

# よくあるご質問とその回答

## ■ サービス共通のご質問

<管理者画面のログインに関するご質問>

<管理者画面の表示に関するご質問>

<管理者画面の設定に関するご質問>

<その他ご質問>

## ■ doco です car NEXT ご契約のお客様に関するご質問

<管理者画面の表示に関するご質問>

<管理者画面の設定に関するご質問>

<その他ご質問>

## ■ doco です car Safety ご契約のお客様に関するご質問

<安全運転評価に関する質問>

<運転者に関するご質問>

<映像の確認に関するご質問>

<仕様に関するご質問>

## ■ FFD 社製ドライブレコーダー [THD-501] ご利用の方に関するご質問

<運転者に関するご質問>

<映像の確認に関するご質問>

<仕様に関するご質問>

## ■ パイオニア社製ドライブレコーダー [TMXDM02A] ご利用の方に関するご質問

<映像の確認に関するご質問>

<仕様に関するご質問>

## ■ doco です car NEXT (スマートフォンアプリ) ご利用の方に関するご質問

## ■ サービス共通のご質問

### <管理者画面のログインに関するご質問>

**Q** ログインできないのですが、どうすれば良いでしょうか？

通知書に記載されている ID、パスワードを入力しているかご確認ください。

**A** ID、パスワードを入力する際は半角英数字で入力してください。  
大文字・小文字も識別しますのでご注意ください。

**Q** パスワード再発行を押下したところ「ログイン ID またはメールアドレスが違います。」と表示されます。

ログイン ID またはメールアドレスに誤りがあります。

**A** ID とメールアドレスをもう一度ご確認ください。  
また、アカウント情報変更画面でメールアドレスを登録していない場合もこのメッセージが表示されます。

**Q** 「過去に設定されたパスワードと同一です。別のパスワードを設定してください。」と表示されます。

セキュリティ向上のため、過去に使用したパスワードは再使用できないようになっております。  
これまで使用していないパスワードを設定するようにしてください。

**Q** 「他のユーザによって更新されています」のポップアップが表示され、設定内容が保存出来ません。

**A** 他のパソコンから同じアカウントでログインし、設定の変更等の操作を行った可能性があります。

**Q** パスワード再発行画面はどうやって終了すれば良いでしょうか。

**A** ×ボタンで終了してください。

**Q** 「セッションが無効です、ログイン画面を表示します」とメッセージが表示されます。

同じアカウントで別の PC からログインした場合、先にログインした PC 側にこのメッセージが表示されます。

**A** 同一アカウントで複数 PC からの同時ログインはできません。  
他の PC からログインした場合、先にログインした側のセッションが無効になります。

**Q** 「ログイン認証に失敗しました。一定回数続けて間違えると、ログイン制限がかかります。」と表示されます。

**A** 10 回連続でログイン情報を間違えると、最後のログインボタン押下から 30 分ロックがかかります。30 分経過後に再度ログインを行ってください。

## <管理者画面の表示に関するご質問>

Q 定期通知の間隔は何分でしょうか。

A ドライブレコーダーは 1 分単位となります。  
スマートフォンについてはお客様自身で 0（なし）、1 分、3 分、5 分、10 分からお選びいただけます。

Q 地図に道路だけしか表示されませんか。

A doco です car ではゼンリンの地図を使用しています。  
ゼンリンの市街図の未整備地区の場合、建物は表示されません。

Q 概要地図のスケール変更はできますか？ 地図画面の縮尺はいくつですか？

A 地図ビューのスケールに対して自動的に連動していますので、概要地図側のスケール変更はできません。  
スケールバーを移動した際の縮尺レベルは最も拡大した場合は「1/1500」となります。

Q 複数台の PC で doco です car の画面を見る事はできますか？

A 同時に複数台で使用する場合は、ログイン ID を追加してご利用ください。  
同時に使用しない場合は 1 つのログイン ID で複数の PC から閲覧することができます。

Q ログインしている状態でタイムアウトはありますか？

A タイムアウト時間は 90 分です。  
90 分以内にサーバーとの通信が行われませんと、サーバータイムアウトとなり、仮登録した情報などが消去されますのでご注意ください。  
※セキュリティの観点から、離席時やご使用後は必ずログアウトしてください。

