

セコム安否確認サービス

よくある問い合わせ

-ver.1.0.0-

1-1)ログインできない(パソコン)

使用端末はどれですか？
【1】パソコン 【2】スマートフォン 【3】携帯電話

【1-2】へ

【1-3】へ

【1】パソコン

ID・パスワードを入れて、ログインボタンを押した後、どんなメッセージが表示されますか？
【1】「ログインに失敗しました。もう一度ログインしてください。」と表示される
【2】その他

【1】パスワードを初期化する。
有効期間外になっていないか確認する。

【2】ブラウザはIEですか？
【1】IEです。
【2】IEではありません。

【1】詳しい状況を確認して下さい。
【1】ボタンを押せない
【2】ボタンが表示されない
【3】次画面に遷移しない、画面が真っ白になる、その他
【4】オートコンプリートを利用している

【2】弊社ではIEを推奨ブラウザとさせて頂いております。可能であればIEで操作いただけますようお願いいたします。
※その他のインターネットブラウザのご利用についてもご不便をおかけすることのないよう、サポートに努めて参ります。
(GoogleChromeでも基本機能はご利用いただけます。)ブラウザのサポートポリシーは以下のとおりです。
http://www.secomtrust.net/service/anpi/anpi_kankyou.html

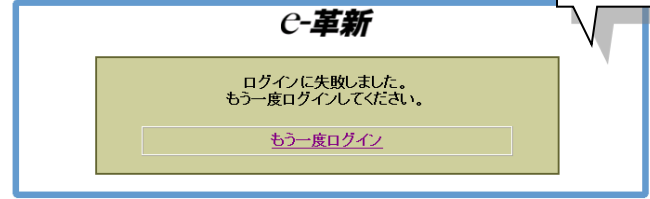
【1】java scriptを有効に設定する

【2】画像を読み込む設定にする

【3】
・履歴のクリア
・キャッシュのクリア
・開いたままになっているブラウザを全て閉じる
・ブラウザを閉じて再度ログインし直す
・再起動する

【4】オートコンプリートを解除して、再度お試しください。

参考：エラーメッセージ



ログインできない方・パスワードを忘れた方は、御社の管理担当部署へ「パスワード初期化」をご依頼ください。

■それでも解決しない場合

ご利用の端末とシステムのどちらに原因があるのかを確認するため、他の端末でのログインを試みて下さい。

1-2) ログインできない(スマートフォン)

使用端末はどれですか？

【1】パソコン 【2】スマートフォン 【3】携帯電話

【1-1】へ

【1-3】へ

【2】スマートフォン

ID・パスワードを入れて、ログインボタンを押した後、どんなメッセージが表示されますか？

【1】「ログインに失敗しました。もう一度ログインしてください。」と表示される

【2】「多くのリダイレクトが発生しています」といった内容のメッセージが表示される(※機種によってメッセージは異なります)

