




















































































18:52:43		システム	https://chatadengine.dell.com/chatadsengine/adengine/Default.aspx?queue=f97fad28-0bc8-4cfe-a1ab-eca5165c66db
18:52:48		システム	japan\lianji_zhao がセッションに参加しました！
18:52:48		システム	japan\lianji_zhao に接続しました
18:52:53		japan\lianji_zhao	お問い合わせいただき、ありがとうございます。
18:52:53		japan\lianji_zhao	デル株式会社個人営業部の趙蓮姫(チョウレンキ)と申します。
18:52:53		japan\lianji_zhao	よろしくお願いいたします。
18:52:53		japan\lianji_zhao	回線や混雑状況で切断してしまったり回答が遅くなる場合がございますのでご了承下さいませ。本日はどのようなご用件でしょうか。
18:54:27		岡崎 光記	お世話になります、先ほど営業担当王莉莉(オウレイレイ)さんにいろいろ質問させていただいたのですが、ベース機種が変わりましたので再確認したい点があります。
18:55:18		japan\lianji_zhao	大変恐れ入りますが、王レイレイは本日業務終了となりましたので
18:55:28		japan\lianji_zhao	こちらで引き続き対応いたしますが、よろしいでしょうか。
18:56:26		岡崎 光記	大丈夫です、よろしくお願いいたします。
18:56:58		japan\lianji_zhao	どうもありがとうございます。
18:57:08		japan\lianji_zhao	恐れ入りますが、ただ今どの機種をご検討していらっしゃいますでしょうか。
18:57:22		岡崎 光記	ベース機種を以下の製品で質問していました。 http://configure.api.dell.com/dellstore/config.aspx?oc=v5111c40jp&model_id=inspiron-17r-se-7720&c=jp&l=ja&s=dhs&cs=jpdhs1
18:57:59		岡崎 光記	メモリ8GB必須ですので以下のタイプに変更します。 http://configure.api.dell.com/dellstore/config.aspx?oc=v5109c50jp&model_id=inspiron-17r-se-7720&c=jp&l=ja&s=dhs&cs=jpdhs1
18:59:38		japan\lianji_zhao	ありがとうございます。
19:00:18		japan\lianji_zhao	モデルをアップしていただきましたですね
19:00:48		japan\lianji_zhao	構成の中で何かお困りなどございますでしょうか。
19:00:52		岡崎 光記	そうです。
19:01:27		japan\lianji_zhao	それではお気軽に教えていただけますでしょうか。
19:01:29		岡崎 光記	これから確認した項目をパンチしますので、異なる点があればご指摘お願いします。
19:02:18		japan\lianji_zhao	かしこまりました。
19:05:19		岡崎 光記	→ は、ご回答頂いた内容です。 1. 筐体内ファンは1個で常時回転していますか → 1個です。常時回転しています。 2. CPUは「Ivy Bridge」ですか？ → Ivy Bridge です。 3. 利用者のHDD交換は可能ですか？(交換してものちの保証が無効にならないかどうかということです) → サポート対象外となつてしまいます。 4. 保証期間外の場合の修理見積りの見積もり手数料はいくらですか？ → 見積もり手数料は発生しません。
19:06:28		japan\lianji_zhao	はい、合っております。
19:07:07		岡崎 光記	追加で質問よろしいですか？
19:07:23		japan\lianji_zhao	はい
19:09:44		岡崎 光記	メモリ搭載サイズ以外ハードスペックの違いはありますか？
19:10:05		岡崎 光記	チップセットは何ですか？
19:10:53		japan\lianji_zhao	HDDと光学ドライブの構成が違います
19:11:32		岡崎 光記	分かりました、後で自分で確認します。
19:11:38		japan\lianji_zhao	かしこまりました。
19:12:30		岡崎 光記	チップセット教えてください。