Q 縮尺スライダーをマウスで最大に変更したが、地図の縮尺が変更されませんか。

A 縮尺のスライダーをスライダーの縦幅を超える範囲にドラッグするとドラッグしたものが無効になりスライダーの位置がずれてしまいます。  
スライダー上下の拡大・縮小ボタンを押下すると表示中の縮尺の位置に戻ります。再度スライダーをゆっくり移動して縮尺を変更してみてください。

## <管理者画面の設定に関するご質問>

Q 基本アカウントの利用者が一部の端末だけを参照するようにはできないのでしょうか？

A 基本アカウントはすべての端末を参照でき、参照しない端末を設定することはできません。  
参照しない端末を設定したい場合は追加アカウントをご使用ください。

Q 端末にどのスケジュールが設定されているか確認したいのですが？

A 端末ごとに設定されているスケジュールは、設定画面→基本設定→端末設定で確認できます。  
スケジュールに設定されている端末を確認したい場合は、いずれかのスケジュールを一旦選択した後、参照端末設定を開いて確認することができます。

Q スケジュール設定で有効期間が空欄の場合はどうなりますか？

A 有効期間が空欄の場合はそのスケジュール設定が無期限で有効になります。

Q アクション設定のステータスアクション設定で表示されるステータス名称を変更することはできますか？

A 設定画面→メニュー→初期設定→ステータス名称設定（右上のボタン）で変更することができます。

Q ステータスアクションは1端末に対して設定できるのは1アクションですか？

A 1アクションのみです。参照端末として後から設定したアクションが有効となります。複数のアカウントで設定する際はお気をつけてください。

Q エリアから出たタイミングで端末へ通知することはできますか？

A できません。

## <その他ご質問>

**Q** 利用できない機能はありますか？

以下の機能はご利用頂けませんので、ご注意ください。

**①温度アクション設定」機能**

該当メニュー：[設定画面]→[アクション設定]→[温度アクション設定]

**A**

**②ブザー連絡機能**

該当メニュー：[地図画面]→[連絡]→[ブザー連絡]

**Q** アクション設定で「音」を設定するとどんな音が鳴りますか？音を変更したいのですが。

アクション設定で設定した「音」は変更できません。

音を確認したい場合は、サポート情報ページ画面通知アクションのブザー音を確認することができます。

下記リンクをクリックしてください。Windows Media Player が起動し、ブザー音が再生されます。

[ブザー音を確認する](#)

ブザー音の音量等を調節し、Windows Media Player を終了します。

ブザー音が再生されない場合は、画面通知時に音がなりません。

パソコンの設定を確認してください。

「[ブザー音を確認する](#)」のリンクをクリックしてもブザー音が再生されない場合、それぞれ次の項目を確認してください。

**1) Windows Media Player が起動しない**

Windows Media Player がインストールされていません。

マイクロソフト社のダウンロードサイトから無料でダウンロードできます。

お使いのパソコンに合ったプレーヤーをダウンロードしてください。

**A**

**2) Windows Media Player の「ようこそ」画面がでる**

Windows Media Player はインストールされていますが、初期設定がされていないようです。

画面の案内に従って初期設定を進めてください。

設定完了後、音が再生されます。

**3) 「サウンドデバイスに問題があるためファイルを再生できません」という画面がでる**

「サウンドデバイスに問題があるため、ファイルを再生できません。」というメッセージが表示された場合は、

ドライバがインストールされていないか、お使いの PC で音の再生ができない可能性があります。

PC のメーカーサイト等でお使いのパソコンでサウンドデバイスがご利用できるかご確認ください。

ドライバがインストールされていないと、Windows Media Player がインストールされていても再生できません。

**4) Windows Media Player でないソフトが起動した**

Windows オーディオファイル(wav) が別のソフトに関連付けされているようです。

Windows Media Player がインストールされているか確認し、インストールされている場合は

Windows オーディオファイル(wav)を Windows Media Player で再生できるように設定を変更してください。

## 5) 上記以外の場合

上記 1) から 4) 以外の場合は、セキュリティ対策ソフトやネットワークの設定で再生できない可能性があります。

セキュリティ対策ソフトのファイアウォール機能が、Windows Media Player によるインターネットへのアクセスを制限している場合があります。セキュリティ対策ソフトの設定をご確認ください。