【3】その他

【1】
パスワードを初期化する。
有効期間外になっていないか確認する。

【2】
スマホの設定変更が必要です。携帯はアンドロイドかiphone、どちらですか？

【1】アンドロイド
【2】iphone

【3】詳しい状況を確認して下さい。
【1】ボタンを押せない
【2】ボタンが表示されない
【3】【1】次の画面に遷移しない、画面が真っ白になる、その他

【1】
ブラウザを開く
→メニューをクリック
→その他
→設定
→プライバシー設定→Cookieを受け入れるにチェック

【2】
設定→safari
→cookieを受け入れる
→”訪問先のみ”または”常に”にチェック

【1】
java scriptを有効に設定する

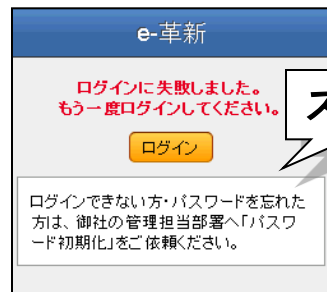
【2】
画像を読み込む設定にする

【3】
・履歴のクリア
・キャッシュのクリア
・開いたままになっているブラウザを全て閉じる
・ブラウザを閉じてやり直す
・再起動する

解決しない場合は
【3】へ

※スマートフォンの設定方法は、
お使いの機種によって異なる場合がございます。

参考 : エラーメッセージ



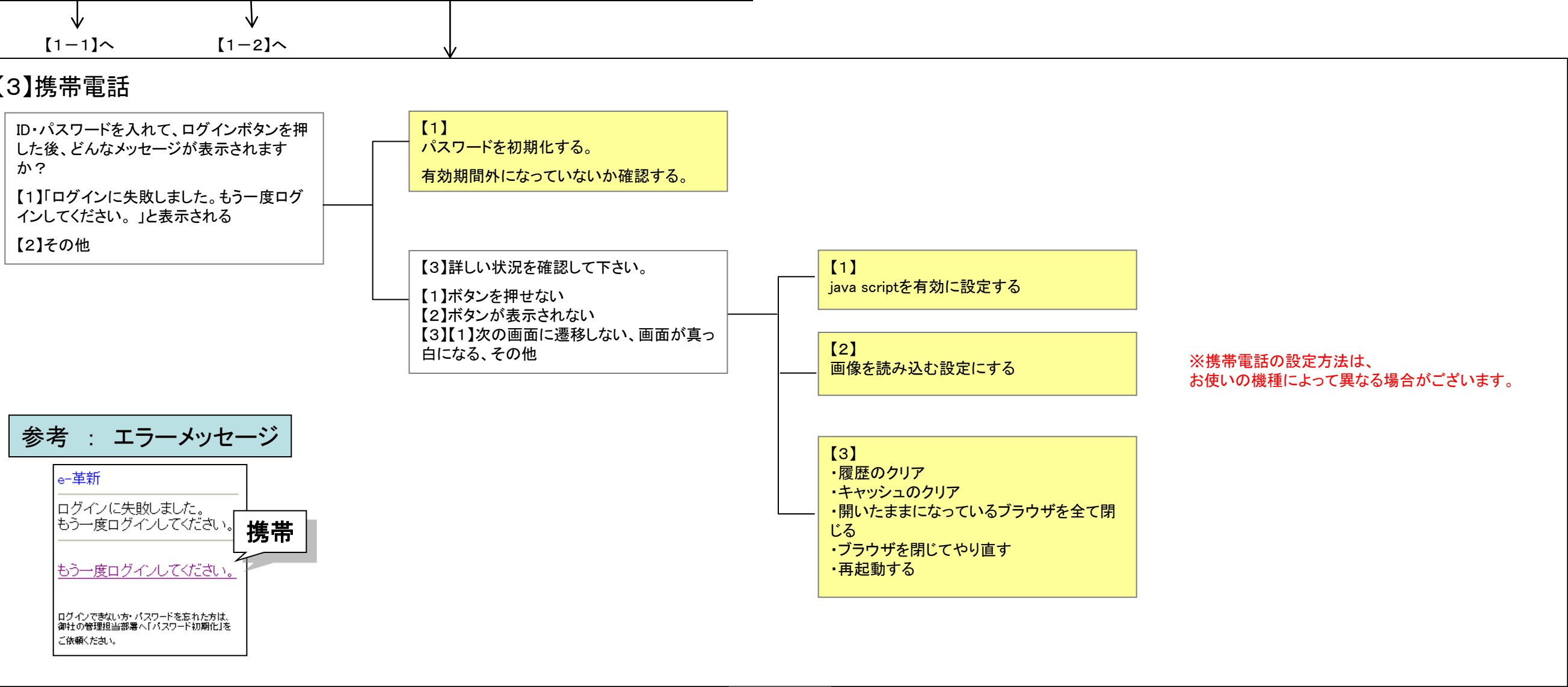
スマホ

■それでも解決しない場合

- 1) ご利用の端末とシステムのどちらに原因があるのかを確認するため、他の端末でのログインを試みて下さい。
- 2) 他の端末でログインできた場合は、スマートフォンの設定等である可能性が高いため、再度設定等を確認して下さい。

1-3)ログインできない(携帯電話)

使用端末はどれですか？
【1】パソコン 【2】スマートフォン 【3】携帯電話



■それでも解決しない場合

1)ご利用の端末とシステムのどちらに原因があるのかを確認するため、他の端末でのログインを試みて下さい。

2)他の端末でログインできた場合は、携帯電話の設定等である可能性が高いため、再度設定等を確認して下さい。

2-1) 安否確認メールが届かない

※「**緑色の※**」を参考に、説明と操作手順の図をご覧ください。

届かない原因として考えられるものは下記の3つです。どの部分に原因があるのかをご確認頂くようお願い致します。

- ・迷惑メール設定やアドレスエラーによりメールが届かなかった。
- ・安否確認メールの送信対象者に入っていないかった。
- ・メール送信時、アドレスの登録が1つもなかった

