos

Self-Service

My Support

- Knowledge Base
- Enhancement Requests
- Review SR's (Service Requests)
- Review SPR's (Bugs)
- Fixed SPR list
- API Support
- My Products
- Register My Products

References

- System Requirements
- Hardware and Graphics
- Registration and Activation
- Admin Guides
- Documentation Central
- Tech Tips & Presentations
- Webinars
- Training

Download

- Downloads and Updates
- 3D Content Central
- SolidWorks Labs
- API examples
- Educator Resources

Community

- Forums
- User Groups
- SolidWorks Express newsletter
- SolidWorks World
- Supplier Source
- Certification

SolidWorks News


Beta: SolidWorks 2009 B available for download
Available: SolidWorks 2012 is now available
News: SolidWorks Express Newsletter - Week of July
Bulletin: Support for Windows SP3 and Vista SP1
Survey: Help Shape the SolidWorks Community - Available: SolidWorks 2012 site

Popular Solution

Why am I prompted for server information when a client from a One-Step
Why am I prompted to install 4 during my service pack installation of 2007 Servi
I have SolidWorks Office or COSMOSWorks Professional/Advanced Professional install
Why won't MoldflowVpre

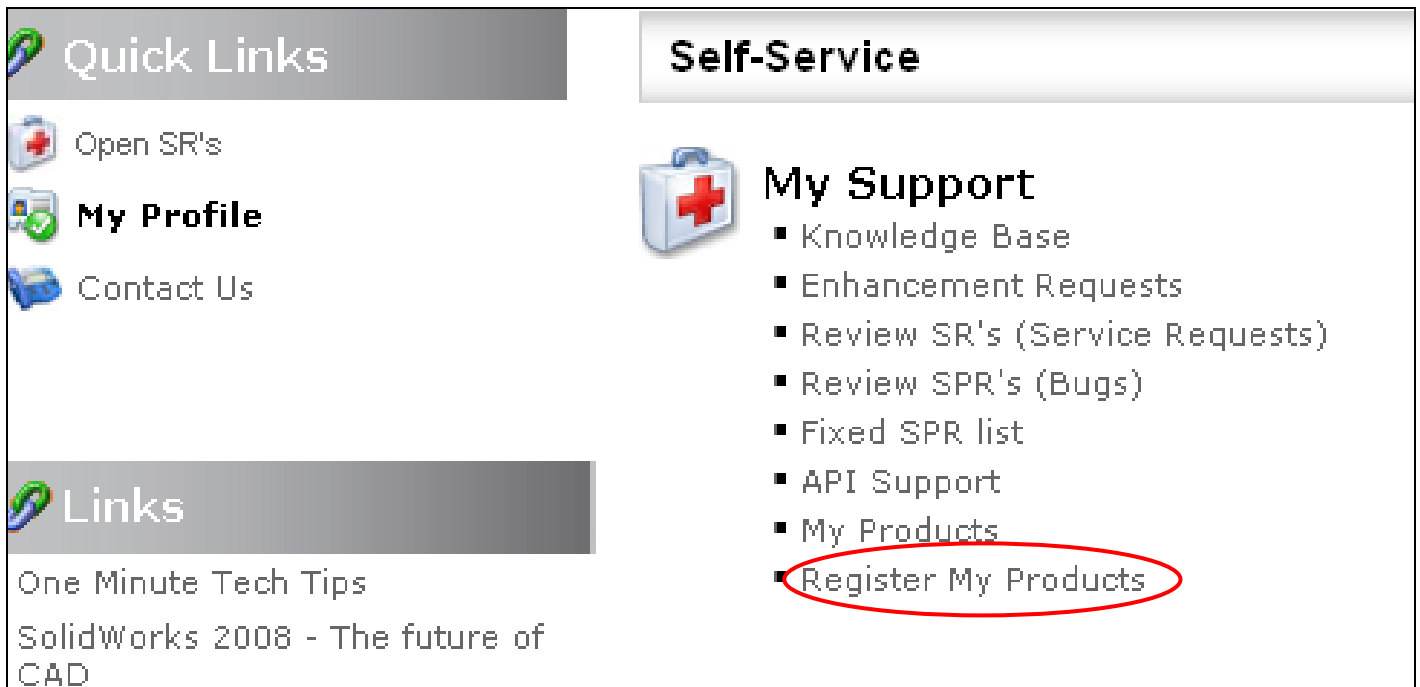
Part III. ライセンス登録/ライセンスファイル取得

既に Customer Portal のアカウントをお持ちの場合は、Email アドレスとパスワードにてログイン頂き、下図 “Register My Products” より新たにライセンスを登録できます。(複数ライセンス登録可能)
また、ライセンスファイルも同様の方法で取得できます。

 ライセンスファイルを取得できるライセンスは以下の 2 種類です。

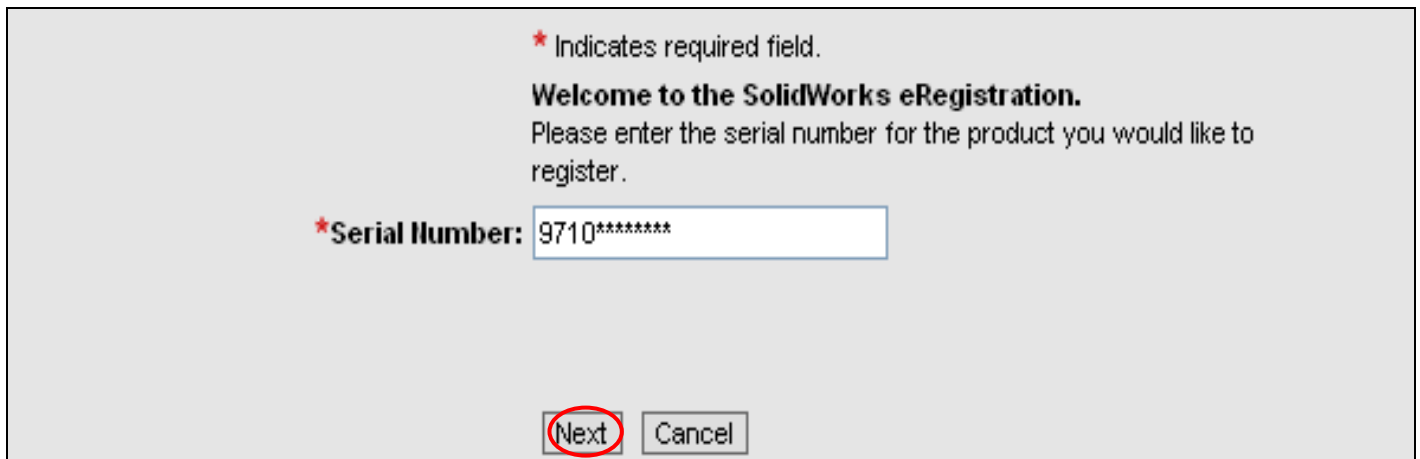
- ネットワークライセンス(シリアル番号が『0010』(Commercial 版)または『9710』(教育版)で始まるライセンス)
 - Enterprise PDM ライセンス(シリアル番号が『0000』で始まるライセンス)
- ※ スタンドアロンのライセンスは、ライセンスファイルを必要としないため、送付されません。
※ Triad ネットワークはCustomerPortalからライセンスファイルを正しく取得できません。(P20 Q7&A7)
※ Premium with Simulation製品はCustomer Portalからライセンスファイルを正しく取得できません。(P20 Q8&A8)

① My Support にある Register My Products をクリック





The screenshot shows the Customer Portal interface. On the left, there are sections for 'Quick Links' (Open SR's, My Profile, Contact Us) and 'Links' (One Minute Tech Tips, SolidWorks 2008 - The future of CAD). On the right, the 'Self-Service' section is visible, containing a 'My Support' menu with a first aid kit icon. The menu items are: Knowledge Base, Enhancement Requests, Review SR's (Service Requests), Review SPR's (Bugs), Fixed SPR list, API Support, My Products, and Register My Products. The 'Register My Products' item is circled in red.

