

FAQ / よくある質問と回答 (1/3)

Q1 : kencomのチラシからQRコードの読み込みができない

カメラが起動しない、またはQRコードが読み込めない場合は、Android端末であればGooglePlayのアプリ、iPhoneであればAppStoreのアプリを起動し、検索から「kencom」または「ケンコム」と検索してください。

Q2 : [Android] GooglePlayが起動できない (ログインできない)

以下2つのケースをご確認ください。

① ご自身のGmailアドレスが分からない場合

- ・ Gmailアプリを起動→左上[≡]→[設定]にメールアドレスが表示されます。
- ・ またはスマートフォン端末の[設定]→[アカウント(orユーザーとアカウント)]をタップし内容を確認。記載されているアカウント(メールアドレス)をコピーしログインをお願いいたします。
- ・ Gmailアドレスをお持ちでない場合、以下②の方法で新規でGmailアドレスを開発してください。

② Gmailアカウントを持っていない場合 (メールアドレスの新規発行)

スマートフォン画面上端から下にスワイプし[設定]→[アカウント]→[アカウント追加]→[Google]→[新しいアカウントを作成]→姓名など必要事項を入力してください。

その後、Googleから送られるSMS(ショートメッセージ)を受信し、メッセージ内容の手順通りに入力すると設定が完了します。

上記で作成したアカウント(メールアドレス)でログインをお願いいたします。

Q3 : ダウンロードが進まない

データ通信容量の超過等によってスマートフォン端末のデータ通信速度が低下している可能性があるため、可能でしたらwifiネットワークに接続していただき、アプリのダウンロードをお願いいたします。

Q4 : [iPhone] AppStoreにログインできない(パスワードが分からない)

申し訳ございませんが既に設定されているAppleIDのパスワードが分からない場合AppStoreにログインはできないため、アプリのダウンロードはできません。

Q5 : 自分のメールアドレスが分からない / 普段メールアドレスを使っていない

比較的簡易な方法として、Gmailのメールアドレスを使用する方法がございます。

※Gmailを使用する方法

- ・ Gmailアプリを起動→左上[≡]→[設定]にメールアドレスが表示されます。
- ・ またはスマートフォン端末の[設定]→[アカウント]または[ユーザーとアカウント]をタップし内容を確認。記載されているアカウント(メールアドレス)をコピーし、ログインをお願いいたします。

FAQ / よくある質問と回答 (2/3)

Q6 : 普段使っているメールアドレスがkencomに登録できない

普段ご利用のメールアドレスの"@ (アットマーク)"の前に". (ドット)"が含まれていると登録ができない場合があります。お手数ですが、他のメールアドレスでお試してください。

Q7 : kencom登録のパスワード設定ができない (エラーが出てしまう)

- ・ 6文字以上、20文字以下の文字列でお願いします。
- ・ 英字・数字・記号の中から2種類以上の文字をお使いください。
※利用できる記号は以下です。
! @ # \$ % ^ & * () _ - + = { } [] | : ; < > , . ? / ~
- ・ メールアドレスの"@以前"と似た文字列や「abcd1234」などの簡単な文字列はご利用いただけません。文字の変更や追加をし、推測されにくい文字列にしてください。
- ・ 上記で解決しない場合、DeSC担当者へご連絡ください。

Q8 : キャリアメールは持っているがキャリアのアカウントにログインできない

キャリアメール(@docomo/@au/@softbank等)へのログインパスワードが分からないとメール内容の確認ができないため、kencom登録には使用できません。パスワードをお調べいただくか、別途Gmailアカウントをご利用ください。

Q9 : メールアドレスを持っていない (メールアドレスの新規発行)

※Gmailアドレスを新規発行する場合

① Android

画面上端から下にスワイプし[設定]→[アカウント]→[アカウント追加]→[Google]→[新しいアカウントを作成]→姓名等必要事項を入力してください。その後、Googleから送られるSMS(ショートメッセージ)を受信し、メッセージ内容の手順通りに入力すると設定が完了します。上記で作成したアカウント(メールアドレス)でログインをお願いいたします。

② iPhone

[App Store]からGmailアプリをインストールしてください。Gmailアプリを起動し、ログイン画面で「アカウントを作成」をタップ。画面の手順に従い、ユーザー情報や希望のメールアドレスを入力し、確認コードを入力すると作成が完了します。

Q10 : kencomからのメールが届かない

キャリアメール(@docomo/@au/@softbank等)の場合は受信拒否の設定がされている可能性がございますので、代替方法として別途Gmailのメールアドレスを使用し登録をすることも可能です。

なお、Gmailアドレスがない場合、新規でGmailアカウントを開設をお願いいたします。(新規開設方法は上記Q9をご参照ください)

FAQ / よくある質問と回答 (3/3)

Q11 : 健診結果が見られない

現在kencomで健診結果の閲覧ができるのは、特定健康診査の結果です。
なお、健診・検診結果を閲覧するためには、登録後約1ヶ月後にハガキで郵送される健診閲覧コードが必要となります。

Q12 : 歩数の自動連携ができない

以下の流れに沿って設定をしてください。

▼Android

The Android setup flowchart consists of five sequential steps, each with a text box and a corresponding smartphone screenshot:

- 「kencom」を起動**: Screenshot of the Kencom app icon on the home screen, circled in red.
- 「カラダ」を押す**: Screenshot of the app's main menu with the 'カラダ' (Body) icon circled in red.
- 「歯車マーク」を押す**: Screenshot of the 'カラダ' settings page with the gear icon circled in red.
- 「歩数」を押す**: Screenshot of the '自動連携設定' (Auto-linking settings) page with the '歩数' (Steps) option circled in red.
- 「Androidセンサー」を押す**: Screenshot of the '歩数' (Steps) settings page with the 'Androidセンサー' (Android sensor) option circled in red.

▼iPhone

The iPhone setup flowchart consists of five sequential steps, each with a text box and a corresponding smartphone screenshot:

- 「ヘルスケア」アプリを起動 → 「ブラウズ」**: Screenshot of the Health app 'ブラウズ' (Browse) screen with the 'ヘルスケア' icon circled in red.
- 「アクティビティ」をタップ**: Screenshot of the 'ヘルスケア' categories with 'アクティビティ' (Activity) circled in red.
- 「歩数」をタップ**: Screenshot of the 'アクティビティ' screen with the '歩数' (Steps) option circled in red.
- 最下部の「データソースとアクセス」をタップ**: Screenshot of the 'データソースとアクセス' (Data sources and access) settings page with the 'データソースとアクセス' option circled in red.
- 「kencom」を緑色にする**: Screenshot of the 'データソースとアクセス' page with the 'kencom' app's toggle switch turned green and circled in red.