19:13:28		japan\lianji_zhao	チップセットは下記です

19:13:28		japan\lianji_zhao	モバイルインテル® 7シリーズExpressチップセット(HM77)
19:14:23		岡崎 光記	ありがとうございます。
19:14:44		japan\lianji_zhao	ちなみに、今回はどのような用途でお使うになりますでしょうか
19:15:14		岡崎 光記	2D CADとOfficeです。
19:15:55		japan\lianji_zhao	キヤドですね
19:16:07		japan\lianji_zhao	それではできるだけスペックが高いほうがいいですね
19:17:43		岡崎 光記	いいえ、古いバージョン2005年のソフトですし #Dではなく2Dなので、i5とnVIDIAはオーバースペックなのですが17インチが必須なので、これを候補にしています。
19:18:12		岡崎 光記	#D 間違い 3Dです。
19:18:13		japan\lianji_zhao	なるほどですね
19:18:29		japan\lianji_zhao	3Dキヤドでしょうか
19:19:07		岡崎 光記	違います、2Dです、老舗のAutoCADとVectorWorksです。
19:19:59		岡崎 光記	オーナーズマニュアル(pdf) http://supportapi.dell.com/support/edocs/systems/ins7720/ja/om/om_ja.pdf を紹介していた いただきましたが、そこには、ありとあらゆるパーツの交換手順が記載されています。
19:20:04		japan\lianji_zhao	お手元にソフトなどお持ちでしたら、ソフトの動作環境はご存知でしょうか
19:20:35		岡崎 光記	これは「パーツ単体をユーザー（オーナー）が購入できる」のですか？
19:21:39		japan\lianji_zhao	恐れ入りますが、パーツ単体というのは、どのパーツのお話でしょうか
19:25:22		岡崎 光記	マニュアルをご覧になられましたか？ おそらく交換できるすべてのパーツです。
19:25:34		岡崎 光記	必要でしたら列挙しますが。
19:26:39		japan\lianji_zhao	恐れ入りますが、メモリ、HDD、光学ドライブは、単品で販売しております。
19:29:33		岡崎 光記	最初に確認しましたが@HDDの交換をオーナー（購入者）が行うと、保証対象外となりますよね、それなのに単品販売しているということは、保証対象外になってもいいなら自己責任でパーツを購入して ごらんしてね、と言うことですか？
19:30:09		japan\lianji_zhao	はい、おっしゃったとおりでございます
19:32:29		岡崎 光記	メモリ、HDD、光学ドライブそれぞれの単価を教えてください。（現時点での価格でよいです）
19:32:54		japan\lianji_zhao	確認させていただきますので、少々お待ちくださいませ。
19:33:59		岡崎 光記	あと、保証対象外の条件ですが「ネジ」を外しただけで対象外となりますか？
19:34:41		岡崎 光記	HDD故障の判定でHDDに耳を当てて動作音を確認する事はしよっちゅうあるのですが・
19:34:46		japan\lianji_zhao	メモリは、下記です http://www1.jp.dell.com/content/topics/reftopic.aspx/gen/misc/rep/setrepcodes?c=jp&l=ja&s=dhs&rep_id=chat:zhaolianji&rep_type=KIOSK&redirect_url=http%3A//accessories.api.dell.com/sna/category.aspx%3Fc%3Djp%26l%3Dia%26s%3Ddhs%26cs%3Djpdhs1%26category_id%3D4325%26mfqpid%3D6006822%26chassisid%3D-1%26type%3D1%26Tab%3D
19:34:46		japan\lianji_zhao	
19:36:20		岡崎 光記	ちなみに、「自分でHDDを交換したら保証対象外になります」というのは、どこに記載されていますか？
19:37:04		岡崎 光記	このように、ウェブ通販で簡単に手に入るなら保証がいなくなることを知らずに交換してしまう人がたくさんいると思うのですが？
19:38:12		岡崎 光記	メモリ、HDD、光学ドライブだけはオーナーが交換しても保障対象外にはならないのでは？
19:46:29		japan\lianji_zhao	大変お待たせいたしました。
19:46:49		japan\lianji_zhao	ただ今確認しましたところ、HDDと光学ドライブは単品で販売しておりませんでした。
