スマートフォン向けアプリ
アプリ共通操作
よくあるご質問

目次

よくあるご質問（スマートフォンアプリ編） 3

よくあるご質問（スマートフォンアプリ編）

株式会社NIコンサルティング（以下「弊社」） が提供するスマートフォンアプリのご利用にあたり、エラーが発生した場合の解決方法やよくあるご質問を記載しております。以下の内容を参考にご利用ください。

▶ 共通

Q アプリを利用するためには、まず何をすればよいですか？

A アプリを起動し認証を行なってください。
認証するためには弊社製品にログインしQRコードを読み込みます。
オプション設定>基本設定>スマートフォンアプリ／認証にございます。
URLの入力でも認証が可能です。
（SFAssist、マッピングアシスト、NI Collabo Attention！、NI Collabo UP！、NI Collabo Mail、NI Collabo NOW！、NI 経費精算 Reader、NI Calendar、NI-C-Name、NI Collabo バスケット、NI Collabo Video Uploader）
QRコードを読み込めない場合に利用してください。

アプリ「オフライン版」のQRコードは、
オプション設定>Sales Force Assistant>個人共通／オフライン版利用設定にございます。
認証方法の詳細は、各アプリのマニュアルをご確認ください。

Q QRコードが読み取れません。

A 以下を参考にご確認ください。

・カメラが起動しない場合
端末でカメラを許可する設定をしてください。

● お使いのスマートフォンがiOSの場合
設定>該当のアプリ>カメラをONに設定してください。

● お使いのスマートフォンがAndroidの場合
設定>アプリ>該当のアプリ>権限>カメラをONに設定してください。

・カメラの使用許可を設定できない場合
アプリを起動>認証情報>QRコード認証画面を開き、カメラへのアクセスを許可してください。

・NI Calendarの場合
① NI Collabo 360のバージョンが1.3.34以上であることを確認してください。
② 使用アプリケーション「スケジュール」もしくはSales Force Assistantのライセンスがあること。
システム設定>NI Collabo 360>共通／使用アプリケーションの設定をご確認ください。

・「NI Collabo NOW！はご利用いただけません。」と表示されるかQRコードが表示されない場合
① 使用アプリケーション「NI Collabo NOW！」が利用できること。
システム設定>NI Collabo 360>共通／使用アプリケーションの設定をご確認ください。

Q QRコードを読み取るとエラーが発生します。

A エラー内容ごとに、以下を参考にご確認ください。

・「サーバーに接続することができませんでした」と表示される場合
① 認証画面のURLと携帯用公開アドレスの設定が一致していない可能性があります。
たとえば認証画面を「http://～」ではじまるURLで表示し、携帯用公開アドレスの設定で「SSLを利用する（https）」に設定している状況が考えられます。
システム設定>運用管理>アドレス／携帯用公開アドレスの設定をご確認ください。
② オフライン版・スマートフォン版を「利用しない」設定にされている可能性があります。
システム設定>Sales Force Assistant>共通／オフライン版・スマートフォン版利用設定 の設定をご確認ください。

・「認証エラー 認証情報が変更されました。」「日報製品応答エラー」「サーバー・ネットワーク応答エラー」と表示される場合
認証情報が変更されている可能性があります。
再度QRコードを読み取り、認証し直してください。

・すでに2台登録している場合
1アカウント2台までご利用できます。
利用しない端末は、オプション設定>基本設定>スマートフォンアプリ／認証から登録解除してください。

Q アプリが落ちます。トップ画面から動きません。

A 以下を参考にご確認ください。

・アプリのバージョンが最新でない場合
アプリをアップデートするかアンインストール後に再度インストールしてください。

・端末のストレージ残量が少ない場合
ストレージ残量が少なくなっていないかを確認してください。

● お使いのスマートフォンが iOS の場合
設定>一般>[デバイス]ストレージから確認できます。

● お使いのスマートフォンが Android の場合
設定>ストレージ から確認できます。
極端に少ない(1GBない状況）場合は、不要なデータやアプリを削除してください。
削除したあとに端末を再起動し、アプリが落ちるかを確認してください。

Q アプリを起動したらエラーが表示されます。（「タイムアウトエラー」「google play services are updating」など）

A エラー内容ごとに、以下を参考にご確認ください。

・タイムアウトエラーの場合
サーバーが外部接続可能な状態か確認してください。
アプリを利用するためには外部接続可能である必要があります。
サーバー環境についてはシステム管理者にご確認ください。

