

フォナック リモートサポート

よくある質問 (FAQ) 専門家向け Ver. 1

マイフォナック アプリに関する質問

セットアップ

1. 補聴器 1 組とマイフォナック アプリが入った携帯電話 2 台を使用できますか？

- a. 可能です。2 台の携帯をマルチペアリング登録できます。その後、使用したい携帯電話の Bluetooth がオンであれば可能です（使用しない携帯電話の Bluetooth はオフにしてください）。
マイフォナック アプリも自動的に接続されます。

2. 補聴器 2 組とマイフォナック アプリが入った携帯電話 1 台を使用できますか？

- a. 携帯電話 1 台の Bluetooth 画面で補聴器 2 組をマルチペアリング登録することは可能です。
マイフォナック アプリへの登録は最後にペアリングした機器のみ接続することが可能です（もう 1 組と使用するには再ペアリングが必要となります）。

3. 顧客の補聴器がマイフォナック アプリとペアリングできない場合はどうすれば良いですか？

- a. 携帯電話に登録された Bluetooth 登録デバイスを削除してもペアリングできない場合、補聴器内部に登録された Bluetooth 情報を削除する必要があります。
削除の手順：フォナック ターゲットを開く → 顧客のセッションを開く → 【機器オプション】>【Bluetooth】から「ペアリングを削除」に☑を付ける → セッションを保存する。

4. リモートサポートはスマートフォンからでなく、タブレットからも可能ですか？

- a. 必須要件を満たしていれば可能です（必須要件：マイフォナック アプリ 3.0.6 以上 / Wi-Fi）。

リモートサポート接続中

1. ユーザー側のネットワークが切れたらどうなりますか？

- a. リモートサポートが切断されます。
例：Wi-Fi から 4G に切り替わる瞬間、ネットワークは一度切れてしまい、リモートサポートも切断されてしまいます（フィッター側はリモートフィッティングに入ったまま、ユーザー側はリモートサポートが切断されます）。
解決方法：ネットワークを見直し、再度リモートサポートに接続してください（「遠隔サポート」→「スタート」→「専門家を探しています」→「応答」）。

2. **顧客がリモートサポートのビデオ通話に入れない場合はどうすれば良いですか？**
 - a. 顧客のインターネット接続環境を確認してください。
 - b. 顧客がダウンロードしたマイフォナック アプリ内で補聴器がペアリングされているか確認してください。
3. **顧客が画質/音質が悪いと訴えた場合はどうすれば良いですか？**
 - a. 顧客のインターネット接続環境を確認してください。
4. **リモートフィッティング中、顧客からリモートサポートを終了することは可能ですか？**
 - a. 可能です（ただしリモートフィッティング中、充電補聴器の電源を故意にオフにすることはできません）。補聴器が保存される前に終了してしまうと、調整内容は適応されず、リモートフィッティング直前の調整内容に戻りますのでご注意ください。

Phonak Target に関する質問

セットアップ

1. **リモートサポートする PC がデスクトップの場合、カメラが外付けでも使用可能ですか？**
 - a. 外付けカメラでも可能です。ただし、カメラの準備がないとリモートサポートを使用できないのでご注意ください。
2. **リモートサポートを正しく開始させるために、フィッター側とユーザー側の操作順序は決まっていますか？**
 - a. どちらから開始しても接続します（インターネット環境によっては接続されにくいことがあります）。
3. **ビデオ通話を開始できません。どうすれば良いですか？**
 - a. リモートサポートの接続テストを実行し、インターネット接続とウェブカメラの起動を確認してください。
 - b. 初回フィッティングで、顧客の補聴器が実際にパソコンに接続して調整保存されているか確認してください。
 - c. 初回フィッティング時に調整したことのある補聴器が正しく選択されているか確認してください。
4. **リモートサポートの ID が有効になりません。どうすれば良いですか？**
 - a. 補聴器をリセットして、データベースから再保存してください。Target を一度閉じて、管理者として起動し直してください。
 - b. これでも改善しない場合、Target ソフトウェアのアンインストール/再インストールを行ってください。

リモートサポート接続中

1. **リモートフィッティング中、補聴器の接続が切れた場合、故障の原因になりますか？**
 - a. 故障の原因にはなりません。
2. **リモートフィッティング中、ユーザーの携帯電話に電話がかかってきたらどうなりますか？**
 - a. ユーザー側は電話を取ることが可能です。その間、フィッター側はカメラ画面が暗くなり、マイクは一時中断状態（無音）になります。