該当の利用者の方はメールの送信対象になっていますか？

はい →
いいえ ---→

【確認方法】(2-2※1)
①災害一覧を開く
②安否状況の確認ボタンを押す
③総合情報の対象者数をクリック
④検索条件リンクを押し、該当利用者を検索する

該当利用者名が表示された
→対象者になっています。

該当するデータは存在しません
→対象者になっていません。

対象にはなっているようです。送信履歴で送信結果を確認下さい。該当利用者の送信結果は何と表示されていますか？

送信済 ---→
送信エラー →
該当データなし

【確認方法】(2-3※2)
①災害一覧を開く
②送信履歴の確認ボタンを押す
③1回目の送信結果の詳細ボタンを押す
④該当利用者を検索し、結果を確認する

ドメインはauもしくはソフトバンクですか。

はい →
いいえ ---→

表示されているエラーにより、メールが届いていないようです。

【確認方法】(2-4※4)
①災害一覧を開く
②送信履歴の確認ボタンを押す
③送信結果の詳細ボタンを押す
④該当利用者を検索し、エラー結果を確認する

送信履歴に該当者の名前がない場合は、メール送信した時に、メールアドレスの登録がされていなかったことが原因です。

送信結果は送信済みとなっているのにメールが届いていない

auやソフトバンク携帯の場合、送信結果が送信済みとなっても、迷惑メール設定によりメールが届いていない場合があります。おそらく迷惑メール対策をされていると思いますので、ドメイン指定受信の設定をして下さい。
※利用者用操作マニュアルp7に記載がございます。
※docomoの場合は迷惑メールエラーとなります。

送信結果は送信済みとなっているのにメールが届いていない

送信結果は送信先のサーバーから返って来た応答結果になります。送信先のサーバーからは「送信済み」と応答があったということです。各社のサーバーから各端末までの送信状況につきましては、こちらで原因をお調べすることは出来かねます。

▽考えられる原因

・携帯の端末でメールの自動振り分けをしており、ゴミ箱や迷惑メールフォルダに入ってしまった

・新着メールの問い合わせをすると受信出来る

・emobile端末でなりすましメールの受信拒否設定をしている(なりすましではないが、当該の設定がされていると拒否されてしまう等)

対象になっていないようです。宛先は正しく指定されていますか？

はい →
いいえ ---→

【確認方法】(2-3※3)
①災害一覧を開く
②送信履歴の確認ボタンを押す
③1回目のメール件名をクリック
④下方に記載されている宛先を確認する
※**絞込み条件により宛先が管理者や一部の役職で絞込みされている可能性もございます。**

総合管理者IDでログインし、利用者情報をご確認ください。

①サービス付与が外れていたり、有効期間外になっている
②所属組織設定に誤りがある

・組織を選択して送信した
→該当利用者の所属組織が別の組織になっている、または未設定になっている

・全組織宛に送信した
→該当利用者は組織が未設定になっている

③送信操作後にIDを追加した

① →
② →
③ ---→

①サービス付与なし・有効期間外の利用者は、メール送信対象外になります。

②送信対象に指定した宛先に、該当利用者が所属設定されていなかったことが原因です。

③メール送信時にIDが存在しなかった利用者には送信がされません。

■■参考■■

同一災害に対し、追加で一部利用者に対して安否確認メールを送信したい場合、基本的に利用者単位で送信することは出来ませんが、下記の方法を利用した場合は送信可能です。

【方法】

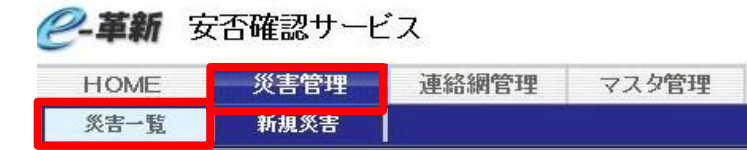
1) 仮組織を作成
2) 1で作成した仮組織に対象に含めたい利用者を設定する(兼務設定にする)
3) 該当の災害のメール送信「作成」ボタンからメールを作成し、宛先に仮組織を指定して送信する。

宛先の指定間違いが原因です。
(管理者や役職での絞り込み条件を追加して送信している等)