② 該当ライセンスのシリアル番号を入力



The screenshot shows the 'Welcome to the SolidWorks eRegistration' form. It includes the text: '* Indicates required field.' and 'Welcome to the SolidWorks eRegistration. Please enter the serial number for the product you would like to register.' Below this, there is a label '*Serial Number:' followed by a text input field containing '9710*****'. At the bottom, there are two buttons: 'Next' (circled in red) and 'Cancel'.

③ 対象となる Version を選択


* Indicates required field.
Please click  button for the pop-up window and then click  to select the Version you would like to register.

*Version:

①クリック

Next Cancel



②リストオープン



Product	Part #	Description
SolidWorks Edu. Edition Network 2007-2008 - Lab-Pack - 10 users Installation	SEI0815	
SolidWorks Edu. Edition Network 2008-2009 - Lab-Pack - 10 users Installation	SEI0816	

③バージョンを選択
⇒"OK"をクリック

OK Cancel

* Indicates required field.
Please click  button for the pop-up window and then click  to select the Version you would like to register.

*Version:

④表示される Version を確認
⇒"Next"をクリック

Next Cancel

⚠ ネットワークライセンスユーザーのお客様へ

ネットワークライセンスの構成を変更された後、旧バージョンのライセンスファイルを取得すると、変更前のライセンス構成でファイルがダウンロードされる場合があります。その場合は、シリアル番号とご希望のバージョンをお書きのうえ、弊社カスタマーサポート(csgroup@solidworks.co.jp)までご連絡下さい。

⚠ SPをダウンロードするため、ライセンスを登録する場合は、表示されるバージョンの中から、最新のバージョンをご選択下さい。(p20 [Q5 & A5](#)をご参照)

④ライセンス登録の完了

【スタンドアロンライセンスを登録した場合】

下記のメッセージが出ますが、Next をクリックして Customer Portal の Home ページまでお進み下さい。

HOME	MY SUPPORT	REFERENCES	FORUMS	COMMUNITY
Product Licensing				
Message: This product does not support license retrieval.				
<input type="button" value="Next"/>				

【ネットワークライセンス/Enterprise PDM を登録した場合】

ライセンスファイルが登録した Email アドレスに送付されます。送信元: CustomerCenter@SolidWorks.com

Next をクリックして Customer Portal の Home ページまでお進み下さい。

HOME	MY SUPPORT	REFERENCES	FORUMS	COMMUNITY
Product Licensing				
Message: The license file for your product has been emailed to you.				
<input type="button" value="Next"/>				

送信されるメール例

差出人:  CustomerCenter@SolidWorks.com	送信日時: 2008/05/16 (金) 14:51
宛先:	
CC:	
件名: SolidWorks eRegistration Serial Number	
添付ファイル:  snl_license_email.txt (1 KB)	ライセンスファイルがテキストファイルにて添付

Dear

Thank you for completing the SolidWorks eRegistration. Your product information is as follows:

Serial Number:


Thank you for using SolidWorks 3D CAD Software.

Sincerely,

SolidWorks Corporation

SolidWorks Corporation - 300 Baker Avenue - Concord, MA 01742

Email: CustomerCenter@solidworks.com

 ライセンスファイルが送信されない場合

➤ スタンドアロンライセンスではありませんか？シリアル番号をご確認下さい。(p10 参照)

➤ 迷惑メールボックスに送信されていませんか？

➤ Email アドレスが間違って登録されていませんか？

Quick LinksのMy Profileでお確かめ下さい(p16 ⑦参照)。間違っている場合は、会社名・シリアル番号をお書きの上、下記のカスタマーサポートまでご連絡下さい。

