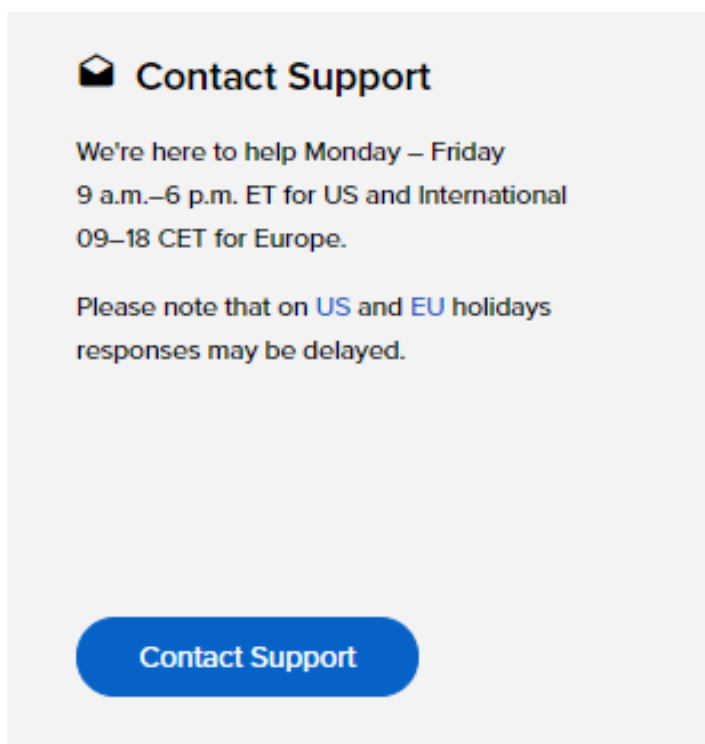



## Formlabs社 国内サービスセンター

# Formlabs お問い合わせフォーム 入力操作

Formlabs社製品 購入後のトラブル・故障・技術に関するお問い合わせフォームについて



 **Contact Support**

We're here to help Monday – Friday  
9 a.m.–6 p.m. ET for US and International  
09–18 CET for Europe.

Please note that on US and EU holidays  
responses may be delayed.

[Contact Support](#)

Formlabs製品導入後の故障や技術的トラブルに関しては、Formlabs社国内サービスセンターへお問い合わせいただきたくお願い申し上げます。

Formlabs 社国内サービスセンター

営業時間： 平日AM9:00～PM5:00（土日祝日、年末年始を除く）

本章では Formlabs お問い合わせフォームからの入力操作について説明します。

2021年1月14日発行  
デジタルファクトリー株式会社



1. Formlabs お問い合わせフォームへは下記URLにアクセスします。

<https://support.formlabs.com/s/contact-support?language=ja>

🔍 記事を検索

#### 注文出荷状況

注文番号

郵便番号

Search

#### 📧 Contact Support

We're here to help Monday – Friday  
9 a.m.–6 p.m. ET for US and International  
09–18 CET for Europe.

Please note that on [US](#) and [EU](#) holidays  
responses may be delayed.

Contact Support

#### 👁️ FAQs

注文、配送や製品についてよくある質問に  
対する回答をまとめておりますので、まずはご  
ちらをご覧ください。

よくある質問を見る

2. 上のような画面が表示されます

画面左下の「Contact Support」欄より  
「Contact Support」ボタンをクリックします。

続きは、  
次のページへ進みます。

FIRST NAME & LAST NAME \*

EMAIL \*

WHAT CAN WE HELP YOU WITH? \*

SUBJECT \*

DESCRIPTION \*

PREFERRED LANGUAGE \*

COUNTRY \*

☐

私はロボットではありません



reCAPTCHA

[プライバシー](#) - [利用規約](#)

Submit

「Contact Support」ボタンをクリックし、画面を下にスクロールすると、上のようなフォームが表示されます。

現時点では、英語表記ですが、日本語での入力が可能です。  
近日中に表記を日本語化する予定です。

続きは、  
次のページへ進みます。

#### 4. 入力操作について

各欄には、日本語の入力が可能です。

FIRST NAME & LAST NAME \*

EMAIL \*

WHAT CAN WE HELP YOU WITH? \*

SUBJECT \*

DESCRIPTION \*

PREFERRED LANGUAGE \*

COUNTRY \*

☐

私はロボットではありません



reCAPTCHA

プライバシー - 利用規約

Submit



ここの欄

「WHAT CAN WE HELP YOU WITH ?」へ、

下向き矢印をクリックし、

**「 A Formlabs Product I Already Own」**

(日本語訳：所有済みのFormlabs製品について)

