
お客さまサポートアプリ 再インストール手順

2016年6月30日
山梨CATV株式会社



■お客さまサポートアプリ

この度、【お客さまサポート】アプリの不具合修正を行いました。それに伴い、お客様のスマートフォンにインストールされている【お客さまサポート】アプリを最新版へ更新する必要があります。
本手順書に従い、ご対応頂きたくお願い申し上げます。

◆既に【お客さまサポート】アプリをご利用中のお客様

- ①アンインストール方法（1ページ）
- ②再インストール方法（2ページ）
- ③ご利用方法（3ページ）

◆これから【お客さまサポート】アプリを初めて設定されるお客様

- ①【未登録の方】初回ログイン方法（4ページ）

大変お手数をおかけ致します。不明点等ありましたら、ご連絡ください。

■ 目次

1. アンインストール方法

2. 再インストール方法

3. ご利用方法

4. 【未登録の方】

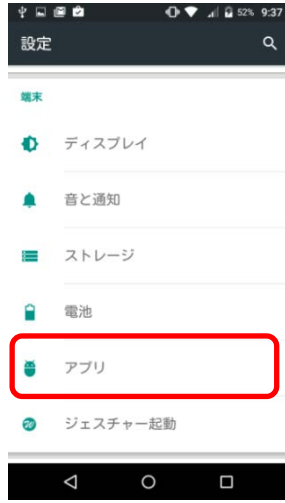
初回ログイン方法

1. アンインストール方法

- 現在ご使用中の「お客さまサポート」アプリのアンインストールをお願い致します。



①「設定」を選択し
押下します



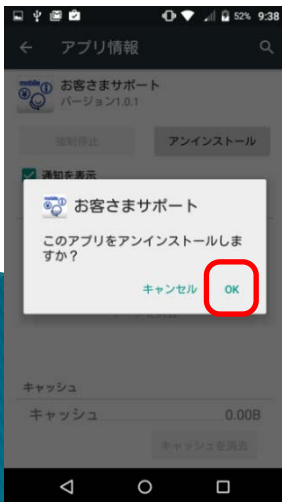
②設定のメニューから「アプリ」を押下
します



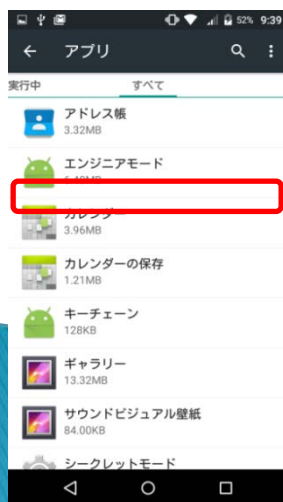
③上部をスライドさせ
「すべて」を選び、その
中の「お客さまサポ
ート」アプリのアイコンを
選択し押下します



④「お客さまサポート」
アプリの「アンインス
トール」を押下します



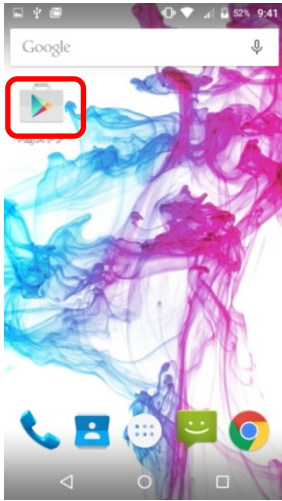
⑤確認画面で「OK」を押
下します



⑥アプリの一覧から「お客
さまサポート」アプリの
アイコンが削除されれば完了
です

2. 再インストール方法

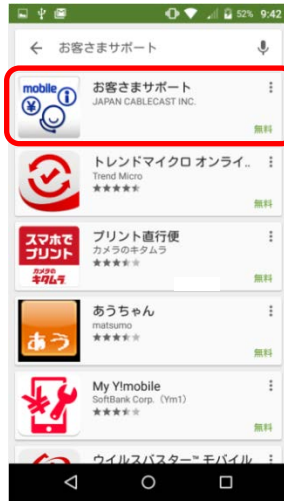
■ Google Playストアから新しいアプリのインストールをお願い致します。*必ずGooglePlayストアから再検索して下さい。



