

よくあるご質問

お客様からよくいただくご質問をカテゴリ別にご紹介しています。

ログイン関連

Q ログインIDを忘れました。

A お客様サポートセンターまたは担当営業までお問い合わせ下さい。
なお、セキュリティの都合上、固定電話への折り返しのご案内となります。

Q パスワードを忘れました。

A C-MATCHログイン画面の『パスワードを忘れた方はこちら』よりパスワードの初期化をする事ができます。
その際ログインIDと登録のメールアドレスが必要となります。
※ メールアドレスは、担当者メールアドレスまたはユーザーからの返信を受け取るメールアドレスのどちらかになります。
(1-ログイン・トップ画面P.3参照)

Q ログインができません（ログインエラーとなります）

A 「ログインエラー」となる原因としては、IDまたはパスワードの入力内容の不一致が原因となります。
特にパスワードについては、入力内容が目隠しされますので、一度テキストなどに入力して内容の確認後、コピー＆ペーストしていただく事をお薦めします。

Q ログイン間違いを何度も繰り返すとログインできなくなりますか。

A ログインを連続して10回以上失敗しますと、システムで自動ロックがかかります。
一定時間で自動解除されますので、時間を空けて再度お試しください。
※ お客様ご自身やお客様サポートセンターでも解除できかねます。

Q IDとパスワードは変更できますか。

A IDは変更できません。パスワードはC-MATCHグローバルナビの「各種設定」から変更することができます。（9-各種設定P.38参照）

Q ログインすると、「パスワードを変更して下さい」と出ますが変更しなくても大丈夫ですか。

A C-MATCHではセキュリティの観点から約6ヵ月毎にパスワードを変更いただいております。
パスワード変更日から170日経過するとパスワードの変更を促すメッセージが表示されますので、早めの変更をお願い致します。
なお、180日を経過すると強制的にパスワード変更画面へ移動します。
お手数ですが、パスワードの変更を行ってからログインして下さい。
※パスワード変更には現在のパスワードが必要です。（9-各種設定P.38参照）

Q 初期パスワードのメールが届きましたが、初期パスワードはどこに書いてありますか。

A メール本文内に「初期パスワード01：AbcDE1234」のような記載がございます。
この場合「：（コロン）」以降の文字列[AbcDE1234]が初期パスワードとなります。
※初期パスワードは必ず9文字となります。 貼り付けの際はご注意下さい。

Q IDを入力して、パスワードが自動的に入力されるようにしたいのですが。

A 自動入力をご利用の際は各ブラウザの機能をご活用ください。
※パスワードについては定期的な変更を推奨いたします。

よくあるご質問

ログイン関連 つづき

Q ログインすると、「前回正しく終了（ログアウト）できませんでした」と表示されます。

A 前回ログアウトする際に、ブラウザの閉じるボタンから終了したため該当のメッセージが表示されています。
「ログインしてトップへ」から、そのままログインが可能です。
C-MATCHを終了するには、画面右上の「ログアウト」ボタンからログアウトしていただくようお願い致します。

Q 同一IDで複数人、ログインできますか。

A 同一IDでの重複ログインは可能です。

トップ画面について

Q トップ画面の反響が反映されるタイミングはいつですか。

A 1日1回朝9時30頃になります。

Q 来客状況とは、どういう数字を反映していますか。

A 詳細閲覧数はユーザー数のみの、1日1ユニークカウントの累積になります。それ以外は実カウント数の累積になります。

物件管理について

Q 登録した物件が自動的に削除されるタイミングはいつですか？

A カーセンサーnet掲載・本誌掲載中物件は自動削除にはなりません。
掲載がないときに、「最終更新日」が3ヶ月（90日）以上前であるものを自動削除します。

よくあるご質問

問合せ管理について

Q 回答期限はありますか。

A 問合せ当日を含めて3日以内となります。
なお17時以降の問合せにつきましては翌日から3日以内となります。

Q 回答期限は延長できますか。

A システムで一括管理しておりますので、個社単位での対応はできかねます。
社員旅行や連休を取られる等、長期担当者が不在になる場合は、
「各種設定」の「問合せ関連設定」から「問合せボタンの非表示設定」
を行う事ができます。（9-各種設定P.8参照）

Q 期限切れメールとは何ですか。

A ユーザーからメールで問合せを受けた日から3日以内に
C-MATCHより回答を行わなかった場合、
システムからユーザーへ自動で「お詫びメール」が送られます。
この「お詫びメール」が期限切れメールです。（3-問合せ管理P.3参照）