その際は必ず間違って登録されたメールアドレスと正しいメールアドレスをご連絡下さい。

➤ 上記以外の理由で送信されない場合は、下記までご連絡下さい。

- 会社名
- シリアル番号
- ご希望のバージョン(SW 2008 等)


ソリッドワークス・ジャパン株式会社

カスタマーサポート

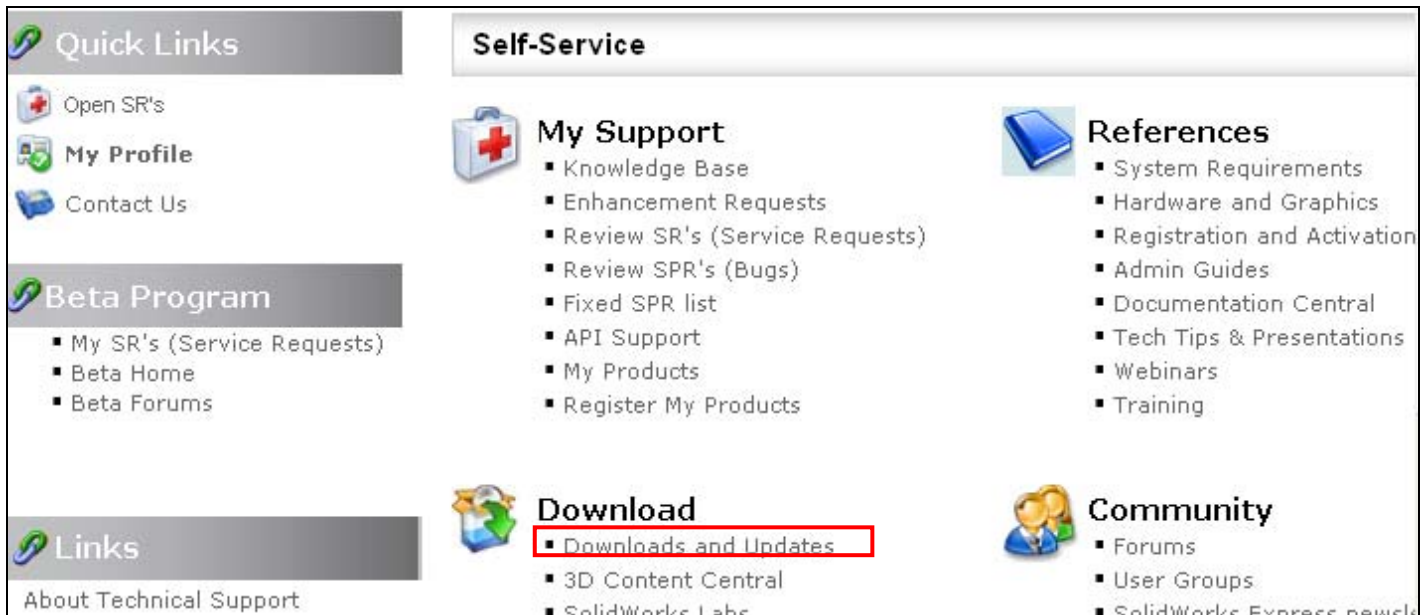
E-Mail csgroup@solidworks.co.jp

Part IV. サービスパック(SP)をダウンロードされる場合

サービスパックは、p4 PartII 『[アカウント作成手順](#)』で取得したアカウントでログインし、Self ServiceのDownloadからダウンロード頂けます。

! サービスパックをダウンロードするには、サブスクリプションサービスが有効なライセンスの最新バージョンが登録されている必要があります。ライセンスの登録は、P10 の『[Part III. ライセンス登録/ライセンスファイル取得](#)』をご参照ください。Homeページで、ロック  がかかっている場合は、p20 [Q5&A5](#)をご参照下さい。

