

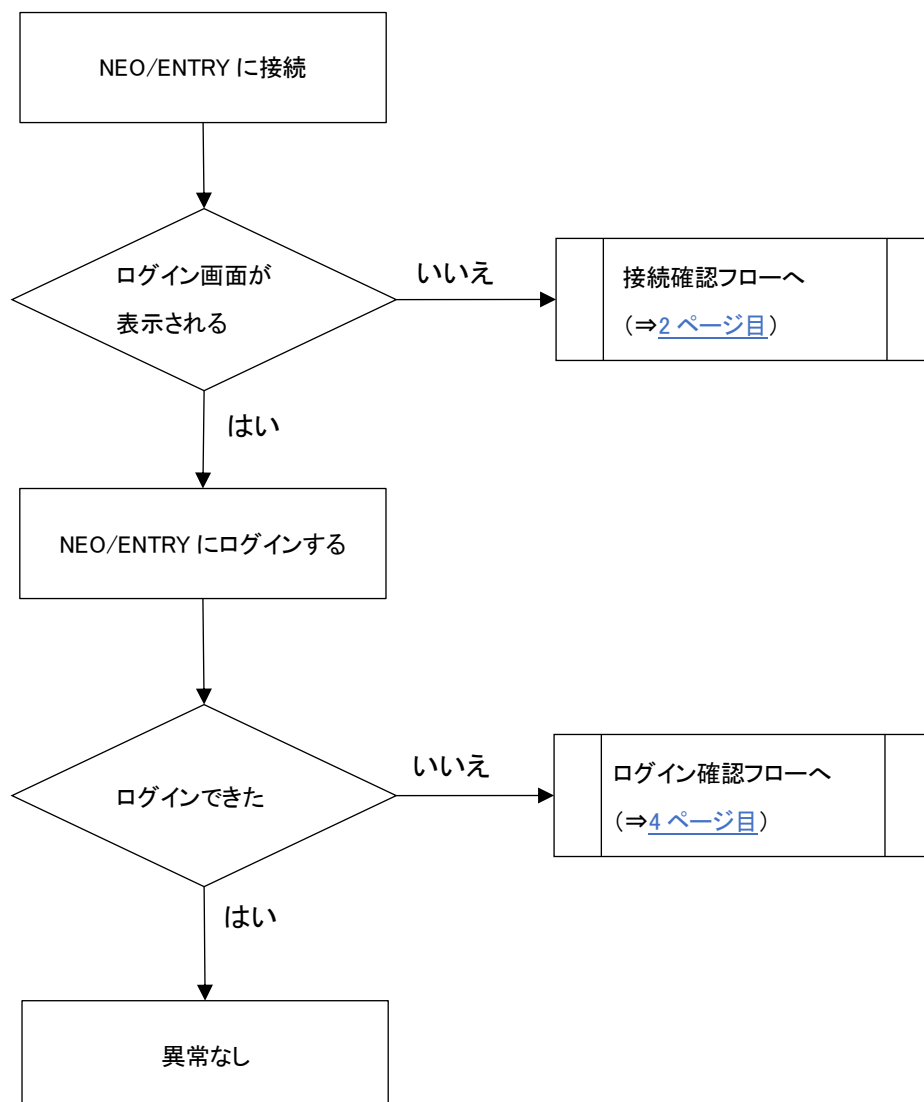
NEO/ENTRY 接続時のトラブルシューティング

概要

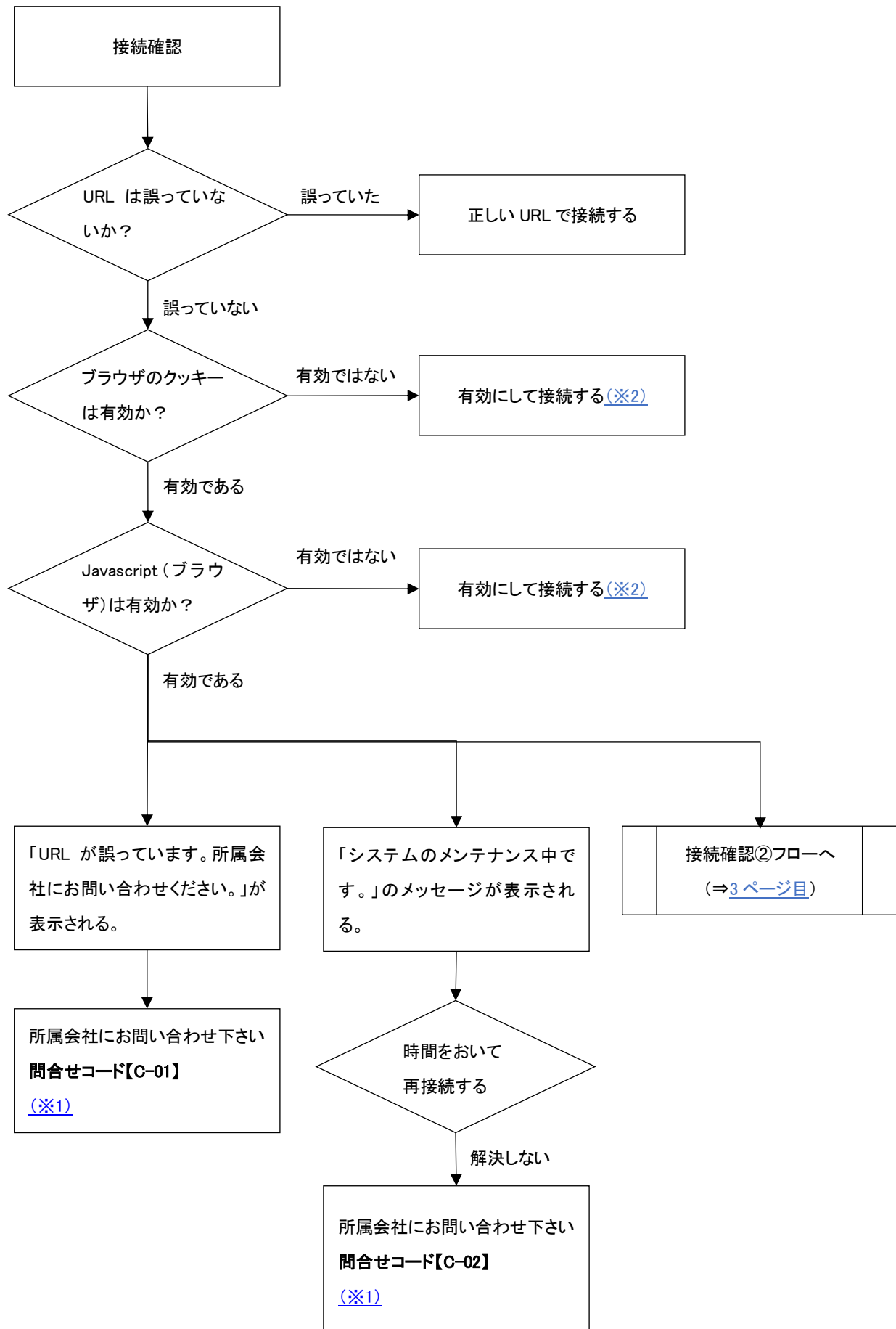
NEO/ENTRY に接続した際、「接続できない」「エラーになる」「表示がされない」などの事象が起きた場合は、以下のフローに従って確認を行ってください。