2-2) 安否確認メールが届かない

※1 利用者がメールの送信対象かどうかを確認する

- 1.メニューから[災害管理]を選択します。
- 2.[災害一覧]を選択します。



- 3.安否状況集計画面を表示する災害の安否状況[確認]ボタンを押します。

自動削除対象外に設定した災害。それ以外は一定期間で削除されます。

総件数:44件 ページ:3

災害名	発生日時	登録者	災害種別	災害区分	災害状況	初動日時	解除日時	安否状況	現地状況	メール送信	送信履歴	削除
災害222	2016/01/08 16:28	セコムサポート総合管理者	震災	災害	災害発生中 変更	2016/01/08 16:30		確認	確認	作成	確認	
5rrr	2015/12/25 13:00	セコムサポート総合管理者	台風	災害訓練	災害発生中 変更	2015/12/25 13:00		確認	確認	作成	確認	

- 4.[検索条件を開く]を押し、該当の利用者を検索します。
⇒該当の利用者名が表示された場合、送信対象になっています。

安否状況一覧

災害名

災害訓練

組織

総合情報

▼検索条件を開く

▼表示条件を開く

安否状況一覧

災害名

災害訓練

組織

総合情報

所属部署

ユーザーID

完全一致

利用者名

(前方一致)

利用者名(カナ)

(前方一致)

役職

選択以上

利用者種別

☐ 管理者(災害通知あり) ☐ 管理者(災害通知なし) ☐ 部門管理者(災害通知なし)

応答結果

本人の安否: ☐ 安全 ☐ 軽傷 ☐ 重傷 ☐ 応答有
出社可否: ☐ 不可 ☐ 概ね1時間以内 ☐ 概ね3時間以内 ☐ 出社済 ☐ その他
家族の安否: ☐ 不明 ☐ 全員無事 ☐ 負傷者有り ☐ 不明者有り ☐ 重大事故有り
家屋の状態: ☐ 不明 ☐ 無事 ☐ 半壊 ☐ 全壊

返答日時

年

月

日

時

分

から

年

月

日

時

分

 (YYYY年MM月DD日 hh時mm分)

その他条件

☐ コメントあり ☐ 電話音声あり ☐ 追加連絡対象者 ☐ 未確認メッセージ ☐ 連絡先未登録(メール)

▲検索条件を開く ▼表示条件を開く

検索

応答結果の絞り込みはせずに、ユーザID・利用者名などわかりやすい項目からの検索がおすすめです。

2-3) 安否確認メールが届かない

※2 利用者が送信対象になっていた場合-送信結果の確認

1.送信履歴の[確認]ボタン⇒送信詳細の[確認]ボタンの順にクリックします。⇒※4へ

🔒: 自動削除対象外に設定した災害。それ以外は一定期間で削除されます。

総件数:44件 ページ 3

災害名	発生日時	登録者	災害種別	災害区分	災害状況	初動日時	解除日時	安否状況	現地状況	メール送信	送信履歴	削除
災害222	2016/01/08 16:28	セコムサポート総合管理者	震災	災害	災害モード 変更	2016/01/08 16:30		確認	確認	作成	確認	
5rrr	2015/12/25 13:00	セコムサポート総合管理者	台風	災害訓練	災害モード 変更	2015/12/25 13:00		確認	確認	作成	確認	

[メール件名]をクリックすると、指定した宛先が確認出来ます。

送信順	メール件名	送信日時	送信者	送信状況	送信詳細
1	h	2016/02/26 17:00	セコムサポート総合管理者	送信済み	確認

※3 利用者が送信対象になっていなかった場合-指定された宛先の確認

1.[メール件名]をクリックし、宛先に指定された組織を確認します。

■ メール詳細(組織単位)

日本語

英語

メール本文

セコムサポート
〇〇〇〇〇 様

月 日 時 分

震度 の地震がありました。

あなたの安否状況を速やかに報告して下さい。

■インターネットで報告
*下記のURLからアクセス
http://www.0e-kakushin.com/eanpi/SimLogin.do?z=*****

■メールに返信して報告
*件名を削除後、件名に下記の番号のみを入力
1 安全
2 軽傷
3 重傷
*コメントはメール本文に記述して下さい。

■電話で報告
03-3513-7600

ロセコムトラストシステムズHP
http://web.secom-sis.co.jp/
■トップメニュー
https://www.e-kakushin.com/login

セコム安否確認サービス

宛先

01 本社

閉じる

2-4) 安否確認メールが届かない

※4 送信結果のエラー詳細を確認

送信履歴詳細

1.[送信履歴詳細]画面にて、該当の利用者を検索します。
⇒エラーの場合、エラー詳細が表示されます。

災害名	fdshgdth
メール件名	jk
送信日時	2016/02/10 14:45
送信者	セコムサポート総合管理者

所属部署

ユーザーID

完全一致

利用者名

利用者名(カナ)

