

現地確認・出向支援システム
「アットサーチ」FAQ集

2019年10月

TEPCO光ネットワークエンジニアリング株式会社

目次

1. 契約について

Q1-1 利用の申込はどのようにすればよいのか	5
Q1-2 利用ID数は変更できるのか(追加・削減したい)	5
Q1-3 利用エリアは変更できるのか(追加・削減したい)	5
Q1-4 利用エリア数で料金は変わるのか	6
Q1-5 エリア指定の違いで何がかわるのか	6
Q1-6 解約をした場合、支払い済の利用料金は返金されるのか	7

2. モニター利用について

Q2-1 モニター利用とはなにか	8
Q2-2 モニター利用をしても、本申込をする必要はないのか	8

目次

3.システムについて

Q3-1	端末の制限はあるのか	9
Q3-2	アプリケーションはどこからダウンロードするのか	10
Q3-3	利用場所の制限はあるのか	10
Q3-4	目的の電柱のみ表示できるのか	10
Q3-5	複数の電柱をまとめて検索できるのか	10
Q3-6	マンホールなど他設備は表示されるのか	11
Q3-7	電柱の地権者や共架者の情報もわかるのか	11
Q3-8	地図ソフトはGoogleMapのみか	11
Q3-9	画面の印刷はできるのか	11

目次

4. システムが利用できない場合の対処法

Q4-1 ログインができない	12
Q4-2 住所検索をしたが、電柱が表示されない	13
Q4-3 タイムアウトしてしまう	13
Q4-4 GoogleMapの経路案内を開始すると、GoogleMapが落ちる	13
Q4-5 先日までは使えたのに、いきなり使えなくなった	13
Q4-6 『GmailでサポートされていないバージョンのInternet Explorer を使用しています』とエラーメッセージが表示される	14

5. 表示される電柱について

Q5-1 関東エリア以外の電柱は対象に含まれないのか	15
Q5-2 小柱および支線柱は検索できるか	15
Q5-3 表示される電柱はNTT柱も含まれるのか	15

目次

6.その他

Q6-1	アットサーチのログイン画面はどこで表示できるのか	16
Q6-2	電柱以外には使えないのか	16
Q6-3	本システムを他のシステムに組み込むことはできるか	16
Q6-4	車に搭載してあるナビでこのシステムは使えるのか	16
Q6-5	駐車場の場所は検索できるのか	17
Q6-6	電柱の同一標識名集約などの機能は追加できないか	17
Q6-7	このシステムに特許権は設定されているのか	17
Q6-8	個人情報や電柱の情報が流出する危険性はないのか	17
Q6-9	ストリートビュー画面で電柱や電線が歪んだりずれたりするが、 改善はできるか	18
Q6-10	電柱データは常に最新の情報なのか	18

1. 契約関係

Q1-1利用の申込はどのようにすればよいのか

A. 当社HPより利用申込書をダウンロードしていただき、記載捺印の上当社に郵送をお願いします。受領後に利用料金の請求を行い、入金を確認でき次第、ID・PW・URLをメールにて送付します。

お急ぎの場合は、PDF化してメールにて送付していただければ、先行して受領後の手続きを行います。

当社HP : <http://www.tepconet.co.jp/utility/>

送付先アドレス : at-search01@tepconet.co.jp

Q1-2利用ID数は変更できるのか(追加・削減したい)

A. 変更可能です。利用申込書【1.申込内容】欄の『利用ID数の追加』または『利用ID数の削減』にチェックを入れ、追加・削減するID数を記載した利用申込書を当社宛に送付ください。

1. 契約関係

Q1-3 利用エリアは変更できるのか(追加・削減したい)

A. いつでも容易に変更できます。変更内容を弊社までメールにてご連絡ください。複数IDのご契約で、ID毎に利用エリアが異なる場合は、ID毎の変更内容がわかるようにお知らせください。

Q1-4 利用エリア数で料金は変わるのか

A. 全エリアでも1エリアでも、料金は変わりません。

Q1-5 エリア指定の違いで何が変わるのか

A. 操作が一つ増えます。例えば、栃木県内で業務をされている場合で全エリアを指定すると、検索項目の都県選択で必ず栃木県を選ぶ必要があります。栃木県のみエリア指定であれば、デフォルトで栃木が選択されるので、都県選択の必要がありません。
なお、検索時の速さにほとんど違いはありません。