Q 期限切れメールは止める事はできますか。

A ご連絡を頂きますとも、配信を止める事ができません。ご了承下さい。

Q ユーザーからの問合せに対して、C-MATCHを使用せずに回答した場合は、
どうすればいいのか。

A 問合せ管理の問合せ一覧より、
該当の問合せに対し「返答省略」で回答を行って下さい。
問合せを受けた日から3日以内に「返答省略」で回答を行わなかった場合、
システムからユーザーへ自動的に「お詫びメール」が送られます。
（3-問合せ管理P.14参照）

Q 以前問合せをいただいたユーザーへ再度回答をしたいのですが。

A C-MATCHで一度対応したものは「回答済み」として表示されます。
該当の問合せを選択し、再回答を行って下さい。（3-問合せ管理P.24参照）

Q 再回答は何回できますか。

A 問合せ受付日から93日間は、何回でも再回答を送ることができます。

Q 添付ファイルを送りたいのですが。

A 添付ファイルは5MBまで添付する事ができます。
ただし、以下の場合は添付できません。
・携帯からの問合せ
・拡張子「.exe」など自動的に動作するもの（3-問合せ管理P.15参照）

Q C-MATCHで回答を実行しようとしたところ、禁止文字エラーとなります。
このまま回答できますか。

A C-MATCHでは、メールで送信した際の文字化けを回避するため、
推奨文字（第一水準、第二水準）以外の文言が回答内容に含まれる場合、
アラートメッセージを表示しております。
アラートメッセージ内に該当文字が表示されますので、
修正頂く事をお勧め致します。
なお、ユーザー氏名など、修正に抵抗がある場合は、
「そのまま、送信」ボタンから該当文字を変更せず回答する事ができます。

よくあるご質問

反響について

Q 反響数字の更新タイミングを教えてください。

A 1日1回前日分のデータを朝9時頃反映します。

Q 平均回答時間とは何ですか。

A お問合せが入ってから、回答するまでの平均時間を表示します。
(1-ログイン・トップ画面P.6参照)

販売店ナビについて

Q 販売店ナビの反映タイミングはいつですか。

A 1日1回の更新タイミングになります。(6-販売店ナビP.7参照)

Q フェア・イベント情報でイベント期間を入力していますが、カーセンサーnetへの掲載期間はどのようになりますか。

A 販売店ナビ反映日からイベント終了日まで掲載されます。
期間の終了したフェア・イベントはカーセンサーnetに掲載されません。
(6-販売店ナビP.10参照)

Q クーポン情報で有効期間を入力していますが、カーセンサーnetへの掲載期間はどのようになりますか。

A 開始日から有効期限終了日まで掲載されます。
期間の終了したクーポンはカーセンサーnetに掲載されません。
(6-販売店ナビP.4参照)

よくあるご質問

各種設定について

Q メールアドレスを変更した場合、どのタイミングで反映しますか。

A 即時で反映します。

Q 会社情報の修正をお願いしたいのですが。

A 恐れ入りますが、弊社担当営業もしくは
お客様サポートセンターまでお問合せ下さい。
※詳しくは下記をご参照下さい。

その他

Q お客様サポートセンターの営業時間を教えてください。

A 平日10:00~20:00、土日祝10:00~18:00
お客様サポートセンターは休日も営業致します。
※詳しくは下記をご参照下さい。

〔カーセンサーお客様サポートセンター〕 **平日10:00~20:00、 土日祝10:00~18:00**



0120-757-839 (携帯・PHSの場合 03-6705-0247)



E-mail:support@carsensor.net

よくあるご質問

C-MATCHの利用について

Q C-MATCHが利用できる時間帯はいつですか？

A 24時間利用可能です。
月曜日の早朝3:00～7:00のみサービスメンテナンスのため、
利用できなくなる事がございます。

Q C-MATCHを利用するために推奨される接続環境は何ですか？

A インターネットに接続できる環境で以下のOS、ブラウザのみご利用になれます。
●OS
Windows 10
●ブラウザ
Microsoft Edge最新版
Google Chrome最新版
なお、Mac（マック）OSやSafariなど
上記以外のOSおよびブラウザは正常に利用できかねる場合がございます。
（システムご利用にあたってP.4参照）

Q 画面移動（動作）が遅いのですが。

A まずはキャッシュのクリアをお試し下さい。
●キャッシュのクリア方法
ブラウザの「ツール」メニュー⇒「インターネットオプション」⇒
全般タブの「閲覧の履歴」⇒「削除」ボタン⇒
インターネット一時ファイルの「ファイルの削除」を選択。
上記を行っても回避されない場合は、
ネットワークまたはPC端末に原因がある可能性がございます。
カーセンサー側の障害広報がない場合は、
御社が契約しておりますプロバイダ、
またはシステム管理者へお問合せ下さい。