送信区分

☒ 送信済み

☒ 送信エラー

☒ 送信中

ダウンロード

出力履歴

検索

エラー詳細について

総件数:36件 ページ1					
ユーザーID	利用者名	所属部署	ドメイン	送信結果	エラー詳細
1	部門管理者(経理G)	原宿オフィス*/管理本部/経理グループ	secom.co.jp	送信エラー	エラー
13	一般利用者C	Nagoya Office	secom.co.jp	送信エラー	エラー
70	伴 四郎	本社/〇〇部	secom.co.jp	送信済み	
71	安否 太郎	本社/〇〇部	secom.co.jp	送信済み	

送信区分の絞り込みはせずに、ユーザID・利用者名などわかりやすい項目からの検索がお勧めです。
送信区分に「送信エラー」のみにチェックを入れ、検索した場合、送信エラーになっているドメインのみが検索結果に表示されます。

利用者のアドレスのドメインが確認出来ます。

送信結果の詳細が確認出来ます。

エラー詳細

【送信エラーの詳細について】
※送信エラーの詳細判定は、当社独自の基準で判定します。対応方法は下記一覧をご参考ください。
※エラー詳細の判定ができない場合は、『エラー』と表示しています。

プロバイダー種類	エラー項目	内容	対応方法
全て	メールアドレス無効	メールアドレスクリーニングまたは、過去の安否確認メールで送信エラーと判定されているため、メール送信対象外となります。	1. 登録したメールアドレスを確認してください。 2. メールアドレス確認テストを実施し、登録したメールアドレスに確認メールが受信できることを確認してください。
	エラー	エラー原因が判定できませんでした。	1. 登録したメールアドレスを確認してください。 2. 迷惑メール設定を確認してください。 3. メールドメイン『pae-kakushin.com』からのメールを受信許可設定してください。 4. メールアドレス確認テストを実施し、登録したメールアドレスに確認メールが受信できることを確認してください。
携帯以外のプロバイダー	メールドメインエラー	@マーク以降のメールドメインが存在しませんでした。	1. 登録したメールアドレスを確認してください。 2. メールアドレス確認テストを実施し、登録したメールアドレスに確認メールが受信できることを確認してください。
DoCoMo	メールアドレスエラー	メールアドレスが存在しませんでした。	1. 登録したメールアドレスを確認してください。 2. メールアドレス確認テストを実施し、登録したメールアドレスに確認メールが受信できることを確認してください。
	迷惑メール設定	迷惑メール設定により送信できませんでした。	1. 迷惑メール設定を確認してください。 2. メールドメイン『pae-kakushin.com』からのメールを受信許可設定してください。 3. メールアドレス確認テストを実施し、登録したメールアドレスに確認メールが受信できることを確認してください。
au	メールアドレスエラー	メールアドレスが存在しませんでした。	1. 登録したメールアドレスを確認してください。 2. メールアドレス確認テストを実施し、登録したメールアドレスに確認メールが受信できることを確認してください。
	迷惑メール設定	迷惑メール設定により送信できませんでした。	1. 迷惑メール設定を確認してください。 2. メールドメイン『pae-kakushin.com』からのメールを受信許可設定してください。 ※『com』からのメール受信拒否を設定している場合は、解除してください。 3. メールアドレス確認テストを実施し、登録したメールアドレスに確認メールが受信できることを確認してください。
	メールドメインエラー	@***.ezweb.ne.jpの「***」(サブドメイン)が存在しませんでした。	1. 登録したメールアドレスを確認してください。 2. メールアドレス確認テストを実施し、登録したメールアドレスに確認メールが受信できることを確認してください。
SoftBank	メールアドレスエラー	メールアドレスが存在しませんでした。	1. 登録したメールアドレスを確認してください。 2. メールアドレス確認テストを実施し、登録したメールアドレスに確認メールが受信できることを確認してください。

注意事項

- SoftBankの場合、送信結果が『送信済み』でも迷惑メール設定により届いていない場合があります。
- auの場合、迷惑メール設定で【拒否通知メール返信設定】が「返信しない」に設定されている場合は、送信結果が『送信済み』でも迷惑メール設定により届いていない場合があります。
- 送信エラー詳細の判定は当社独自の基準で判定するため、実際のエラー原因と異なる場合があります。