セキュリティ対策ソフトの設定については、お使いのセキュリティ対策ソフトのマニュアルや提供元に確認してください。

**Q** 映像をダウンロードした場合のファイル名はどうなりますか？

`対象のドライブレコーダーのIPアドレス`\_`年月日時分秒`\_ステータス番号（※1）\_危険レベル（※2）.mp4

※1

901・・・急アクセル

**A** 902・・・急ブレーキ

903・・・急ハンドル

※2

サービスで設定している危険レベル。番号が低いほど危険度が高くなっております。

## ■ doco です car NEXT ご契約のお客様に関するご質問

### <管理者画面の表示に関するご質問>

Q 「端末一覧」の「コード」とは何ですか？

A コードは、お客様側で任意に設定できる番号です。「端末詳細設定」画面でコードを編集することができます。端末一覧でソートできますので、表示したい順番になるように編集すると便利にご利用いただけます。

Q 端末一覧の「距離順の表示」を押しても変化がありません。押したら何が切り替わるのでしょうか？

A 端末一覧で表示される端末が、ボタン押下時の地図の中心位置から近い順に並び変わります。

Q 端末一覧フィルタ設定は何を設定するのでしょうか？

A 端末の表示をグループ毎に表示するか、非表示にするかを設定できます。また、グループ以外にもアイコンの種類ごとに表示/非表示を設定できます。

Q 地図画面で表示できる最大端末数は何台ですか？

A IE11/Chrome では 500 台となります。

Q doco です car NEXT の画面（管理画面）を閉じた場合、位置検索及び履歴はどのようにになりますか？

doco です car サーバーに蓄積されます。

A 画面にアクセスしていない場合は履歴表示で表示することができます。蓄積する件数は当月分 + 過去 3 ヶ月分となります。

Q home の記憶は地図と履歴の画面にあります。それぞれ home を設定することができるのでしょうか？

A home の記憶は地図と履歴の画面で共通となっています。

Q 地図が表示されるのですがどうすれば良いのでしょうか？

お客様のネットワーク環境から地図サイトにアクセスできない可能性があります。

A お手数ですが、弊社サービスセンターまでお問合せください。一部分だけが非表示となる場合は、一部のデータをダウンロードできない状態です。スクロールして地図を再表示させてください。