1. 契約関係

Q1-6 解約をした場合、支払い済の利用料金は返金されるのか

A. 最低契約期間の途中に「利用ID数の削減」または「解約」をされた場合、利用料金の減額や返金等はいたしません。

※最低契約期間における未払いの利用料金が有る場合は、合計額を一括してお支払いいただきます。

最低利用期間経過後に「利用ID数の削減」または「解約」をされた場合、お支払いいただいた利用料金のうち、残月数(解約日が属する月の翌月以降)分を返金いたします。

2. モニター利用関係

Q2-1 モニター利用とはなにか

- A. お手持ちの端末でアットサーチが正常に動作することを確認したり、業務にご利用いただけるかの判断をしていただくために用意しています。
1週間、3IDまで無料で利用できます。

Q2-2 モニター利用したが、本申込は見送りたい

- A. モニター利用後の本申込は必須ではありません。お客さまの判断にお任せいたします。

3. システム関係

Q3-1 端末の制限はあるのか

A. ブラウザのバージョンやOSにより、利用できない場合があります。また、LAN環境下でアクセス制限をしている場合は、利用できない可能性があります。モニター利用にて、利用可能かご確認ください。

【スマートフォン・タブレット】

iOS10・Android4.x以降の端末で、ブラウザはSafari・Chromeを推奨しています。

【業務用で社給されたスマホ・タブレット】

社内規定などでインターネットのアクセス先を制限している場合、利用できない場合があります。

【パソコン】

利用するブラウザはIE11以上、またはChrome、Safariを推奨しています。ブラウザのバージョンにより、利用できない場合があります。

【社内LANに接続されたパソコン】

インターネット接続が可能であれば利用できますが、社内規定でセキュリティ設定やアクセス先制限をしている場合、利用できない場合があります。

3. システム関係

Q3-2 アプリケーションはどこからダウンロードするのか

A. アットサーチは、アプリケーションのダウンロードやインストールは不要です。
申込後にお知らせするURL、ID、PWでログインしてください。

Q3-3 利用場所の制限はあるのか

A. ありません。通信事業者の電波圏内であれば、利用可能です。

Q3-4 目的の電柱のみ表示できるのか

A. できません。検索した電柱を中心に、周囲の電柱も表示されます。

Q3-5 複数の電柱をまとめて検索できるのか

A. 複数検索には対応していません。1本の電柱検索は数秒で可能ですので、
お手数でも個別に検索をしてください。

3. システム関係

Q3-6 マンホールなど他設備は表示されるのか

A. アットサーチでは電柱以外の設備は表示されません。

マンホールや送電鉄塔位置を表示可能なアットサーチ. Tも発売中です。
当社までお問い合わせください。

Q3-7 電柱の地権者や共架者の情報もわかるのか

A. 電柱の位置・電柱番号・住所以外の情報はありません

Q3-8 地図ソフトはGoogleMapのみか

A. GoogleMapのみです。

Q3-9 画面の印刷はできるのか

A. GoogleMapの利用規約に従いますが、原則不可です。詳しくは、GoogleMapの利用規約をご確認ください。

4.システムが利用できない場合の対処法

Q4-1 ログインができない

- ①ログイン画面に、「別の端末でログイン履歴があります。管理者に連絡してください。」と表示される

A. お使いのIDを記載の上、メールにて弊社までご連絡ください。

原因:アットサーチは、初回ログイン時に、ブラウザ側とシステム側で同じCookieを保存し、二回目以降のログインでは、Cookieの一致で利用者の判定をしています。

ブラウザの設定でCookieを保存しない設定になっている場合、ブラウザを閉じるとCookieが削除され、二回目のログインではCookie不一致となり、ログインできません。