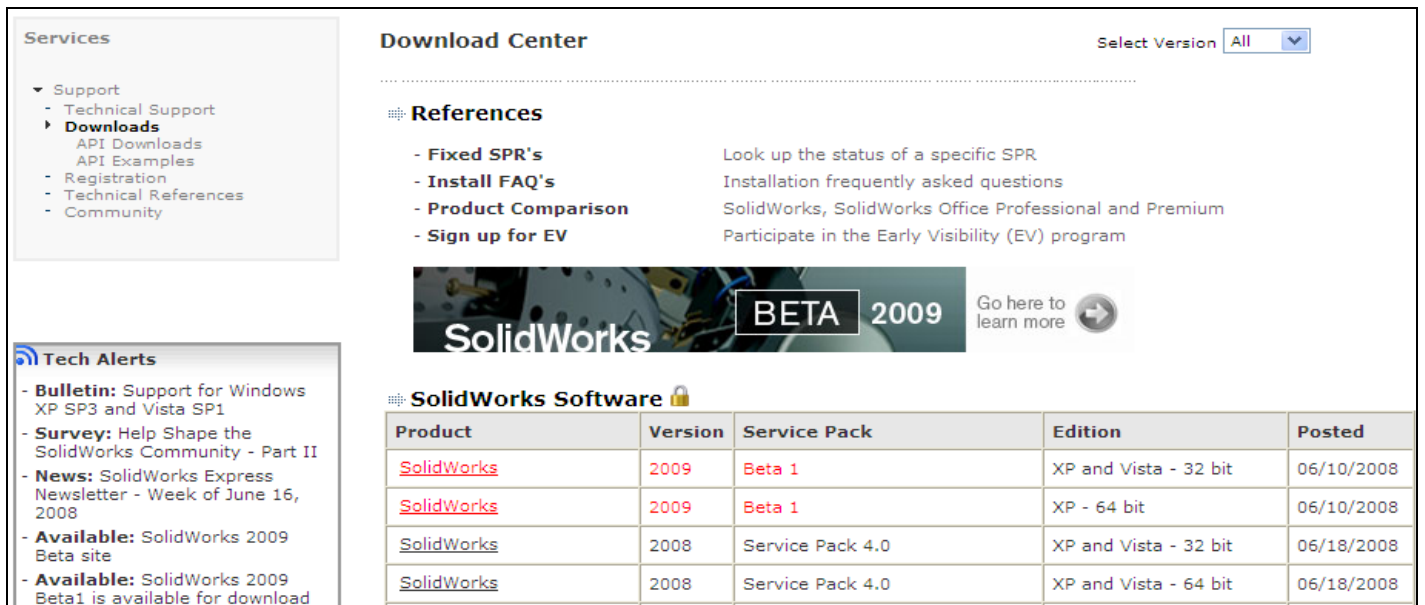
Download にある Downloads and Updates をクリックしてください。



The screenshot shows the 'Self-Service' portal with several navigation sections:

- Quick Links:** Open SR's, My Profile, Contact Us
- Beta Program:** My SR's (Service Requests), Beta Home, Beta Forums
- Links:** About Technical Support
- My Support:** Knowledge Base, Enhancement Requests, Review SR's (Service Requests), Review SPR's (Bugs), Fixed SPR list, API Support, My Products, Register My Products
- References:** System Requirements, Hardware and Graphics, Registration and Activation, Admin Guides, Documentation Central, Tech Tips & Presentations, Webinars, Training
- Download:** Downloads and Updates (highlighted), 3D Content Central, SolidWorks Labs
- Community:** Forums, User Groups, SolidWorks Express newel...