・「google play services are updating」などタイムアウトエラー以外の場合
アプリをアンインストールし、再度インストールしてください。

Q アプリ（リンクや通知含む）から製品にアクセスできません。ページを開けません。

A エラー内容ごとに、以下を参考にご確認ください。

・セキュリティ警告（SSL警告）が表示される場合
携帯用公開アドレスの箇所の設定で「SSLを利用しない(http)」へ設定を変更してください。
※オンプレミスでご契約のお客様が対象です。
クラウドサービスでご契約のお客様はこちらを設定できません。
システム設定>運用管理>アドレス／携帯用公開アドレスから設定してください。

・ログイン画面が表示され、ログインできない場合
携帯版のログイン画面に対して、標準版のIDとパスワードを入力していないかご確認ください。

・404エラーの場合
再度QRコードを読み取って、認証し直してください。

Q 位置情報の精度が曖昧です。

A 位置情報の取得精度の設定が「おおよそ」になっている可能性があります。
「正確な位置情報を使用」することを許可してください。
iOS14、Android12以降、プライバシー保護の観点から、位置情報の取得精度が「正確」と「おおよそ」に分けられています。アプリで正確な位置情報を使用するためには、位置情報の権限で、「正確な位置情報を使用」することを許可してください。
精度が曖昧である場合、設定を見直していただいた上で、アプリを再起動してください。

Q Androidを使用しています。「使用していないアプリの権限を削除しました」と通知が届きました。以前ONにした権限がOFFになっていました。OFFにならないようにしたいです。

A 権限が自動で削除されないように、アプリ毎に設定することができます。
設定>アプリ>該当のアプリ>「使用していないアプリを一時停止する」をOFFにしてください。
セキュリティの観点から、アプリを長期間使用しない場合に、OSの判断でアプリの権限が自動的に削除されることがあります。必ず通知を受け取りたいアプリで設定することをお勧めします。

Q NI Collabo 360のスケジュール登録時に事前通知の設定をおこなうと登録に時間がかかります。もしくはタイムアウトします。

A 毎回このような事象が起こるのであれば、NIVMSサーバーの置かれているネットワーク環境がプッシュ通知配信サービスにつながらないような環境である可能性があります。
その場合は、「製品ご利用に当たっての注意事項（アプリケーション編）」に記載されているプッシュ通知用のゲートウェイにつながるようにネットワークかサーバーなどを設定していただく必要があります。
詳細は以下をご確認ください。
「製品ご利用に当たっての注意事項（アプリケーション編）」

Q Sales Force Assistantの商談登録、業務登録時に事前通知の設定をおこなうと登録に時間がかかります。もしくはタイムアウトします。

A 毎回このような事象が起こるのであれば、NIVMSサーバーの置かれているネットワーク環境がプッシュ通知配信サービスにつながらないような環境である可能性があります。
その場合は、「製品ご利用に当たっての注意事項（アプリケーション編）」に記載されているプッシュ通知用のゲートウェイにつながるようにネットワークかサーバーなどを設定していただく必要があります。
詳細は以下をご確認ください。
「製品ご利用に当たっての注意事項（アプリケーション編）」

Q クライアント証明書は利用できますか？

A はい、クライアント証明書をご利用いただけます。
クライアント証明書を利用する際の詳細は、各アプリのマニュアル「クライアント証明書を利用する」をご確認ください。
クライアント証明書を導入する際の詳細は、システム設定マニュアル「運用管理」の「巻末付録１.クライアント証明書を導入する」をご確認ください。
システム設定マニュアル「運用管理」＞「クライアント証明書を導入する」

▶ プッシュ通知について

Q プッシュ通知とは何ですか？

A ロック画面やアプリを操作中に表示されるメッセージのことです。
メッセージはサーバーから自動でスマートフォンに通知されます。アプリを起動していないときやスマートフォンがロック状態であっても通知が届くため、新着メールや顧客マスタの更新など変化があった情報をキャッチしやすくなります。

Q どのアプリがプッシュ通知に対応していますか？

A 以下のアプリが対応しています。
SFAssist、NI Collabo Attention！、NI Collabo UP！、NI Collabo Mail、NI Collabo NOW！、NI Calendar、NI Collabo バスケット、NI Collabo Video Uploader