ブラウザがCookieを削除しない設定になっていることをご確認ください。

- ②ログイン画面に、「ログインIDまたはパスワードが違います。」と表示される

A. ログインID・パスワードが正しいかお確かめください。

ID・パスワードが不明の場合は、ご契約者様のお名前を記載の上、メールにて弊社までご連絡ください。

4.システムが利用できない場合の対処法

Q4-2 住所検索をしたが、電柱が表示されない

- A. 住所検索の場合でも、エリア(都県)を指定する必要があります。全エリアをご利用の場合は、住所を入力後、エリア(都県)を指定のうえ、住所検索をしてください。

Q4-3 タイムアウトしてしまう

- A. アットサーチは、60分間アクセスがないとタイムアウトになります。タイムアウトになった場合は、再ログインしてください。

Q4-4 GoogleMapの経路案内を開始すると、GoogleMapが強制終了してしまう

- A. GoogleMap単体で正常に利用できるかをご確認ください。
⇒GoogleMap単体で立ち上がらない場合は、GoogleMapアプリ自体が原因ですGoogleMapのアプリアップデートをお試してください。

4. システムが利用できない場合の対処法

Q4-5 先日までは使えたのに、いきなり使えなくなった

A. 速度制限がかかっている可能性があります。Wi-Fi環境下でご利用ください。

Q4-6 『Gmailでサポートされていないバージョンの Internet Explorer
を使用しています』とエラーメッセージが表示される

A. GoogleMapが単体で読み込めるかご確認ください。同じメッセージが表示される場合は、端末に原因があります。ブラウザのバージョンをアップするか、chromeのブラウザをご使用ください。

5.表示される電柱について

Q5-1 関東エリア以外の電柱は対象に含まないのか

A. 東京電力パワーグリッド供給エリア内の電柱が対象です。他電力エリアの電柱は表示されません。

Q5-2 小柱および支線柱は検索できるか

A. アットサーチでは、本柱以外の情報は表示できません。小柱や引込柱は番号がついていない、位置データが無い等から、アットサーチに反映できません。航空写真またはストリートビューで確認できる場合もありますので、そちらで代用できるかお試しください。

Q5-3 表示される電柱はNTT柱も含まれるのか

A. 東京電力パワーグリッドの設備が共架しているNTT柱は表示されます。表示名称は東京電力パワーグリッドで付した名称になります。

6.その他

Q6-1 アットサーチのログイン画面はどこで表示できるのか

A. アットサーチはインターネット上にログイン画面を掲載していないため、検索をしてもログイン画面はでてきません。ログインの際には契約時に送付したメールを参照し、ブックマークすることを推奨します。

Q6-2 電柱以外には使えないのか

A. 緯経度情報を持つものであれば、どのような設備でも利用可能です。
独自の位置情報を表示する場合は、お客さま個別のシステムとしてシステム改修を行い提供しますので、開発費や利用料等は別途協議させていただきます。

Q6-3 本システムを他のシステムに組み込むことはできるか

A. 技術的には可能です。個別にお問い合わせください。

Q6-4 車に搭載してあるナビでこのシステムは使えるのか

A. 使用できません。

6.その他

Q6-5 駐車場の場所は検索できるのか

A. 本システム内のGoogleMapでは、電柱位置以外の検索はできません。

Q6-6 電柱の同一標識名集約などの機能は追加できないか

A. 電柱の情報をダウンロードする機能は持たないため、情報を個別加工することはできません。

Q6-7 このシステムに特許権は設定されているのか

A. 特許取得済です。

Q6-8 個人情報や電柱の情報が流出する危険性はないのか

A. 電柱データはお客さまの端末にダウンロードされないため、万一端末を紛失しても、データの流出はありません。

また、システム本体や各種DBはGoogleクラウド上に保管されるため、Googleのセキュリティにより保護されます。

6.その他

Q6-9 ストリートビュー画面で電柱や電線が歪んだりずれたりするが、改善はできるか

A. Googleから提供されている画像を表示しているため、修正・改善ができません。

Q6-10 電柱データは常に最新の情報なのか

A. 電柱情報は半年に1度更新をかけているため、常に最新の電柱位置・番号が表示されているわけではありません。

TEPCO ネット