19:51:15		岡崎 光記	分かりました、結局は保証期間中でもネジ一本でも外した形跡がみつければ保証対象外になるということですね？
19:52:54		japan\lianji_zhao	大変恐れ入りますが、パーツを交換しなければ、保証対象になります。
19:54:43		岡崎 光記	それでは確認します。
19:55:27		japan\lianji_zhao	よろしくお願いいたします。
19:55:34		japan\lianji_zhao	ほかにご質問はございますでしょうか。
19:55:54		岡崎 光記	あります、ちょっと待ってください。
19:56:33		岡崎 光記	HDDは故障する前提で使うものだし、dellでも購入して1週間でHDDが壊れたケースをしていますが。（実弟）
19:57:33		岡崎 光記	購入当初についているGDDを外して大事に保管し、自分で購入したHDDを装着したとしましょう。

19:58:22		岡崎 光記	保証期間中に液晶ディスプレイが故障したのでハードディスクをもとに戻して修理に出した場合はどうなりますか？
19:59:39		japan\lianji_zhao	恐れ入りますが、その場合でもハードディスクはサポート対象外となります
20:01:56		岡崎 光記	ということは、やっぱり「ネジ」を外した痕跡があるかどうかに行き着くのでは？なんだか、話が矛盾していますね？
20:03:39		japan\lianji_zhao	大変恐れ入りますが、そのように考えても間違いございません
20:04:20		岡崎 光記	いやいや、そう言う回答じゃないんですよ。
20:05:33		岡崎 光記	HDDの故障かどうかの判定はカバーを開けて耳をつけて動作音を聞いたりするでしょ、そういった行為も禁止ってこと？
20:06:10		岡崎 光記	修理センターではネジ廻しの痕跡チェックをしているのですか？
20:06:58		岡崎 光記	修理センターはネジを外しますよね？じゃあ2回稲地故障があったときはどうやって判定しているの？
20:07:47		岡崎 光記	そもそも、オーナーズマニュアルの存在意義は？
20:08:08		岡崎 光記	交換方法をオーナーに懇切丁寧に公開している意味がわからん！
20:10:35		岡崎 光記	質問が飛ばされたけど、「交換したらダメ！保証外になるよ」ってどこに書いてあるの？
20:11:08		岡崎 光記	少なくともオーナーズマニュアルにはその件、記載されていないよ。
20:11:19		japan\lianji_zhao	恐れ入りますが、カバーを開けて耳をつけて動作音を聞いたりするだけでは、何も交換してないです、サポート対象外とは言えないです
20:11:48		岡崎 光記	それに、さっき紹介してもらったメモリのウェブ販売ページって一体なに？
20:12:14		japan\lianji_zhao	Inspiron17Rに増設用メモリでございます。
20:13:38		岡崎 光記	Inspiron17Rはオーナーがメモリ交換しても補償対象外にはならないってことですか？
20:15:19		japan\lianji_zhao	いいえ、
20:15:39		japan\lianji_zhao	すべての部品は交換した場合は、全部サポート対象外となります。
20:16:04		japan\lianji_zhao	それをご了承のうえで、メモリを増設する場合は、上記のURLに載っているメモリをご購入すればいいです
20:17:04		岡崎 光記	じゃあ、「部品交換したら保証対象外」って、購入する前はどやって知るの？
20:17:33		岡崎 光記	僕は今聞いたからいいけど、知らない人でHDDの交換できる人なんて沢山いるよ。
20:17:49		japan\lianji_zhao	恐れ入りますが、ご注文いただく場合は、ご注文販売契約書が自動的に送られますので、そちらでご確認いただけます。
20:18:11		岡崎 光記	契約前には確認出来ない？
20:18:59		japan\lianji_zhao	それをご確認いただく場合は、チャットでお問い合わせする形になっております
20:19:34		岡崎 光記	ふーん、じゃあ知らない人沢山いそうだね？
20:20:09		japan\lianji_zhao	いいえ、ほかのメーカーでも部品交換の場合は、保証サポート対象外となりますので、実際ご了承している方がほとんどです。
20:21:42		岡崎 光記	IBM ThinkPad時代はHDD,メモリ交換はOKだし、昨年春モデルの富士通LIFEBOOKはメモリ交換増設認めてるよ。
20:21:54		岡崎 光記	ちゃんと調べてから回答した方がいいよ。
20:22:33		岡崎 光記	それに、オーナー-図マニュアルみたら交換してもいいんだって思うよ。