Q プッシュ通知を利用するためにはどうしたらよいですか？

A 以下を参考にご確認ください。

・オンプレミスでご契約のお客様の場合
スマートフォンにアプリをインストールし、ユーザー情報の認証を行なってください。
※そのほかプッシュ通知を利用するための注意事項がございます。
詳細は「製品ご利用に当たっての注意事項（アプリケーション編）」のプッシュ通知機能に関する記載内容を参照してください。
「製品ご利用に当たっての注意事項（アプリケーション編）」

・クラウドサービスでご契約のお客様の場合
スマートフォンにアプリをインストールし、ユーザー情報の認証を行なってください。

Q プッシュ通知が届きません。

A 以下を参考にご確認ください。

①お使いのスマートフォンの設定でプッシュ通知の受け取りを許可しているかをご確認ください。

● お使いのスマートフォンがiOSの場合
設定>通知>該当のアプリ>「通知を許可」をONにしていること。

● お使いのスマートフォンがAndroidの場合
設定>アプリ>該当のアプリ>通知
・「すべてブロック」をOFFにしていること
・「アプリのすべての通知」をONにしていること
・通知ごとの設定（通知チャンネル）をONにしていること
※端末機種・OSバージョンによって異なる可能性があります。

②デバイスが「プッシュ通知不可」状態ではないことをご確認ください。
ブラウザで弊社製品にログインしてください。
オプション設定>基本設定>スマートフォンアプリ／認証を開いてください。
登録済みのスマートフォンアプリ一覧の、アプリを利用されているデバイスに「プッシュ通知不可」と表示されている場合、「登録解除」を行い、アプリを再認証してください。

③省電力モードやバッテリーセーバーなどで、機能が制限されていないかをご確認ください。
OSのバッテリー管理機能によって端末の機能が制限されている可能性があります。またアプリがスリープ状態にされている場合があります。制限されている場合、設定を解除してください。

上記をご確認いただいた上で、アプリごとのプッシュ通知の受け取りテストをお試しください。

■プッシュ通知の受け取りテスト – スマートフォンアプリ「NI Collabo UP！」
①プッシュ通知が受け取れるか次のように設定して確認・テストします。
アプリ>トップ画面>プッシュ通知>「自分を宛先に含むUP！」「フォローしている社員・顧客のUP！」をONにします。
②以下のいずれかの内容を、他ユーザーからUP！を登録していただきます。
・ログインユーザーを通知対象に選択したUP！を登録する。
・フォローしている社員を通知対象に選択したUP！を登録する。
・フォローしている顧客情報を通知対象に選択したUP！を登録する。

その際、以下の内容をご確認ください。
・投稿されたUP！の通知はリアルタイムで受け取ります。
・自分自身が投稿したUP！はプッシュ通知の対象になりません。
　必ず他の方にUP！していただくよう、ご協力していただいてください。
・NI Collabo UP！は14日以上アプリの利用・操作が無いとプッシュ通知が自動で無効になります。
　アプリを開き直すことでプッシュ通知が有効になりますので、再度お試しください。

③それでも通知が届かない場合は、弊社のサポートデスクまでお問合せください。

■プッシュ通知の受け取りテスト – スマートフォンアプリ「NI Collabo Mail」

①プッシュ通知が受け取れるか次のように設定して確認・テストします。
お使いのスマートフォンの設定でプッシュ通知の受け取りを許可に設定します。
②社内メールを自分宛に送信します。
③それでも通知が届かない場合は、弊社のサポートデスクまでお問合せください。

■プッシュ通知の受け取りテスト – スマートフォンアプリ「NI Collabo NOW！」
①プッシュ通知が受け取れるか次のように設定して確認・テストします。
お使いのスマートフォンの設定でプッシュ通知の受け取りを許可に設定します。
バックグラウンドでアプリを起動したまま、他のアプリを開くか端末をスリープモードにします。
②NOW！要求できるユーザーから「NOW！要求」していただきます。
行先伝言共有（在席一覧）>「NOW！要求先を選択」ボタン>「送信先（アプリ）」にログインユーザーを選択し、「NOW！要求」ボタンをクリックします。
③それでも通知が届かない場合は、弊社のサポートデスクまでお問合せください。

■プッシュ通知の受け取りテスト – スマートフォンアプリ「SFAssist」「NI Collabo Attention！」「NI Calendar」
こちらのアプリについては、プッシュ通知の送信テスト機能を提供しております。
弊社製品にログインしてください。
オプション設定>基本設定>スマートフォンアプリ>プッシュ通知の送信テストから行うことができます。
※操作方法は、「プッシュ通知の送信テスト」を参照してください。