を選択します。

続きは、  
**次のページ**へ進みます。

#### 4. 入力操作について（続き）

下記、各欄には日本語の入力が可能です。

FIRST NAME & LAST NAME \*



FIRST NAME & LAST NAME欄に  
お客様のお名前を入力します。

EMAIL \*



EMAIL欄に  
お客様のEmailアドレスを  
入力します。

WHAT CAN WE HELP YOU WITH? \*

SUBJECT \*



SUBJECT欄に  
お問い合わせに関する  
「件名」を入力します。

DESCRIPTION \*



DESCRIPTION欄に  
お問い合わせ内容を入  
力します。

MY QUESTION IS ABOUT \*

SELECT ISSUE \*

HARDWARE \*

PREFERRED LANGUAGE \*

COUNTRY \*

☐ 私はロボットではありません

  
reCAPTCHA  
プライバシー・利用規約

Submit

「WHAT CAN WE HELP YOU WITH?」欄にて  
「A Formlabs Product I Already Own」を選択すると、  
上のようなフォームに変更されます。

続きは、  
次のページへ進みます。



#### 4. 入力操作について（続き）

FIRST NAME & LAST NAME \*

Digital Factory

EMAIL \*

info@dfc-3d.com

WHAT CAN WE HELP YOU WITH? \*

A Formlabs Product I Already Own ▼

SUBJECT \*

Form 3 造形異常について

DESCRIPTION \*

造形物に関係なく、失敗する確率が増えてきています。対応策について教えてください。

MY QUESTION IS ABOUT \*

-なし- ▼

SELECT ISSUE \*

-なし- ▼

HARDWARE \*

-なし- ▼

SERIAL NAME \*

DID YOU BUY YOUR PRODUCT(S) DIRECTLY FROM FORMLABS? \*

-なし- ▼

PREFERRED LANGUAGE \*

-なし- ▼

COUNTRY \*

-なし- ▼

「MY QUESTION IS ABOUT」欄に DESCRIPTION欄に入力したお問い合わせ内容に対する種類について、下向き矢印をクリックし、下記いずれかを選択します

「Printers」：  
プリンタについて

「Resins and materials」：  
レジンと材料について

「Accessories and consumables」：  
アクセサリ・消耗品について

「Services」：  
サービスについて

「PreForm」：  
ソフトウェア「PreForm」について

「Dashboard」：  
「Dashboard」機能について

続きは、  
次のページへ進みます。

#### 4. 入力操作について（続き）

「SELECT ISSUE」欄に、  
前ページの「MY QUESTION IS ABOUT」欄で選択した内容に沿って  
下向き矢印を選択し、内容を選択します。

FIRST NAME & LAST NAME \*  
Digital Factory

EMAIL \*  
info@dfc-3d.com

WHAT CAN WE HELP YOU WITH? \*  
A Formlabs Product I Already Own

SUBJECT \*  
Form 3 造形異常について

DESCRIPTION \*  
造形物に関係なく、失敗する確率が増えてきて  
います。対応策について教えてください。

MY QUESTION IS ABOUT \*  
-なし-

SELECT ISSUE \*  
-なし-

HARDWARE \*  
-なし-

SERIAL NAME \*

DID YOU BUY YOUR PRODUCT(S) DIRECTLY FROM FORMLABS? \*  
-なし-

PREFERRED LANGUAGE \*  
-なし-

COUNTRY \*  
-なし-

「MY QUESTION IS ABOUT」欄より  
「Printers」「Resins and materials」「Accessories and  
consumable」のいずれかを選択した場合：