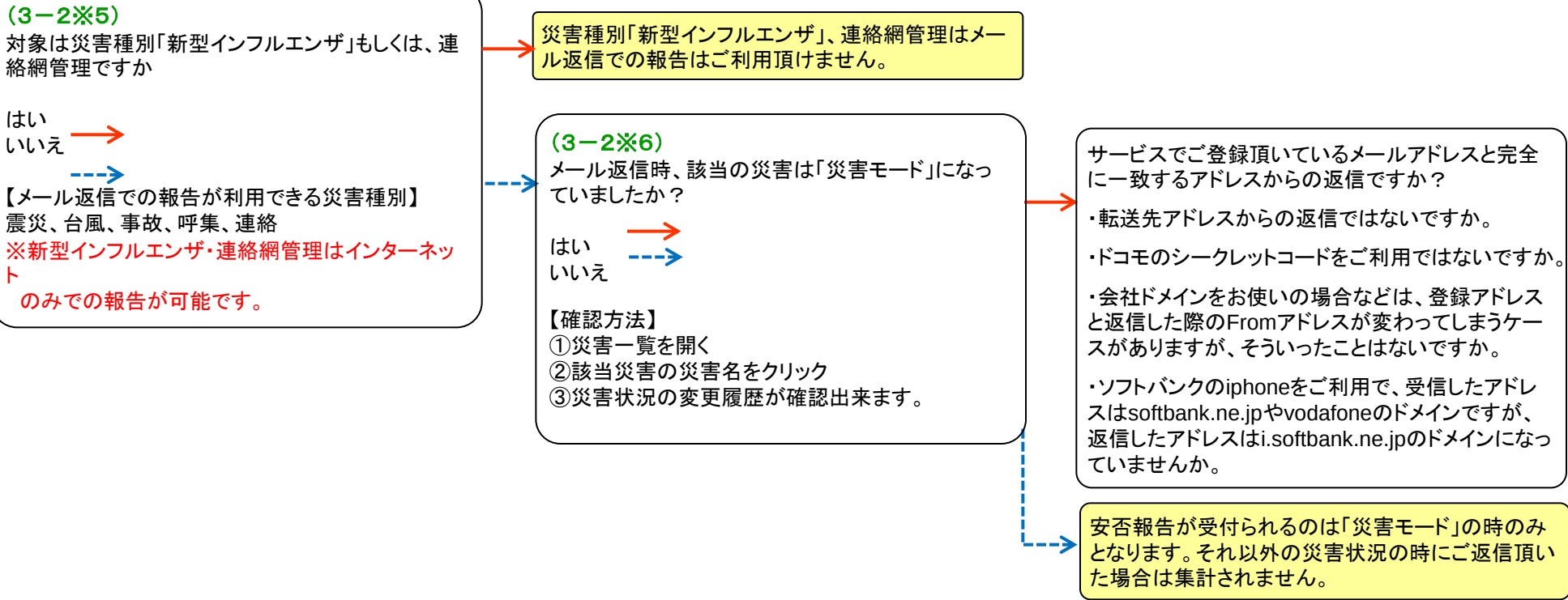
閉じる

3－1）メール返信での安否報告が集計されない

※「**緑色の※**」を参考に、説明と操作手順の図をご覧ください。

安否報告が集計されない原因として考えられる原因は下記の3つです。どの部分に原因があるのかをご確認頂くようお願い致します。

- ・災害種別「新型インフルエンザ」や連絡網管理など、メール返信での報告が出来ない災害（連絡）に対してメール返信した。
- ・登録アドレスと一致しないアドレスから返信した。（転送先のメールアドレスからの返信、ドコモのシークレットコードご利用など）
- ・メール返信時、該当災害の災害状況が「災害モード」以外となっていた。（未処理、確認中、解除）



3-2)メール返信での安否報告が集計されない

※6 メール返信時の災害状況を確認

- 1.メニューから[災害管理]を選択します。
- 2.[災害一覧]を選択します。



- 3.該当の災害名をクリックします。

※5 対象の災害種別を確認
⇒新型インフルエンザ・連絡網
管理の場合、メール返信での
報告は出来ません。

🔒: 自動削除対象外に設定した災害。それ以外は一定期間で削除されます。

総件数44件 ページ 3

災害名	発生日時	登録者	災害種別	災害区分	災害状況	初動日時	解除日時	安否状況	現地状況	メール送信	送信履歴	削除
災害222	2016/01/08 16:28	セコムサポート総合管理者	震災	災害	災害モード	2016/01/08 16:30		確認	確認	作成	確認	
5rrr	2015/12/25 13:00	セコムサポート総合管理者	台風	災害訓練	災害モード	2015/12/25 13:00		確認	確認	作成	確認	