ご希望される製品をクリックしてください。



The screenshot shows the 'Download Center' with a 'Select Version' dropdown set to 'All'. The 'References' section includes links for Fixed SPR's, Install FAQ's, Product Comparison, and Sign up for EV. A 'BETA 2009' banner is present. The 'SolidWorks Software' table is as follows:

Product	Version	Service Pack	Edition	Posted
SolidWorks	2009	Beta 1	XP and Vista - 32 bit	06/10/2008
SolidWorks	2009	Beta 1	XP - 64 bit	06/10/2008
SolidWorks	2008	Service Pack 4.0	XP and Vista - 32 bit	06/18/2008
SolidWorks	2008	Service Pack 4.0	XP and Vista - 64 bit	06/18/2008

Part V. パスワードを忘れた場合

既にアカウント作成済みで、パスワードをお忘れになった場合は、テンポラリー（暫定）パスワードを取得後、再度新しいパスワードを登録できます。

① 画面左下の“Forgot Your Password?”をクリック

Welcome to the SolidWorks Customer Portal

Already a member?
Sign-in using your email address and password

Language: English

email Address:

Password:

Remember Me

Sign-in

Not a member?

- [Learn about the benefits of joining](#)
- To create an account, [click here](#)

[Forgot your password?](#)

② 登録している Email アドレスを入力

User Information

Please enter the following information and after verification we'll create a temporary password for you.

*Email Address:

Submit

③ 申請者の姓 (Last Name) と会社名 (Account) を記入

※尋ねられない場合があります。その場合は、次の④へお進み下さい


User Information

Please provide your last name and company name.

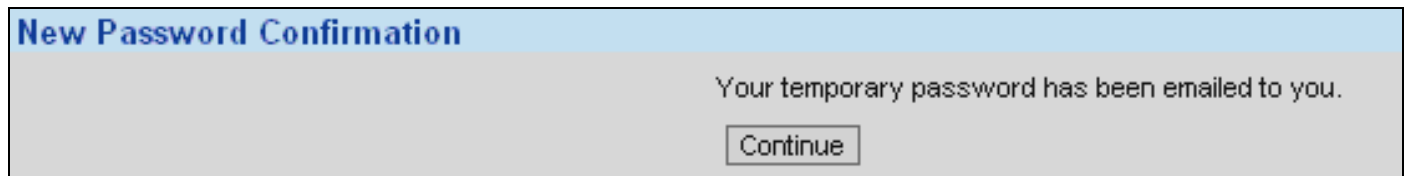
*Last Name:

*Account:

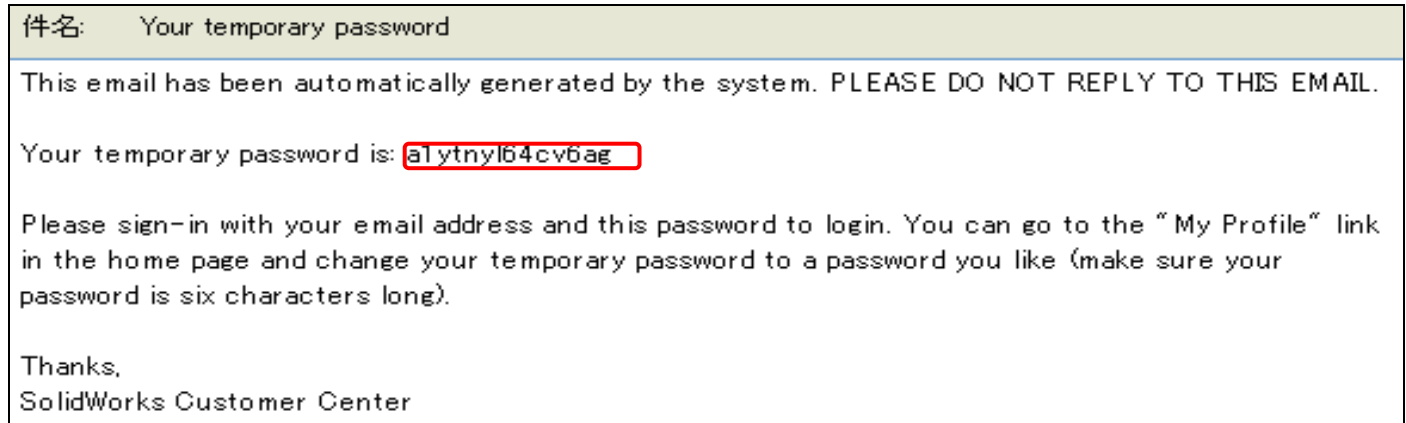
Submit

 会社名は、正しくご入力下さい。アカウント作成時にご確認いただいたAccount Name(会社名)でないと、登録ができません。(p5 ②参照)