事象が改善されない場合は、必要な情報を纏め、お問い合わせください。

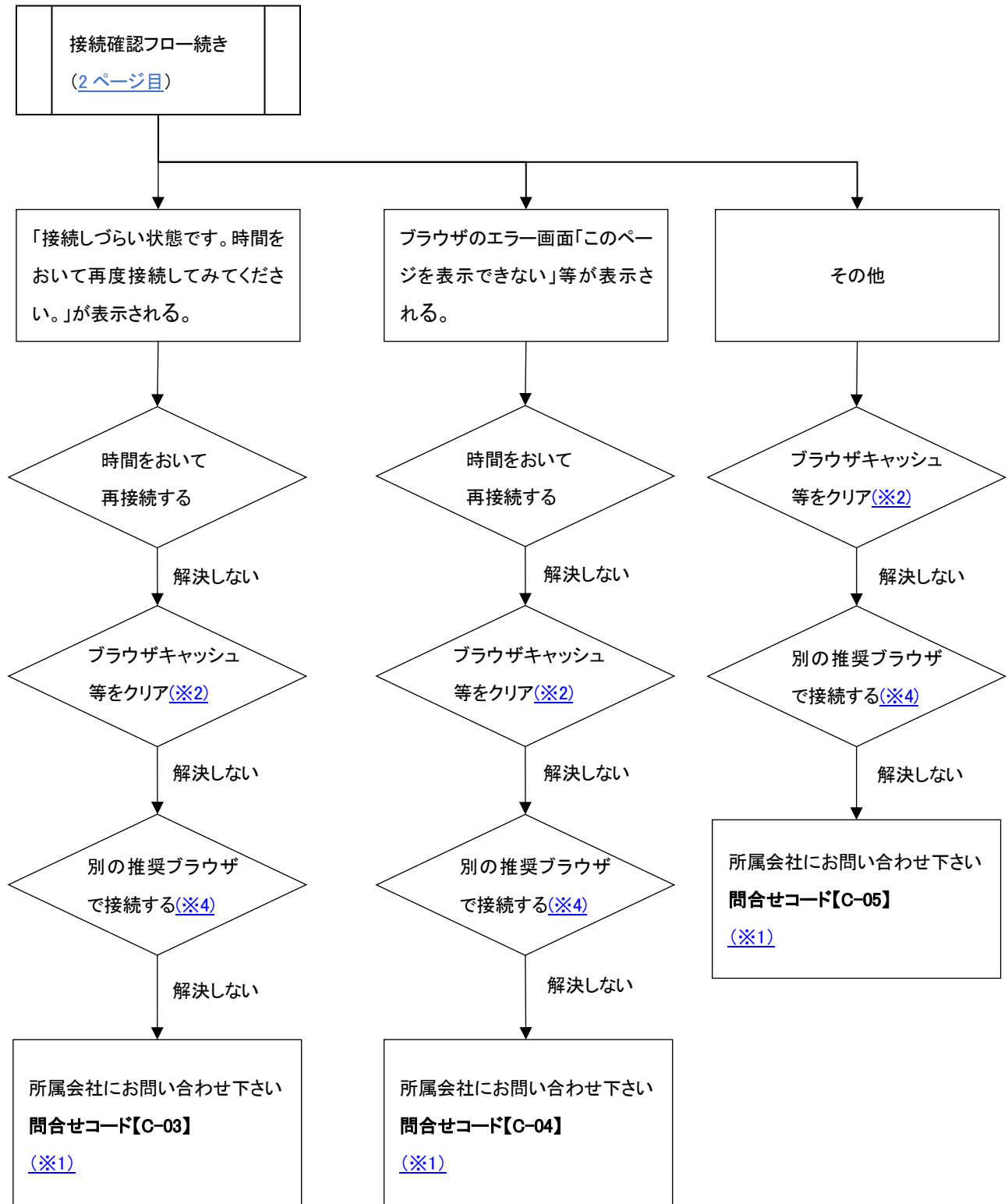
NEO/ENTRY 接続フロー



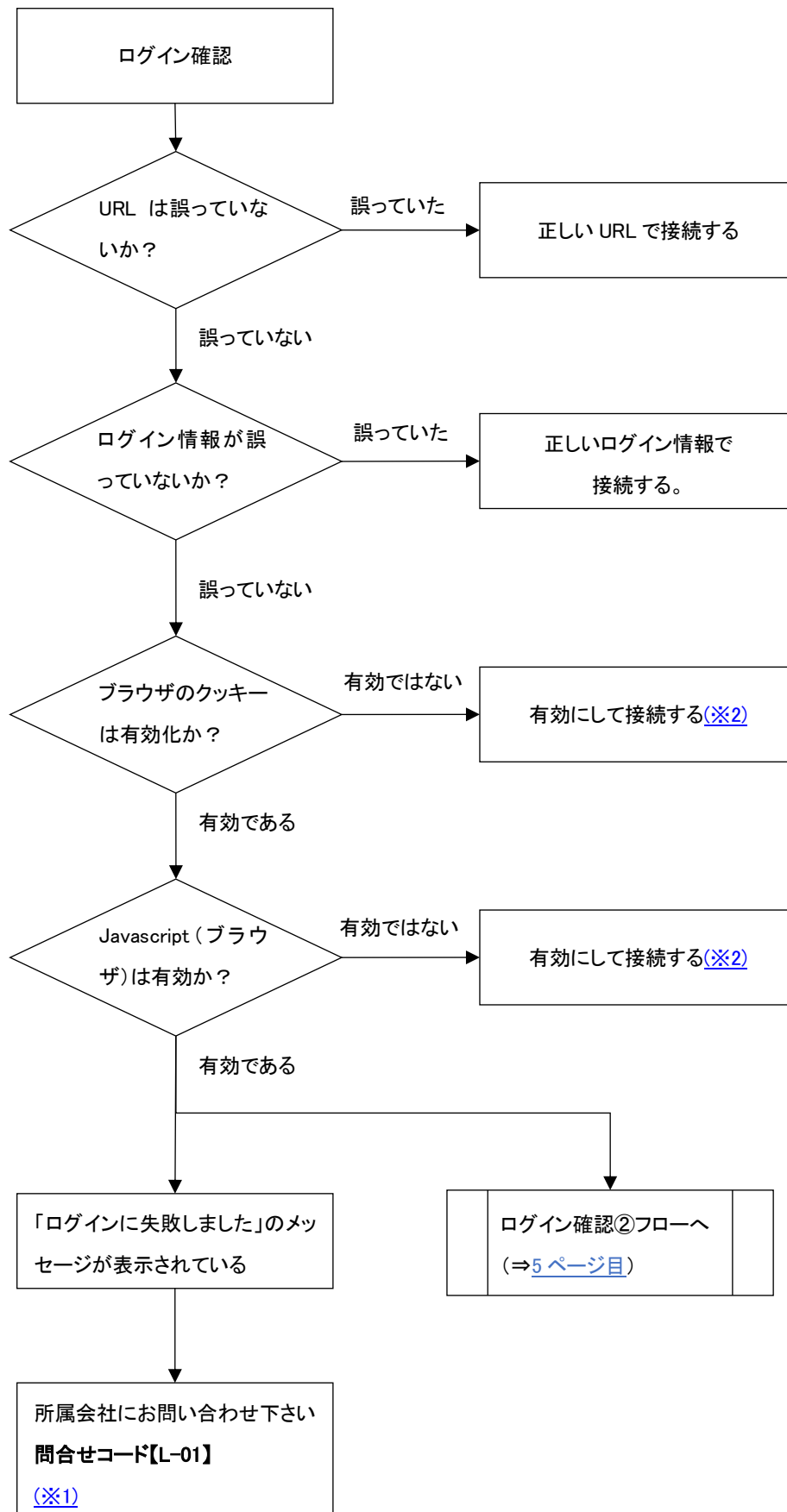
接続確認フロー



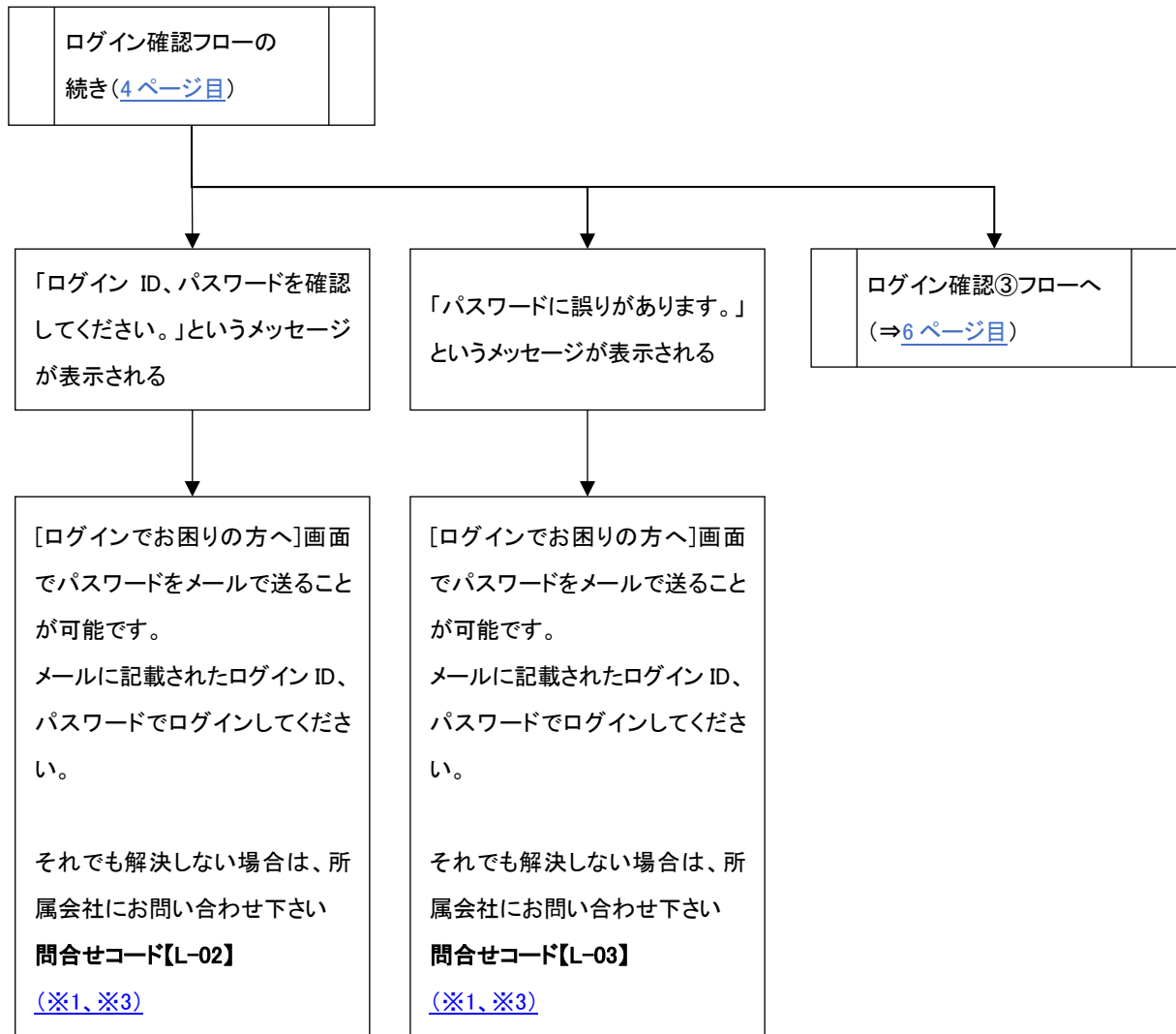
接続確認②フロー



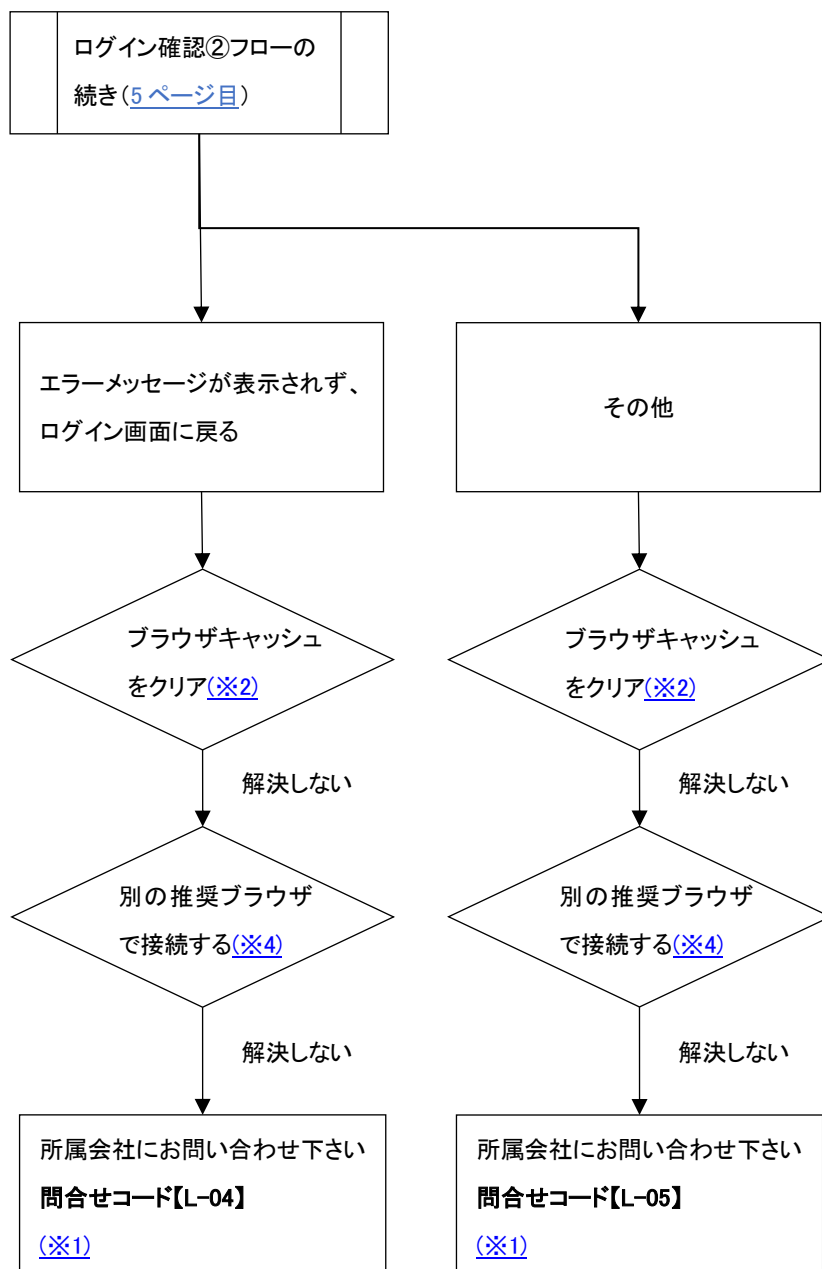
