

# カスタマー サポート

## Matrox Web および FTP サイト

インターネット上に Matrox のワールド ワイド ウェブ (WWW) および FTP サイトがあります。ウェブ サイトには、製品の紹介、製品記事、技術資料、営業所リスト、トレード ショーの情報、およびその他の関連資料が用意されています。FTP サイトには、Matrox 製品用の最新のドライバが用意されています。BBS に加え、インターネット FTP サイトを使用して、ドライバをダウンロードできます。FTP には、直接または Matrox Web サイト経由でアクセスできます。

Matrox Graphics Inc.のアドレスは、以下のとおりです:

WWW: <http://www.matrox.com/mga>

FTP: <ftp.matrox.com/pub/mga/>

サイトに関するご質問またはご意見は、以下へ送信してください:

電子メール: [webmaster@matrox.com](mailto:webmaster@matrox.com)

## 問題が起きた場合

問題が起きた場合、最も速く結果を得るには、以下の手順をお薦めします。

- 1 販売店に連絡する** - これは通常、テクニカル アシスタンスを得るための、最も早く、最も効果的な方法です。販売店は最寄りな上、お使いのシステムについても詳しい可能性があります。ハードウェア保証サポートの場合、製品はお買い求めの販売店に返品してください。製品は、この販売店より Matrox へ返品されます。
- 2 CompuServe®** - モデムをお使いで、CompuServe にアカウントがある場合、「!」プロンプトで **GO MATROX** と入力すると、Matrox から直接テクニカル アシスタンスとドライバのアップデートを入手できます。
- 3 Matrox BBS** - 当社の 24 時間 BBS から、ドライバのアップデート (特定のバグを解消できる場合があります)、ユーティリティ、およびその他の情報をダウンロードできます。電話番号は米国 **514-685-6008** です。モデム通信パラメータは 8 データ ビット、1 ストップ ビット、およびパリティなしです。氏名およびパスワードを入力するように促されます。アカウントがない場合でも、最初に名前を入力する際に作成されます。「[Matrox Web および FTP サイト](#)」も参照してください。
- 4 MATFAX インスタント ファックス** - Matrox ファックス サービス、**514-685-0174** に接続してください。プッシュ ホンを使って一日 24 時間いつでも、ファックスを自動的に取り寄せることができます。取り寄せることができる文書

の内容は、よくあるインストール エラー、使用可能なドライバとアップデート、および製品のデータ シートを含みます。

**5 ダイレクト Matrox テクニカル アシスタンス** - 問題を解決できない場合、以下の 4 つの方法で、直接のテクニカル アシスタンスを利用できます:

- ・テクニカル サポート、**514-685-0270** にお電話ください。カナダのケベック州在住の方のみ、**514-822-6330** にお電話ください。
- ・**514-822-6363** に、グラフィックス テクニカル アシスタンス宛てで、ファックスを送信してください。
- ・**graphics.techsupport@matrox.com** に電子メールを送信してください。
- ・本社のグラフィックス カスタマー サポートに手紙をお送りください。住所は、**Matrox Graphics Inc., 1025 St. Regis Blvd., Dorval, QC, Canada, H9P 2T4** です。

## 問題の対処に必要な情報

以下を含む、問題についての詳しい説明を用意してください:

- Matrox カードのシリアル番号、モデル番号、改訂番号、BIOS 番号、ドライバの種類とバージョン、および Matrox カードがインストールされているメモリのアドレス。
- コンピュータの機種、システム BIOS の製造元とバージョン番号または日付、バスの種類、モデル、プロセッサの速度、およびメモリのサイズ。Windows95/98 および WindowsNT4.0 のシステム情報は、デスクトップ背景で【マイ コンピュータ】アイコンを右クリックして、【プロパティ】メニュー項目をクリックします。
- モニターの機種およびモデル名。
- オペレーティング システム (Windows95/98 または WindowsNT) およびそのバージョン - メモリ マネージャを使用している場合は、製品名およびバージョンです。また、メモリ常駐プログラムを使用している場合はその名称をリストしておいてください。
- ネットワークを使用している場合は、その製品名とバージョン。
- お使いのシステムにインストールされている他のカードとデバイスの製品名とモデル名。
- Windows95/98 をご使用の場合は、*autoexec.bat*、*config.sys*、*win.ini* および *system.ini* ファイルの内容を知る必要があるかもしれません。

## プログラム特有の問題

問題が特定のプログラムで発生する場合、以下の情報をお知らせください:

- 問題発生時に適用していたディスプレイ設定値 (カラー パレット、ディスプレイ領域の解像度など)
- プログラム名およびバージョン。 お使いの他のパッケージすべての名称。
- 問題が Windows95/98 の一般保護エラー (GPF) の場合、問題の原因となったファイルとセグメント アドレスを書き取っておいてください。
- バグの原因になった操作の詳しい説明。これを使用すると、弊社の技術者が問題を再現できます。