3. 遅延はありますか？

- a. 使用するインターネット環境に依存しますが、要件を満たしていれば感覚的に感じる遅延はありません。

4. リモートフィッティング中にバッテリー切れや回線不良等により保存できなかった場合、補聴器はどうなりますか？

- a. 補聴器を再起動すると元の調整状態に戻り駆動します。リモートに再接続をするとフィッター側のターゲットには調整前の状態が表示されます。

5. リモートサポート使用中に、PC のヘッドフォン端子にイヤフォンを差したり抜いたりして繰り返し使用することは使用可能ですか？

- a. イヤフォンの使用については各自の PC に依存します。
b. 繰り返して使用不可になった場合は、リモートサポートを再度接続してください。

6. リモートサポートのセッション中に、フィッター側から終了することは可能ですか？

- a. いいえ。リモートフィッティング中は、フィッティングセッションを保存するまでは、フィッター側からリモートサポートを強制終了させることはできません。

7. リモートフィッティングではハウリングと実耳テストができないですが、ハウリングがしている場合、どのように対処することができますか？

- a. ホイッスルブロックがオンになっているかをご確認ください。
b. 補聴器の装着状態を確認してください。
c. 高域の利得を少し下げます（下げ過ぎるときこえに悪影響が出る可能性がありますのでご注意ください）。
d. 顧客にご来店いただきます。

8. フィッター側の PC のネットワークが切れた場合、どうなりますか？

- a. 接続が切断されます。フィッター側はリモートセッションに入ったまま、ユーザー側は切断されたというメッセージが出ます。

解決方法：セッションを閉じていただき、再度リモートサポートに接続してください（「リモートサポートを開始」をクリック）。

9. リモートフィッティング中、補聴器の電源が落ちたらどうなりますか？

- a. フィッター側は接続が切れたとメッセージが表示されます（リモートフィッティングセッションは継続中です）。
ユーザー側も接続が切れたとメッセージが表示されます（リモートサポートは切断されます）。

10. リモートサポート接続中にトライアル補聴器のクラス変更はできますか？

- a. できません。

11. リモートサポート接続中に Bluetooth ペアリング削除はできますか？

- a. できません。

12. リモートサポート接続中に画質/音質が低下した場合はどうすれば良いですか？

- a. お店のインターネット接続を確認してください。
- b. 顧客のインターネット接続環境を確認してください。
- c. イヤホン/ヘッドフォンの設定を確認してください。

13. リモートフィッティングで、補聴器が接続できません。どうすれば良いですか？

- a. リモートサポートのセッション中に補聴器への接続が失われた場合、補聴器はリモートサポートを開始する前の状態に戻ります。

14. リモートサポート接続中にチャットを行いながらビデオ通話はできますか？

- a. できません。

15. リモートサポート接続中、販売店からの電話音は補聴器から聞こえるのですか？

- a. いいえ。顧客の補聴器とペアリングしてある携帯電話のスピーカーから出力されます。そのため、リモートサポートを行う際は、なるべく静かな環境で行っていただくことを推奨します。

16. リモートフィッティングを行なった後、ユーザーがマイフォナック アプリの設定画面で調節した内容やプログラムなどは今までと同じように削除されてしまいますか？

- a. はい、今までと同じように削除されます。

その他

1. リモートサポート中の消費電流は？

- a. リモートサポート中の消費電流の公式なデータはありません。お使いの携帯/補聴器の機種および使用年数に依存します。リモートサポートをご利用する前にできるだけフル充電してください。

2. 最後に補聴器の調整を行った PC のエクスポートファイルを別の PC にインポートすると、別の PC でもリモートサポートを行うことが可能ですか？

- a. 可能です。

3. リモートフィッティング済みの補聴器を Target 6.2.8 が入っている別の PC で再調整することはできますか？

- a. できます。

4. リモートフィッティング済みの補聴器を Target 6.2.6 以前で再調整することは可能ですか？

- a. 販売店で対面しての調整は可能ですが、リモートサポートはご利用できません。

5. トライアル補聴器でもリモートサポートは利用可能ですか？

- a. 可能です。

6. トライアル補聴器をリモートフィッティングしたらトライアル期間が延びますか？

- a. はい、リモートフィッティングで最後に保存をすれば、データが更新され、それに伴い期間がさらに 6 週間延長されます。

7. パスワードをかけた場合、別 PC でリモートサポートを行うことは可能ですか？

- a. リモート通話は通常通りに利用できますが、リモートフィッティング（セッションを開いて補聴器と接続する際）はパスワードが必要です。

8. ファイアウォールに問題があるとエラーが出ます。

- a. ファイアウォールが設置されている場合、リモートサポート中のビデオ通話を含む、発信接続がブロックされる場合があります。
- b. リモートサポートの起動に問題が発生した場合、ファイアウォールが原因になっている可能性があります。
- c. リモートサポートセッションに必要な IP アドレスのリストを用意しております。このリストを必要とされる場合、弊社担当営業またはカスタマーサービスまでお問い合わせください。
- d. 貴社の情報技術(IT) サポートにご連絡の上、設定をご確認ください。