

オフィスまるごとサポートデバイスマネジメント FAQ マニュアル

最終更新日 2018 年 7 月 18 日

株式会社オプティム
(c)東日本電信電話株式会社

<u>1</u>	<u>はじめに</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>よくある質問と回答</u>	<u>4</u>
2.1	管理サイト FAQ.....	5
2.2	Android エージェント FAQ.....	30
2.3	iOS エージェント FAQ	32
2.4	Windows エージェント FAQ	34
2.5	サービス企業用サイト FAQ	36

1 はじめに

本マニュアルは、FAQ として、よくある質問と回答を記載します。

2 よくある質問と回答

2.1 管理サイト FAQ

よくある質問と回答の例を以下に示します。

※本章に記載されていない事項については以下を参照してください。

⇒<http://www.optim.co.jp/faq?cat=Optimal-Biz>

Q1 管理サイトが開けません。

A1 1. インターネットに接続できていますか。

管理サイトを使用するにはインターネットへ接続できている必要があります。

ご使用のパソコンがインターネットに接続できているかご確認ください。

2. ご使用のパソコンが動作環境を満たしていますか。

本製品の動作環境は、「管理サイト ユーザーマニュアル 管理サイトの操作」の「はじめにー管理サイト動作環境」を参照してください。

Q2 入力するログイン情報がわかりません。

A2 オペレーターにお問い合わせください。

Q3 「ログイン状態を保持」にチェックを入れたが、自動的にログインされません。

A3 自動的にログインする期間は「ログイン状態に保持」にチェックを入れてから 14 日間です。14 日間を過ぎると、再度入力が必要となります。また、1 度ログアウトすると、自動的にログインする機能は無効となります。再度、ログイン情報を入力し、ログインを行ってください。

Q4 ユーザーが新規に登録できません。

A4 ライセンス数は足りていますか？

お申し込みの内容により、お申し込みのライセンス数を超えてのユーザーの登録を行うことはできません。

お申し込みライセンス数は、トップページの契約情報で確認できます。

Q5 機器を紛失してしまったので、至急リモートロックしたいです。

A5 以下の手順に従って、ロックしてください。

《Android 端末の場合》

1. メニュー[リモートロック]よりロックする設定を作成してください。
(作成方法は、「管理サイト ユーザーマニュアル Android」の「Android-使用制限ーリモートロック」を参照してください。)
※すでに作成済みの場合は新規に作成する必要はありません。
2. [機器]より、ロックする機器を選択します。
3. [設定]タブの「リモートロック」機能を編集し、ロックする設定を選択してください。
(2.3.の設定方法は、「管理サイト ユーザーマニュアル 管理サイトの操作」の「管理サイトの操作ー機器ー設定ー単一の機器に設定テンプレートを適用する」を参照してください。)

※[その他]タブの「リモート操作」からも設定可能です。設定セットとリモート操作画面からの指示が競合した場合は後者が優先されます。(詳細は、「管理サイト ユーザーマニュアル 管理サイトの操作」の「管理サイトの操作ー機器ーリモート操作ーリモートロックを行う(Android 機器)」を参照してください。)

《iPhone/iPad の場合》

1. [機器]より、ロックする機器を選択します。
2. [その他]タブ「リモート操作」を選択し、「リモートロック」の[実行]をクリックします。
(詳細は、「管理サイト ユーザーマニュアル 管理サイトの操作」の「管理サイトの操作ー機器ーリモート操作ーリモートロックを行う(iOS 機器)」を参照してください。)

《Windows の場合》

1. [機器]より、ロックする機器を選択します。
2. [リモート操作]タブを選択し、「リモートロック」の[実行]をクリックします。
(詳細は、「管理サイト ユーザーマニュアル 管理サイトの操作」の「管理サイトの操作ー機器ーリモート操作ーリモートロックを行う(Windows 機器)」を参照してください。)

Q6 Android 端末の対応機種を知りたいです。

A6 ヘルプ画面の「Android エージェント 対応端末表」にてご確認ください。

(ヘルプ画面の表示方法は、「管理サイト ユーザーマニュアル 管理サイトの操作」の「管理サイトの操作ートップ」を参照してください。)

