

フォナック リモートサポート

よくある質問(FAQ)ユーザー向け

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。
ただし、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. 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. 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。
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. **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. インターネット接続環境を確認してください。
 - b. 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. **画質/音質が悪い場合はどうすれば良いですか？**
 - a. 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に電話がかかってきた場合、リモートサポートを終了することは可能ですか？**
 - a. リモートサポートを終了させることは可能ですが、リモートサポートを接続したまま電話をお取りいただけます。電話が終わりましたら、自動的にリモートサポート通話に戻ります。
ただし、補聴器が保存される前にリモートサポートを終了してしまうと、調整内容は適用されず、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。