メール返信時の災害状況を確認出来ます。

変更日時と災害状況を見て、メール返信時の災害モードを確認します。
⇒※安否報告は「災害モードの時のみ」、集計されます。

災害情報

災害名	災害222
災害名カナ	サイガイ
発生日時	2016年01月08日 16時28分
災害種別	震災
発生場所	
詳細	
災害の自動削除	削除予定日: 2016年07月06日 ☐ 削除対象外にする

登録

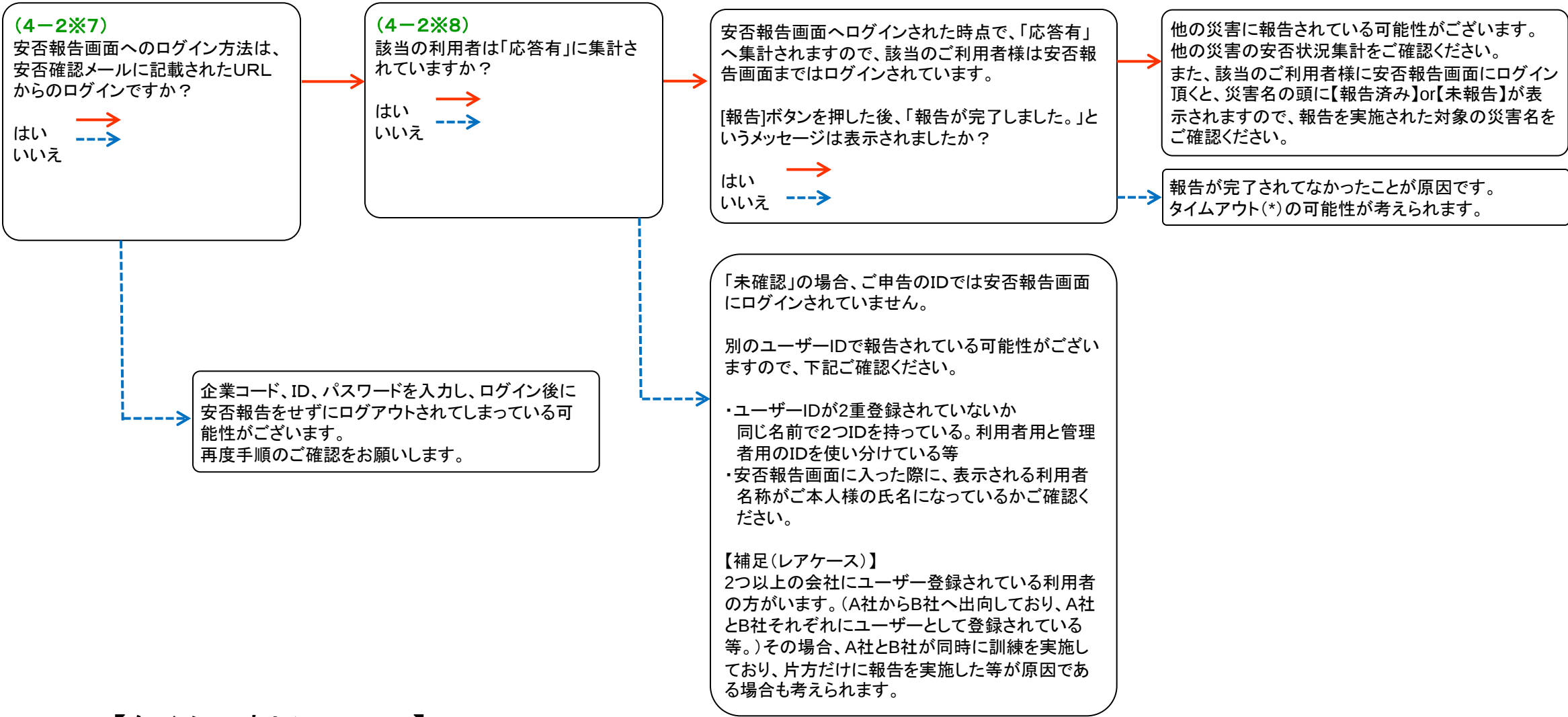
災害状況変更履歴

災害状況	操作者	変更日時	管理者への連絡事項
災害モード	登録者	セコムサポート総合管理者	2016/01/08 16:30
解除	変更者	セコムサポート総合管理者	2016/03/08 10:23
災害モード	変更者	セコムサポート総合管理者	2016/03/08 10:23