**I can't start my print**

（日本語訳：プリントが開始できない。）

**My print was not successful**

（日本語訳：造形に失敗した。）

**There's an error message**

（日本語訳：エラーメッセージについて。）

**I need help with the firmware**

（日本語訳：ファームウェアについて。）

**Missing components**

（日本語訳：一部造形物が欠けている。）

**Something is broken**

（日本語訳：何か壊れた）

**Other**

（日本語訳：その他）

わからない場合は、**Other** を選択します。

「MY QUESTION IS ABOUT」欄より  
「Service」を選択した場合：

「SELECT ISSUE」欄は非表示となり、選択できません。

続きは、  
次のページへ進みます。

#### 4. 入力操作について（続き）

「SELECT ISSUE」欄に、  
前ページの「MY QUESTION IS ABOUT」欄で選択した内容に沿って  
下向き矢印を選択し、内容を選択します。

FIRST NAME & LAST NAME \*

EMAIL \*

WHAT CAN WE HELP YOU WITH? \*

SUBJECT \*

DESCRIPTION \*

MY QUESTION IS ABOUT \*

SELECT ISSUE \*

HARDWARE \*

SERIAL NAME \*

DID YOU BUY YOUR PRODUCT(S) DIRECTLY FROM FORMLABS? \*

PREFERRED LANGUAGE \*

COUNTRY \*

#### 「MY QUESTION IS ABOUT」欄より 「PreForm」を選択した場合：

**I need help with the firmware**  
(日本語訳：ファームウェアについて)

**I can't connect or log in**  
(日本語訳：プリンタへの接続・ログインができない。)

**PreForm can't see my printer**  
(日本語訳：PreFormからプリンタが表示されない。)

**I need help installing PreForm**  
(日本語訳：PreFormのインストールについて。)

**Other**  
(日本語訳：その他)  
わからない場合は、**Other** を選択します。

#### 「MY QUESTION IS ABOUT」欄より 「Dashboard」を選択した場合：

**I can't connect or log in**  
(日本語訳：プリンタへの接続・ログインができない。)

**Dashboard information is incorrect.**  
(日本語訳：Dashboard上の表示に誤りがある。)

**Dashboard notifications are not working.**  
(日本語訳：Dashboard上の情報等、正常動作しない。)

**Other**  
(日本語訳：その他)  
わからない場合は、**Other**を選択します。



#### 4. 入力操作について（続き）

FIRST NAME & LAST NAME \*

EMAIL \*

WHAT CAN WE HELP YOU WITH? \*

SUBJECT \*

DESCRIPTION \*

MY QUESTION IS ABOUT \*

SELECT ISSUE \*

HARDWARE \*

PREFERRED LANGUAGE \*

COUNTRY \*

☐ 私はロボットではありません



Submit

「HARDWARE」欄に、  
お問い合わせの機種について  
下向き矢印をクリックし、  
下記いずれかを選択します。

Form 3L

Form 3

Form 2

Fuse 1

Form Cure

Form Wash

Form Cell

Form 1+

続きは、  
次のページへ進みます。



#### 4. 入力操作について（続き）

FIRST NAME & LAST NAME \*

Digital Factory

EMAIL \*

info@dfc-3d.com

WHAT CAN WE HELP YOU WITH? \*

A Formlabs Product I Already Own

SUBJECT \*

Form 3 造形異常について

DESCRIPTION \*

造形物に関係なく、失敗する確率が増えてきています。  
対応策について教えてください。

MY QUESTION IS ABOUT \*

Printers

SELECT ISSUE \*

--なし--

HARDWARE \*

Form 3

SERIAL NAME \*

DID YOU BUY YOUR PRODUCT(S) DIRECTLY FROM FORMLABS? \*

--なし--

PREFERRED LANGUAGE \*

--なし--

COUNTRY \*

--なし--

☐ 私はロボットではありません  
maCAPTCHA  
プライバシー・利用規約

Submit

「MY QUESTION IS ABOUT」欄より  
「Printers」「Resins and materials」  
「Accessories and consumable」  
「PreForm」「Dashboard」のいずれかを  
選択した場合：