- ④ 下記メッセージが表示されれば、テンポラリーパスワードがご登録の Email アドレスに送信されます。



- ⑤ ご登録の Email アドレスに、CustomerCenter@SolidWorks.com より下記のテンポラリー(暫定)パスワードが送られます。“Your temporary password is:”に続く文字がパスワードとなります。




- ⑥ Customer Portalログインページ(https://customercenter.solidworks.com/eservice_enu/start.swe)より、テンポラリーパスワードとご登録Emailアドレスを用いてログインします。


- ⑦ Quick Links にある、My Profile をクリックします。



⑧ 新たなユーザー様任意のパスワードを入力し、Save をクリックします。

The screenshot shows a web interface titled "My Profile". At the top left, there is a "Save" button highlighted with a red box and a red arrow pointing to it with the Japanese text "クリック" (Click). Below the button, the profile information is displayed: Last Name: Suzuki, First Name: Ichiro, and Email: ichiro.suzuki@solidworks.co.jp. On the right side, there is a "Change Password" section with two input fields for "Change Password:" and "Verify Password:", both highlighted with a red rounded rectangle. Below these fields is a "Role:" label with a small icon.

 Change Password に 6 文字以上の新たなパスワードを入力後、Verify Password に同一のパスワードを入力下さい。異なるパスワードを入力されると、登録されません。また、苗字・名前は不可となります。

 新しいパスワードが有効になるまで時間を要する場合がございます。新しいパスワードでログイン出来ない場合は、しばらくしてから再度お試しください。

【一覧】

Q1. アカウント作成時に、Emailアドレスを入力すると、According to our records, the e-mail address supplied is already associated to a SolidWorks Customer Portal account. と表示され、先に進めません。

Q2. 会社名が正しく表示されません。

Q3. ネットワークライセンスファイル取得時に、旧バージョンを選択したところ、ライセンス構成が正しくないものが送付されました。

Q4. ネットワークライセンスファイル申請をしましたが、ライセンスファイルのメールが送られてきません。

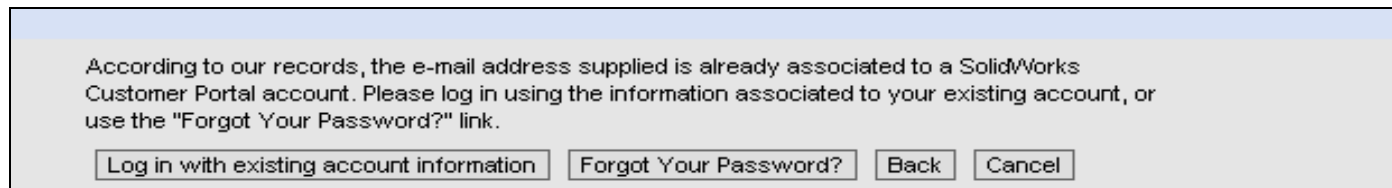
Q5. Homeページで、ロック  がかかっており、サービスパックをダウンロードできません。

Q6. Register My Productsを行った後、SolidWorks Customer Centerよりアカウントが違うとの英文メールが来ました。

Q7. Triadネットワークライセンスを利用していますが、取得したライセンスファイルが正しく表示されません。

Q8. Premium with Simulation 製品 (Simulation Professional、Simulation Premium) をネットワークライセンスで使用していますが、取得したライセンスファイルが正しく表示されません。

Q1. アカウント作成時に、Email アドレスを入力すると、According to our records, the e-mail address supplied is already associated to a SolidWorks Customer Portal account. と表示され、先に進めません。