閉じる

安否報告が集計されない原因として考えられるものは下記の3つです。どの部分に原因があるのかをご確認頂くようお願い致します。

- ・タイムアウト等により報告が完了出来ていなかった。
- ・別の災害へ報告した。
- ・別のユーザーとして報告した。



【タイムアウトについて】

		管理者 (単位:分)	利用者 (単位:分)	共通基盤 (単位:分)
PC スマートフォン	簡易ログイン	30	10	－
	SSLログイン	30	30	30
携帯	簡易ログイン	5	5	－
	SSLログイン	5	5	5

4-2) インターネットからの安否報告が集計されない

※7 安否報告画面へのログイン方法を確認する

⇒安否確認メールに記載されたURLからログインしましたか？

メール本文内のURLにアクセスした時点で、
[応答有]に集計されます。

※[[応答有]とは？
利用者がインターネットを利用して安否報告
を実施する際、「安否報告」画面※1にログ
インしただけで、各応答項目に対する報告
を完了しなかった場合、「応答有」に集計さ
れます。

関東で地震が起きたので、直ちに安否報告して下さい。

■インターネットで報告
*下記のURL からアクセス
<http://www0.e-kakushin.com/eanpi/SimLogin.do?z=86924411703241R488qf0z5X29679>

■メールに返信して報告
*件名を削除後、件名に下記の番号のみを入力
1 安全
2 軽傷
3 重傷
*コメントはメール本文に記述して下さい。

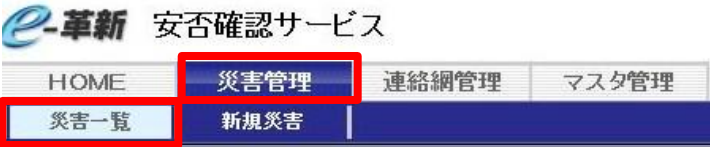
■電話で報告
03-3513-7600

☐セコムトラストシステムズHP
<http://web.secom-sis.co.jp/>

■トップメニュー
<https://www.e-kakushin.com/login>

セコム安否確認サービス

- 1.メニューから[災害管理]を選択します。
- 2.[災害一覧]を選択します。



- 3.安否状況集計画面を表示する災害の安否状況[確認]ボタンを押します。

🔔: 自動削除対象外に設定した災害。それ以外は一定期間で削除されます。

総件数:44件 ページ:3

災害名	発生日時	登録者	災害種別	災害区分	災害状況	初動日時	解除日時	安否状況	現地状況	メール送信	送信履歴	削除
災害222	2016/01/08 16:28	セコムサポート総合管理者	震災	災害	災害発生 変更	2016/01/08 16:30		確認	確認	作成	確認	
5rrr	2015/12/25 13:00	セコムサポート総合管理者	台風	災害訓練	災害発生 変更	2015/12/25 13:00		確認	確認	作成	確認	

※8 該当の利用者の応答結果を確認する(未確認or応答有)

■ 安否状況集計

災害名: 0304テスト

集計データ: [個別詳細一覧表](#) [CSV出力](#) [履歴](#)

応答種別: 本人の安否 [最新表示](#)

メール作成: [条件指定連絡](#)

音声発信: [音声宛先リスト作成](#) [発信履歴](#)

未確認自動通知					
種類	通知間隔	通知予定数	完了数	次回通知予定時間	自動通知
メール	1時間 毎に	0回 まで通知 設定	-	-	-
電話	1時間 毎に	0回 まで通知 設定	-	-	-

対象者: ☒ 音声発信対象者 ☐ 全利用者
※音声発信対象者とは、音声自動発信を「利用する」と設定した利用者が対象です。

[応答有]に集計されている場合
⇒[報告]ボタンを押した後、「報告が完了しました。」というメッセージは表示されましたか？
※メッセージが表示された⇒他の災害に報告されている可能性がありますので、他の災害の安否状況集計をご確認ください。
※メッセージが表示されなかった⇒報告が完了されていません。
タイムアウトの可能性が考えられます。

組織: [組織エリア](#) [居住地エリア](#) [勤務地エリア](#)

この情報は2016年03月08日 14時01分の情報です。現在の応答率は25%です。

安否状況一覧	利用者数	対象者数	応答数	未確認	安全	軽傷	重傷	応答有	(自主応答)	応答率
総合情報 出力 履歴	387	8	2	6 再送	-	-	-	2 再送	-	25%

以下の情報には兼務者数も含まれます。

[未確認]に集計されている場合
⇒ご申告のIDでは安否報告画面にログインされていません。別のユーザーIDで報告されている可能性がありますので、ご確認ください。