Q NIコンサルティングが提供しているアプリを複数インストールしています。今までと違うアプリに対してプッシュ通知がくるようになりました。なぜですか？

A アプリのインストール状況に応じて適したアプリにプッシュ通知が送信されるためです。
たとえば、NI Collabo 360の新着メールが届いたときのプッシュ通知先は以下の通りです。

・SFAssistのみをインストールしている
➡SFAssistに届きます。

・SFAssistとNI Collabo Attention！をインストールしている
➡NI Collabo Attention！に届きます。

・SFAssistとNI Collabo Attention！とNI Collabo Mailをインストールしている
➡社外メールはNI Collabo Attention！に届きます。
社内メールはNI Collabo Mailに届きます。

Q アラーム通知サーバーログに「（APNS@アプリ名）not connected」や「（FcmV1@アプリ名）API request failed」とエラーが表示されています。どうしたらいいですか？

A 毎回このようなエラーが出るのであれば、NIVMSサーバーの置かれているネットワーク環境がプッシュ通知配信サービスにつながらないような環境である可能性があります。
その場合は、「製品ご利用に当たっての注意事項（アプリケーション編）」に記載されているプッシュ通知用のゲートウェイにつながるようにネットワークかサーバーなどを設定していただく必要があります。
詳細は以下をご確認ください。
「製品ご利用に当たっての注意事項（アプリケーション編）」

Q たくさんプッシュ通知がくるので、プッシュ通知を止めたいです。

A 以下を参考にご確認ください。

・オプション設定を設定する場合
オプション設定でプッシュ通知を利用しないに設定してください。
弊社製品にログインしてください。
オプション設定>基本設定>スマートフォンアプリ／新着情報のプッシュ通知から設定できます。

・端末で設定する場合
端末でプッシュ通知を許可しないに設定してください。
設定>該当のアプリ>通知>「通知を許可」をOFFにしてください。

▶ マッピングアシスト

Q　「マッピングアシスト機能がインストールされていません。」と表示されて、利用できません。

A　マッピングアシスト設定をしていない可能性があります。
設定についてはシステム管理者にご確認ください。
システム設定マニュアル「アシスタント機能 導入向け」＞「マッピングアシスト」

**Q　アプリで顧客情報を検索しても出てくる顧客と出てこない顧客がいます。住所は登録済です。アプリで地図上に顧客情報のピンが立ちません。
Sales Force Assistantの顧客情報を参照すると、住所項目の横にアイコン（位置参照情報）が表示されていません。**

A　ジオコーディング処理がされていません。

・即反映させたい場合
個別で編集するとジオコーディングされますので、顧客情報または納入機器を編集してください。
※一括更新やCSV入力、API受信などで編集されたときは実行されません。
一括登録したデータのジオコーディングを実施したい場合は、
システム設定>Sales Force Assistant>マッピングアシスト／利用設定から手動ジオコーディングを実行してください。
手動ジオコーディングでは設定を保存したあと直近10分以内に更新された顧客情報・納入機器のみを対象に、位置参照情報が更新されます。CSV入力などで一括登録したあと10分以内に手動ジオコーディングを実行してください。

・自動でジオコーディング処理を実施したい場合
システム設定>運用管理>定期実行／定期実行管理>ジオコーディングタスクから設定してください。

▶ NI 経費精算 Reader

Q　ICカードを読み取るときに「error code:202」と表示されて、読み取れません。

A　端末を再起動していただき、ご確認ください。

▶ NI Calendar

Q スケジュールが反映されません。

A アプリで最新データの取得またはQRコードを読み取って再認証を実施してください。
プッシュ通知を使っているため、アクセスが出来なかったりするとスケジュール登録の反映が遅れることがあります。

Q スケジュールまたはアクションリストが登録できません。

A 以下を参考にご確認ください。

①使用アプリケーションの設定をご確認ください。
登録する機能のチェックボックスにチェックを入れてください。
システム設定>NI Collabo 360>共通／使用アプリケーションから設定してください。

②権限ロールの設定をご確認ください。
該当する機能の登録権限が付与されているかご確認ください。
システム設定>セキュリティ>制限／権限ロールから設定してください。

③社員の利用製品の設定をご確認ください。
NI Collabo 360のライセンスを付与されているかご確認ください。
システム設定>基本設定>社員／社員一覧>社員名から設定してください。