Q 注意、注意 + 音で設定したが、通知がないし音も出ないのですがどうすれば良いのでしょうか？

地図画面を表示している時のみ注意イベントがポップアップします。

A 履歴・設定画面ではポップアップと音は出ません。注意、注意 + 音を使用する場合は、地図画面を常に表示するようにしてください。

**Q** 端末一覧に端末が表示されず随時検索、連絡のボタンしか表示されていないのですがどうすれば良いでしょうか？

ご利用の環境ではディスプレイ解像度が不足している可能性があります。

推奨の最小サイズは 1024×768 です。

**A** また、ブラウザのウィンドウサイズを小さくした場合も同様に表示されません。

「端末詳細」欄の右横にある▲をクリックして端末詳細の表示を小さくしてください。

「端末一覧」の表示範囲が大きくなり端末が表示されます。

**Q** 概要地図が消えてしまったのですがどうすればよいですか？

**A** 概要地図の右上にある「-」をクリックすると概要地図の表示を閉じます。

概要地図が表示される辺りの地図上に「+」マークがありますので、そちらをクリックすると概要地図が表示されます。

### <管理者画面の設定に関するご質問>

**Q** ランドマーク一覧の検索対象は名称だけですか？メモ欄も含めて検索する方法はありますか？

**A** ランドマーク表示設定ではメモ欄も検索対象ですが、ランドマーク一覧は名称のみが絞り込みの対象です。

### <その他ご質問>

**Q** 履歴はどのくらい蓄積されますか？

**A** 1 台あたり当月分 + 過去 3 ヶ月分の履歴データをサーバーで蓄積しています。

**A** 履歴画面より期間を指定して履歴を地図画面に表示していただくか、履歴ダウンロードで CSV ファイルに出力することができます。

## ■ doco です car Safety ご契約のお客様に関するご質問

### <安全運転評価に関する質問>

Q ランキングが表示される人とされない人がいますが違いは何ですか？

A 走行距離が 10km 未満の場合はランキングに表示されません。

Q 安全運転診断のデータの履歴はどれくらい残りますか？

A 当月分+過去三か月分となります。

Q レポートは過去、何か月分出力できますか？

A 当月分+過去三か月分となります。

Q 出力したレポートには何か月分表示されていますか？

A 指定月と前月を比較してご利用いただくために 2 か月分が表示されるようになっています。

### <運転者に関するご質問>

Q 運転者のログイン画面でパスワードがわからなくなりました。

A ドライバー権限のログインパスワードは各企業様での発行となるため社内の doco です car 管理者様へお問合せください。

Q 運転者のログイン画面にある組織コードとは何でしょうか？

A ご契約頂いている企業様毎に発行した ID となります。社内の doco です car 管理者様へお問合せください。

### <映像の確認に関するご質問>

Q クラウド上の注意/危険挙動の映像は PC に保存できますか？

A 可能です。再生画面からダウンロードを行ってください。

Q クラウド上に保存される危険挙動の映像に上限はありますか？

A 上限はありません。

## <仕様に関するご質問>

Q エンジンを切ったら位置情報は更新されないのでしょうか？

A ドライブレコーダーに電源が入っている時のみ位置情報を送信します。エンジンが切られている時は位置情報は更新されません。

Q 市販のカメラを追加で取り付けはできますか？

A 市販のカメラを接続することはできません。

A THD-501 については専用の車内カメラをご購入の上、設置することが可能です。

Q SD カードを入れてなくても位置情報は取得できますか？

A SD カードが挿入されていないと、ドライブレコーダーが起動しないので位置情報の取得はされません。

## ■ FFD 社製ドライブレコーダー [THD-501] ご利用の方に関するご質問

### <運転者に関するご質問>

Q エンジンを切らずに別の運転者カードをかざしたらその人の運転者情報になりますか？

A 運転者カードの認証はエンジン ON の時になりますのでエンジンを一度切ってから次に運転される方の運転者カードをかざしてください。

Q 一度かざした運転者カードの認証情報はどのくらいの期間保有されますか？  
(再度かざさなくても運転者が紐づけられるのはいつまでですか？)

A かざした日の翌日 24 時までとなります  
かざし忘れを防ぐためその日の最初の運転開始時かざしていただくようおすすめしております。

Q 運転者が別の人に紐付いています。

A 運転者設定画面で登録した運転免許証、Felica または Mifare の ID が正しいかご確認ください。  
または、前回運転者が運転者カードをかざしたのち、次の人がかざしていない可能性がありますのでご確認ください。

### <映像の確認に関するご質問>

Q Viewer ソフトとは何でしょうか？

A ドライブレコーダーの SD カードに記録している映像、音声情報を確認するための専用ソフトとなります。

Q 映像をみる Viewer ソフトのインストールはどのようにすれば良いのでしょうか？マニュアルはありますか？

A 端末納品時にお送りしている Viewer (CD-R)内にインストールマニュアルがありますのでご参照ください。

Q Viewer ソフトは複数 PC にインストールしても良いのでしょうか？

A 問題ありません。

Q Viewer のパスワードがわからないので再設定できますか？

A VIEWSET から再設定してください  
詳細は Viewer ソフト付属の「VIEWSET 取扱説明書」をご参照ください。

Q Viewer ソフトで保存した動画は別のソフトでも見ることができますか？

A 動画保存時に拡張子を MP4 形式にさせていただくとメディアプレーヤーなどで再生することができます。

Q Viewer の映像に音声がありません。

A 導入時ご指定が無い場合、音声録音は行わない設定となっております。  
音声録音をご希望の場合にはサポートセンターへご連絡ください。  
音声を取得する状態になっていて音声が出ない場合には PC の音量をご確認ください。