①「Playストア」を押下し起動させます



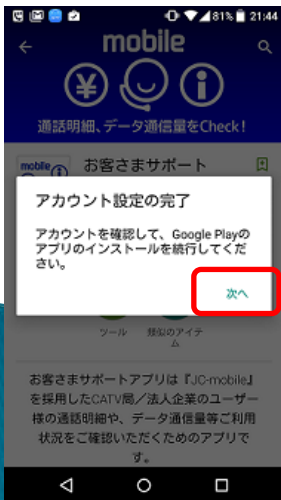
② 検索欄に「お客様サポート」を打ち込み、検索します
*さまの字を漢字で入力すると検索できないのでご注意ください。



③「お客様サポート」 JAPAN CABLECAST INC提供 アプリを押下します



③「インストール」を押下します



④この画面が表示された場合は「次へ」を選択し押下します



⑤この画面が表示された場合は「スキップ」を選択し押下します



⑥「同意する」を押下します⇒完了です

④、⑤は、表示されない場合もございます。

3. ご利用方法



① 「お客さまサポート」アプリを押下し起動させます



② パスワード入力後、「ログイン (サインアップ) ボタンを押下してください

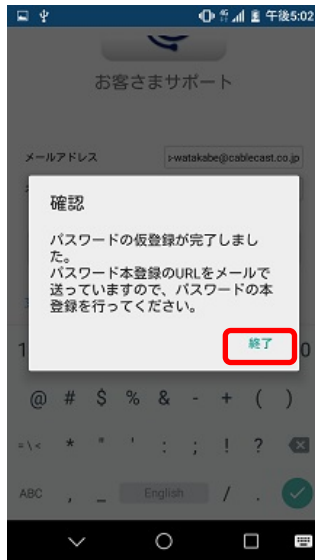


③ メニュー画面が表示されます
⇒ご利用いただけます

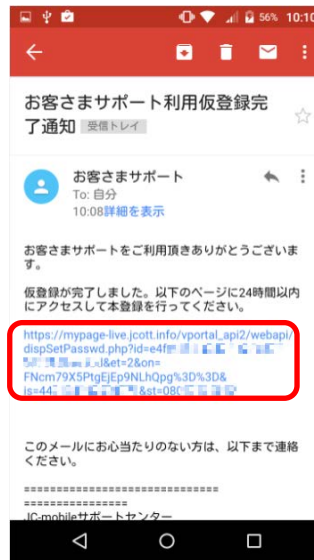
4. 【未登録の方】初回ログイン方法



① 「お客さまサポート」アプリを起動し、「メールアドレス（※3）」、「購入時に決定した「ネットワーク暗証番号」を入力し、「メール送信」ボタンを押下します



② 「終了」ボタンを押下します



③ ①で指定した「メールアドレス」、に仮登録メールが届く（例はGmail）ので、メール本文の青字リンクを押下します



④ 当アプリ用のパスワードを指定し（パスワード確認あり）、「登録」を押下します
⇒閉じてホーム画面に戻ります



⑤ 「お客さまサポート」アプリを押下しパスワードを打ち込み「ログイン（サインアップ）」を押下します

2回目以降は「お客さまサポート」アプリを立ち上げて、パスワード入力のみでサインアップできます。

<ご利用上の注意点>

（※1）「パスワード」「メールアドレス」「ネットワーク暗証番号」は引き続きご利用いただけます。

（※2）パスワードを忘れた場合はログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」押下し、「（参考）初回ログイン方法」に従ってログイン設定からやり直してください。

（※3）登録する「メールアドレス」はご利用の携帯端末で受信内容が確認ができるものに限ります。