

サポートセンターに修理のご依頼をいただく前に

修理作業時に別現象の障害発生・障害箇所の特定不可等により、修理期間が長くなりご迷惑をおかけすることがございます。

以下の作業にご協力いただくことで、製品のお預かり期間を短縮できる可能性がございます。

1. きっかけを確認

今回の症状が発生したきっかけや直前の作業をご確認ください。

2. 発生頻度を確認

常時なのか間欠なのか、また、症状を発生させるための手順をご確認ください。1日に1回、週に数回等、頻度が低い場合、お預かりしての修理もご検討ください。

3. 外観確認

- ・キートップ外れ
- ・カバーの割れ
- ・ゴム足の欠損 等

PCの外観の異常がないかご確認ください。

4. システムのリセット

PCの電源ケーブル、バッテリーを抜いて、しばらく置いてください。

5. メモリの差し直し

Beep音が鳴る場合、音の鳴り方を控えてサポートセンターにご連絡ください。

6. 診断プログラムの実施

診断の結果、赤い表示で「失敗」と表示された場合は、コードを控えてご連絡ください。



詳細は裏面をご確認ください

⊕ きっかけの確認 ⊕ 症状の発生頻度の確認

オンサイトの場合、現地での確認作業が難しい場合がございます。症状が発生したきっかけや、症状の発生頻度、症状を発生させるための手順など、詳細を事前にご確認いただきますようお願い致します。

別障害を防ぐためのご確認事項

⊕ 外観の確認

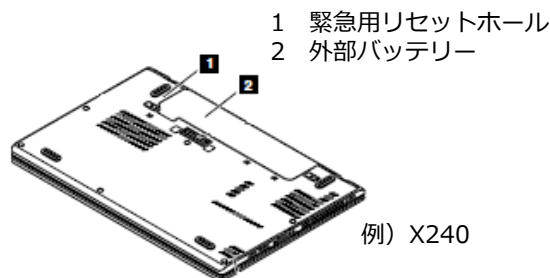
キートップ外れ、カバーの割れ、ゴム足の欠損など、PCの外観に異常がないかご確認ください。キートップ外れは取り付け直し可能な場合がありますので事前にお試しください。（※破損は有償となる可能性があります）

作業ご協力のお願い

※障害が改善する可能性があります

⊕ システムのリセット

電源ケーブルと外部バッテリー（ノートのみ）をPC本体から抜いてしばらく置いてください。内蔵バッテリーのあるノートPCについては緊急用リセットホールがついているものもあるため、さらに緊急用リセットホールを数秒程度押してください。緊急用リセットホールの位置は各マシンのマニュアル等でご確認いただけます。



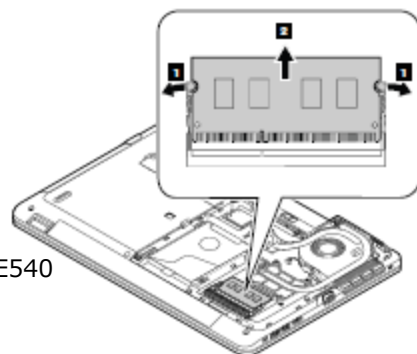
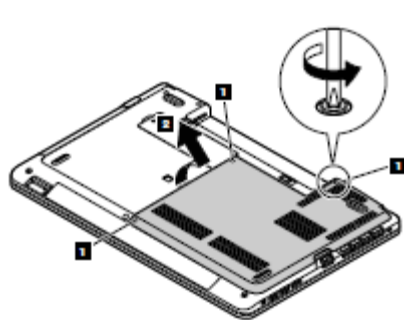
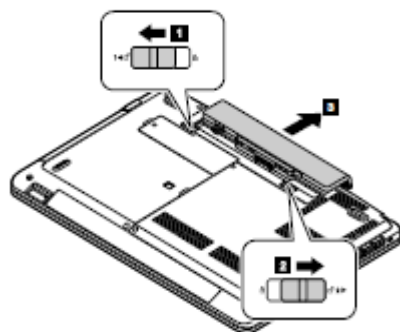
⊕ メモリの差し直し

メモリの抜き差し、スロットの差し替え、すべて抜いた状態の起動をお試しください。メモリの差し直し方法は各マシンのマニュアル等でご確認いただけます。また、メモリやビデオカード等内部機器を増設している場合は増設機器を取り外した状態での動作もご確認ください。BIOS画面が出ずBeep音が鳴る場合、音の鳴り方を控えてサポートセンターまでお問い合わせください。

1 電源ケーブルとバッテリーを取り外します

2 ボトムカバーを取り外します

3 メモリの抜き差しを実施します



⊕ 診断プログラムの実施

PCのハードウェア診断が可能です。方法については弊社サポートサイトの「Lenovo診断ソフトウェア」をご確認ください。（URL <https://support.lenovo.com/jp/ja/lenovodiagnosicsolutions>）

＜診断結果、赤い表示で「失敗」と表示された場合＞

リザルトコードを控えてサポートセンターまでお問い合わせください。

＜診断結果、「失敗」と表示されなかった場合＞

続けて、以下の作業で改善できるかご確認ください。改善ない場合、サポートセンターまでお問い合わせください。

- ・BIOS初期化の実施
- ・ソフトウェアアップデートの実施（各種ドライバやBIOS、Windowsを最新の状態に更新）
- ・リカバリの実施

症状に応じて追加で切り分けや操作をご案内させていただく場合がございます。可能な限り、PCをお手元にご用意いただいた上でサポートセンターへご連絡ください。