ログイン確認フロー



ログイン確認②フロー



ログイン確認③フロー



注意事項

(※1) お問い合わせの際は、以下の情報をお伝えください。

- ・問合せコード
- ・スタッフ NO、入力したログイン ID、パスワード、電話番号
- ・スマートフォンの場合、「端末名」「OS のバージョン」「キャリア」「ブラウザの種類」
- ・フィーチャーフォンの場合、「端末名」「キャリア」
- ・PC の場合、「OS のバージョン」「ブラウザの種類」
- ・具体的な症状、操作(確認フローでその他症状が出た場合)
- ・発生している事象のスクリーンショットまたは画面の状況

(※2) ブラウザのキャッシュ、クッキー、履歴をクリアしてご確認ください。

スマートフォン・携帯電話端末の操作方法が不明な場合は、お手数ですが各携帯電話キャリア窓口にご相談ください。

(※3) 『ログインでお困りの方へ』 で、メール送信に失敗した場合、エラーメッセージの内容もお伝えください。

また、送信完了のメッセージが表示されていても、メールが届かない場合は、記載したメールアドレスをお伝えください。

(※4) 推奨ブラウザは下記の通りです。

Google Chrome, Safari(iOS), Android ブラウザ, Microsoft Internet Explorer 11 以上

お願い

全て事象について、他の端末で同じ事象が発生するか、可能であればご確認ください。

(例: スマートフォンで事象が発生した場合、PC で同じ事象が発生するか試してみる)