			スイッチの取り外し 11 スイッチの取り付け 12 4 バッテリー 13 バッテリーの取り外し 13 バッテリーの取り付け 13 5 キーボード 15 キーボードの取り外し 15 キーボードの取り付け 18 6 ベースカバー 19 ベースカバーの取り外し 19 ベースカバーの取り付け 20 7 メモリモジュール 21 メモリモジュールの取り外し 21 メモリモジュールの取り付け 22 8 ハードドライブ 23 ハードドライブの取り外し 23 ハードドライブの取り付け 26 9 オプティカルドライブ 27 オプティカルドライブの取り外し 27

		オブティカルドライブの取り付け 294 目次
		10 ワイヤレスミニカード 31
		ワイヤレスミニカードの取り外し 31
		ワイヤレスミニカードの取り付け 33
		11 mSATA カード(オプション) 35
		mSATA カードの取り外し 35
		mSATA カードの取り付け 37
		12 バームレスト 39
		バームレストの取り外し 39
		13 コイン型バッテリー 43
		コイン型バッテリーの取り外し 43
		コイン型バッテリーの取り付け 45
		14 ファン 47
		ファンの取り外し 47
		ファンの取り付け 48
		15 LAN ボード 49
		LAN ボードの取り外し 49
		LAN ボードの取り付け 51
		16 LAN-USB ケーブル 53
		LAN-USB ケーブルの取り外し 53
		LAN-USB ケーブルの取り付け 55
		17 USB ボード 57
		USB ボードの取り外し 57
		USB ボードの取り付け 59
		18 ディスプレイ
		16 LAN-USB ケーブル 53
		LAN-USB ケーブルの取り外し 53
		LAN-USB ケーブルの取り付け 55
		17 USB ボード 57
		USB ボードの取り外し 57
		USB ボードの取り付け 59
		18 ディスプレイ 61
		ディスプレイアセンブリの取り外し 61
		ディスプレイアセンブリの取り付け 63
		ディスプレイベゼルの取り外し 64
		ディスプレイベゼルの取り付け 65
		ディスプレイパネルの取り外し 66
		ディスプレイパネルの取り付け 69目次 5
		19 カメラモジュール 71
		カメラモジュールの取り外し 71
		カメラモジュールの取り付け 74
		20 システム基板 75
		システム基板の取り外し 75
		システム基板の取り付け 79
		BIOS にサービスタグを入力する方法 80
		21 ヒートシンク 81
		ヒートシンクの取り外し 81
		ヒートシンクの取り付け 83
		22 プロセッサー 85
		プロセッサーの取り外し 85
		プロセッサーの取り付け 87
		23 電源アダプターポート 89
		電源アダプターポートの取り外し 89
		電源アダプターポートの取り付け 91
		24 スピーカー 93
		スピーカーの取り外し 93
		スピーカーの取り付け 95
20:22:52		岡崎 光記
20:23:04		岡崎 光記
20:23:32		岡崎 光記
20:26:45		岡崎 光記
20:27:16		岡崎 光記
20:27:33		岡崎 光記
20:29:11		岡崎 光記
20:30:36		岡崎 光記
20:31:12		岡崎 光記

20:33:03		岡崎 光記	在宅でCADの仕事していて、たまに現場で図面開ける必要があるから17インチのノートPCの選定を任されています。
20:33:59		岡崎 光記	だから一番壊れやすくて一番重要なHDD交換についてこだわっています。
20:35:01		岡崎 光記	はあ、なんだかこちらの事情説明しても意味ないし、そっちも困るようなのでこれで終わりにします。
20:35:19		岡崎 光記	聞きたいこと他にもあるけどやめときます。
20:35:38		岡崎 光記	そちらからなにかありますか？
20:49:20		japan\lianji_zhao	大変申し訳ございません。
20:51:45		岡崎 光記	別に謝らなくてもいいです。
20:53:38		岡崎 光記	ただ。dellの部品調達のせいでしょう、同じモデルでもパーツのメーカーばばらついたり、品質の個体差が激しいから選定に慎重にならざる得ないです。
20:54:34		岡崎 光記	HDD交換に10営業日は相当マイナス要素であるし、壊れるまで待たないといけないのは辛い。
20:56:27		岡崎 光記	今はSMARTで障害予測が性格に出来るから壊れる前にクローン作って交換したいなって思ったんです。
20:56:38		岡崎 光記	対応ありがとうございました。
20:56:42		岡崎 光記	さようなら。