Q SDカードで記録できる時間はどれだけでしょうか？また、録画でSDの容量がいっぱいになったらどうなりますか？

8GBで約60時間、16GBで約120時間、32GBで約240時間になります。

A 本時間は1カメラでの時間となり車内カメラをご利用の場合は半分となります。  
容量がいっぱいになった場合は古い映像から上書きされます。

Q カメラの画質はどのようになっていますか？

下記のとおりとなっています。

・SDカード  
イベント映像：フルHD

A 常時録画：QVGA

・クラウド上  
イベント映像：QVGA  
常時録画：閲覧不可

Q 注意挙動・任意映像の取得回数に上限はありますか？

注意挙動・任意映像合わせてひと月あたりご契約数×30回までとなっております。

A 回数制限を超える映像の取得はできませんのでご注意ください。

ただし、以下の場合は回数制限にはカウントされません。

・“当月+過去3か月”以内に同じ日時に任意映像を取得している場合

Q 映像取得回数はどこで確認できますか？

A 地図画面右上の「利用状況確認」から確認することができます。

## <仕様に関するご質問>

Q どのタイミングから録画は開始されますか？

A 「運行データの記録を開始します。」というガイダンスが流れた後から始まります。

Q ドライブレコーダーから流れるガイダンスの音量は変更できますか？

A サポートセンターにて設定が必要になりますのでお問合せください。  
音量は大、中、小からお選びいただけます。（導入当初ご指定が無い場合は中となっています。）

Q 車速パルスの取得がしたいのですがどうすれば良いでしょうか？

A 車速パルスの取得には専用の電源ケーブルが必要です。  
既にご購入・設置頂いているお客様はパルス数をサポートセンターまでお知らせください。  
センターにて設定を行います。

Q 1回の映像取得時の通信量はどれくらいですか？

A 約 1.1MB です。

Q 市販のSDカードは利用できますか？

A ご利用いただけません。特殊なフォーマットをしているので専用のSDカードをご利用ください。

## ■パイオニア社製ドライブレコーダー [TMXDM02A] ご利用の方に関するご質問

### <映像の確認に関するご質問>

- Q
- ・doco です carNEXT をご利用のお客様：地図画面の「危険挙動」一覧
  - ・doco です carSafety をご利用のお客様：安全運転評価の「危険挙動情報」詳細表示から取得できる映像は過去何件まで取得可能ですか？

A

ドライブレコーダーに保存されている 80 件の映像が取得可能です。  
※ドライブレコーダーには直近 80 件の映像が保存され、古いものから消去されます。

### <仕様に関するご質問>

- Q
- 1 回の映像取得時の通信量はどれくらいですか？

A

下記の通りです。

- 長時間モード (SD) : 2.2MB
- 標準モード (HD) : 8MB
- 高画質モード (FullHD) : 15.5MB

- Q
- 市販の SD カードは利用できますか？

A

ご利用いただけます。microSDHC カード (8 GB~32 GB、Class4/6/10) に対応しています。  
ただし、全ての microSD カードの動作を保証するものではありません  
※microSDXC メモリーカードには対応していません。

## ■ doco です car NEXT（スマートフォンアプリ）ご利用の方に関するご質問

Q 追跡随時の追跡間隔はどのくらいですか？

A スマートフォンでは 30～999 秒で設定できます。

Q スマートフォンの場所をメールに送信することはできますか？

メール連絡で送ることが可能です。

連絡画面からメール連絡の設定を行い、その際「地図リンク あり」で送信してください。

A 地図画面の中心位置を示す地図リンクがメール本文に追加されます。

受信後、リンクをクリックするとゼンリンのいつも NAVI 画面で地図が表示されます。

※スマートフォンの表示が地図中央にある状態で、操作を行ってください。

Q doco です car NEXT アプリがダウンロード・インストールできない場合の対処を教えてください。

以下の点をご確認ください。

・インターネットに接続されているか確認してください。（ブラウザから他のサイトにアクセスできますか？）

・アプリケーションダウンロード URL の入力が誤っている可能性があります。再度確認して入力してください。

A ・Android のステータスバー（画面上部）においてダウンロードされたままになっていませんか？

ステータスバーを開き、doco です car NEXT アプリをタップしてインストールしてください。

・内部ストレージの容量がいっぱいになっていませんか？ いっぱいになっている場合は、不要なファイルを削除して再度ダウンロード・インストールを行って下さい。

Q doco です car NEXT アプリを起動したが、doco です car NEXT 画面（管理者側）にスマートフォンの位置情報が表示されない。または、スマートフォンの現在地が全く異なる場所を示しています。

A スマートフォンが位置測位できていない状況です。しばらく待つか、屋内であれば建物の窓側へ移動してしばらくお待ちください。また、定期通知間隔が 0 分になっている可能性もありますので、定期通知間隔を 0 分以外に設定して、しばらくお待ちください。

Q doco です car NEXT アプリを使うと、スマートフォン本体が熱くなります。

A 多くのアプリケーションを同時に起動させたりしますと温度が上昇する場合があります。必要のないアプリケーションを終了させてください。