A1. ご入力頂いたEmailアドレスで既にアカウントが作成されている可能性があります。 Log in with existing account informationにて以前登録して頂いたパスワードを用いてログインしてください。パスワードをお忘れの場合は、Forgot Your Password?をクリックし、テンポラリーパスワードを取得してください(p15 『[パスワードを忘れた場合](#)』 参照)。前記お試しの上、ログイン出来ない場合は、カスタマーサポート(csgroup@solidworks.co.jp)まで、登録されようとしているEmailアドレスを記載の上、ご連絡下さい。

Q2. 会社名が正しく表示されません。

A2. カスタマーサポート(csgroup@solidworks.co.jp)までご連絡下さい。その際、ご登録されたシリアル番号及びEmailアドレスをご連絡下さい。

Q3. ネットワークライセンスファイル取得時に、旧バージョンを選択したところ、ライセンス構成が正しくないものが送付されました。

A3. ネットワークライセンスの構成を変更された後、旧バージョンのライセンスファイルを取得すると、変更前のライセンス構成でファイルがダウンロードされる場合があります。その場合は、シリアル番号とご希望のバージョンをお書きのうえ、カスタマーサポート(csgroup@solidworks.co.jp)までご連絡下さい。

Q4. ネットワークライセンスファイル申請をしましたが、ライセンスファイルのメールが送られてきません。

A4. 下記をご確認下さい。


➤ 迷惑メールボックスに送信されていませんか？


➤ スタンドアロンライセンスではありませんか？シリアル番号をご確認下さい。シリアル番号が『0010』(教育版の場合は『9710』)で始まっている場合はネットワークライセンスです。スタンドアロンライセンスにはネットワークライセンスファイルは不要です([P10 参照](#))。

➤ Email アドレスが間違っていて登録されていませんか？

Quick LinksのMy Profileでお確かめ下さい([p16 ⑦参照](#))。間違っている場合は、会社名・シリアル番号をお書きの上、カスタマーサポート(csgroup@solidworks.co.jp)までご連絡下さい。

その際は必ず間違っていて登録されたメールアドレスと正しいメールアドレスをご連絡下さい。

Q5. Home ページで、ロック  がかかっており、サービスパックをダウンロードできません。

A5. サービスパックをダウンロードするには、登録されているライセンスがサブスクリプションサービスに加入されている必要があります。サブスクリプションサービスに加入中であるのにも関わらず、 がかかっている場合は、Register My Productsにて最新バージョンを登録しなおす必要があります。対象となるVersionを選択の際には、最新のバージョンを選択してください。ライセンスの登録については、p10『[ライセンス登録/ライセンスファイル取得](#)』をご参照下さい。

Q6. Register My Products を行った後、SolidWorks Customer Center よりアカウントが違うとの英文メールが来ました。

A6. カスタマーサポート(csgroup@solidworks.co.jp)までご連絡下さい。その際、届いた英文メールを添付のうえ、お客様の登録上のEmail アドレスとシリアル番号をご連絡下さい。

Q7. Triad ネットワークライセンスを利用していますが、取得したライセンスファイルが正しく表示されません。

A7. Triadネットワークライセンス(Flexドングル 3 本で稼働)の場合、Customer Portalからライセンスファイルを正しく取得できません。下記の情報をご記入のうえ、カスタマーサポート(csgroup@solidworks.co.jp)までご連絡下さい。

- 会社名:
- シリアル番号:
- ご希望のバージョン(SW 2009 等)

Q8. Premium with Simulation 製品 (Simulation Professional、Simulation Premium) をネットワークライセンスで使用していますが、取得したライセンスファイルが正しく表示されません。

A8. ネットワークライセンスにPremium with Simulation 製品 (Simulation Professional、Simulation Premium) を含む場合、Customer Portalからライセンスファイルを正しく取得できません。下記の情報をご記入のうえ、カスタマーサポート(csgroup@solidworks.co.jp)までご連絡下さい。

- 会社名:
- シリアル番号:
- ご希望のバージョン(SW 2009 等)