「SERIAL NAME」欄に、  
ご利用・お問い合わせ機種の  
シリアルネームを入力します。



シリアルネームの確認方法は、  
次ページで説明しております。

## Formlabs 製品 シリアルネーム確認方法：



例：Form 3  
SN KeenTurtle



例：Form 2  
SN CuteHyena



Form Wash  
Form Cure

Formlabs 製品のシリアルネームは、各本体の背面に、「SN」と記載されている末尾、アルファベットで「形容詞＋動物」の書式で記載されています。

続きは、  
次のページへ進みます。



#### 4. 入力操作について（続き）

DID YOU BUY YOUR PRODUCT(S) DIRECTORY FROM FORMLABS ?欄より  
下向き矢印を選択し、いずれか 1 つを選択します。

DID YOU BUY YOUR PRODUCT(S) DIRECTLY FROM FORMLABS? \*

I purchased my product(s) directly from Formlabs. ▼

注文番号 \*

Formlabs社より直接購入の場合：

**I purchased my product(s) directory from Formlabs** を選択。  
注文番号欄に注文番号を入力します。.

FIRST NAME & LAST NAME \*  
Digital Factory

EMAIL \*  
info@dfc-3d.com

WHAT CAN WE HELP YOU WITH? \*  
A Formlabs Product I Already Own ▼

SUBJECT \*  
Form 3 造形異常について

DESCRIPTION \*  
造形物に關係なく、失敗する確率が増えてきています。  
対応策について教えてください。

MY QUESTION IS ABOUT \*  
Printers ▼

SELECT ISSUE \*  
~なし~ ▼

HARDWARE \*  
Form 3 ▼

SERIAL NAME \*  
1234567890

DID YOU BUY YOUR PRODUCT(S) DIRECTLY FROM FORMLABS? \*  
I did not purchase my product(s) directly from Formlabs. ▼

RESELLER NAME \*

PREFERRED LANGUAGE \*  
~なし~ ▼

COUNTRY \*  
~なし~ ▼

☐ 私はロボットではありません  
NCAPTION  
プライバシーポリシー

Submit

DID YOU BUY YOUR PRODUCT(S) DIRECTLY FROM FORMLABS? \*

I did not purchase my product(s) directly from F ▼

RESELLER NAME \*

Formlabs社以外の代理店から購入の場合：

**I did not purchase my product(s) directory from Formlabs** を選択。  
RESELLER NAME欄に購入先の代理店名を入力します。代理店名は日本語入力可能です。

続きは、  
**次のページ**へ進みます。

#### 4. 入力操作について（続き）

Digital Factory

EMAIL \*  
info@dfc-3d.com

WHAT CAN WE HELP YOU WITH? \*  
A Formlabs Product I Already Own

SUBJECT \*  
Form 3 造形異常について

DESCRIPTION \*  
造形物に関係なく、失敗する確率が増えています。  
対応策について教えてください。

MY QUESTION IS ABOUT \*  
Printers

SELECT ISSUE \*  
My print was not successful

HARDWARE \*  
Form 3

SERIAL NAME \*  
KeenTurtle

DID YOU BUY YOUR PRODUCT(S) DIRECTLY FROM FORMLABS? \*  
I did not purchase my product(s) directly from Formlabs.

RESELLER NAME \*  
デジタルファクトリー株式会社

PREFERRED LANGUAGE \*  
Japanese

COUNTRY \*  
Japan

☒ 私はロボットではありません  
Submit

「PREFERRED LANGUAGE」欄には  
下向き矢印をクリックし、

**Japanese**

を選択します。

「COUNTRY」欄には  
下向き矢印をクリックし、

**Japan**

を選択します。

全ての項目において入力されていることを確認し、「Submit」ボタンをクリックします。

注意：入力がない場合、エラーが表示されます。

続きは、  
次のページへ進みます。

## Thank you! We received your support request.

Our US support team is available from 9 a.m.–6 p.m. ET for US and international requests.

Our EU support team is available from 9–18 CET for European requests.

To speed up resolution of your case, please **upload files that may help us respond to your request** (FORM files, pictures, screenshots or videos):

**Drag files here**

Or, if you prefer...

Select files from your computer

「**Submit**」 ボタンをクリックし、エラーメッセージがなければ、  
上画面のように切り替わり、英文で受付完了のメッセージが表示されます。

上画面内、「**Drag Files here**」欄にて、「データファイル」「写真ファイル」「動画ファイル」「診断ログ」等をドラッグ&ドロップし、入力したお問い合わせ内容に対し、  
データを送信することができます。

添付等終わりましたら、画面を閉じます。