Q7 インポート時に「413 Request Entity Too Large」というエラー画面が表示されました。

A7 インポートファイルのサイズがオーバーしています。

インポートできるファイルサイズは 10MB までです。ファイルサイズを 10MB 以下にし、インポートし直してください。

Q8 連絡先配信機能は、何の項目をキーにしてAndroid端末の電話帳に登録していますか。

A8 以下の項目をキーにしています。

- ・ 姓
- ・ 名
- ・ 電話番号

以上の項目が全て同じデータが既にAndroid端末に存在する場合はそのデータを登録することはできません。

Q9 連絡先配信機能で、連絡先の変更や削除はできますか。

A9 連絡先の変更や削除はできません。

Q10 本製品の連絡先配信で、1件の連絡先に複数の電話番号やメールアドレスを登録できますか。

A10 1件の連絡先に登録できる電話番号やメールアドレスは1つまでです。

同じ人の複数の電話番号等を登録する場合は、連絡先を複数設定する必要があります。

Q11 既に設定セットが適用されている管理対象端末に、別の設定セットを適用させるとどうなりますか。

A11 後から設定した設定セットを適用します。

端末に別の設定セットが既に適用されている場合、上書きされます。

Q12 アプリケーション禁止を行ったら、禁止していないアプリケーションも使用できなくなりました。

A12 アプリケーション禁止を行うと、禁止したアプリケーションの機能を使用するアプリケーションも使用できなくなります。

Q13 カメラの制限を行ってから、使用できなくなったアプリケーションがあります。

A13 OSがAndroid4.0未満の場合は、カメラの制限を行うと、カメラを使用するアプリケーションも使用できなくなります。

Q14 スクリーンロックの設定をかけた後、再度「端末の設定を変更しない」の状態に戻してもロックされてしまいます。

A14 「端末の設定を変更しない」は、端末の今の設定から変更を行いません。以前に設定したものがあればそちらの設定が残ります。「制限なし」にチェックを入れたスクリーンロックの設定セットを作成し設定すると、ロックがかからないようになります。

Q15 iPhone/iPadの構成プロファイルが削除されたことを確認する方法はありますか。

A15 以下の場合は、管理サイトにて確認できます。

- ・ 構成プロファイルの削除時に、管理サーバーとつながっていた場合

構成プロファイルが削除されると、機器-管理の通信日時の末尾に「(管理外)」または「(同期不可)」と付加され、赤字で表示されます。上記条件を満たさない場合は、端末の最終通信時間から判断してください。構成プロファイルが削除された端末とは通信が行われないため、最終通信時間が更新されません。

Q16 ウイルス対策ソフトの保護状態が、管理サイトと端末で異なっています。

- A16 1. 以下のいずれかに該当する場合は端末側でのみ「保護されていません」と表示されます。
- ・リアルタイムスキャンを“無効”とした設定セットを適用している場合
 - ・パターンファイルアップデートを“なし”とした設定セットを適用している場合
 - ・手動検索を一度も実行(要完了)していない場合
2. 以下のいずれかに該当する場合は管理サイト側でのみ「保護されていません」と表示されます。
- ・「パターンファイル最終更新チェック日時」が「状態取得日時」の15日以上前である場合
 - ・「スキャン最終実行日時」が「状態取得日時」の15日以上前である場合

Q17 設定セット、設定テンプレートの編集、削除ができません。

A17 設定セット、設定テンプレート名の先頭に[S]がついているものは、サービス企業で作成したものであり、編集、削除することはできません。また、その設定テンプレートをデフォルトに設定することもできません。

Q18 機器にどんな設定を割り当てているか確認できますか。

A18 機器ごとの設定画面にて適用指示を行った設定セット名の確認が可能です(「管理サイト ユーザーマニュアル 管理サイトの操作」の「管理サイトの操作－機器－設定」を参照)。

ただし、指示内容が反映済みかどうかは確認できません。

Q19 ユーザーのデータをインポートしようとしたが、読み込みエラーになってしまいました。

A19 Windows標準のメモ帳でCSVファイルを編集すると、読み込みエラーになる場合があります。CSVフォーマットに準拠する必要があるため、Microsoft Excel 2003/2007/2010で編集してください。

※CSVの詳細については、「管理サイト ユーザーマニュアル 付録」の「付録－インポート・エクスポートCSVに関して」を参照してください

Q20 Apple Push証明書を更新する際に、どの証明書を更新したらいいかわかりません。

A20 更新作業は「Apple Push証明書を更新する(「管理サイト ユーザーマニュアル iOS」の「Apple Push 証明書－Apple Push 証明書登録－Apple Push 証明書を更新する」を参照)」に従って行います。手順2の画面にて「トピック」という情報が表示されますので、この情報を控えておいてください。手順に従って作業を進めていただくと、手順8で更新対象を選択することになります。この際に手順2で控えた[トピック]を確認することができますので、「トピック」が一致する証明書を更新してください。

Q21 端末と同期が行われません。

A21 端末側で本製品を利用するためのライセンス認証が行われていますか。

ライセンス認証は各エージェントマニュアルの以下を参照して行ってください。

Android…ライセンス認証を行う

iOS…ライセンス認証(プロファイルのインストール)を行う

Windows…エージェントをインストールする

Q22 サイレントインストールが行われません。

A22 「管理オプションにチェックが入っていた場合で、端末が監視対象端末(「管理サイト ユーザーマニュアル 管理サイトの操作」の「はじめに一用語集」を参照)だった場合は、アプリケーションはサイレントインストールされます。」と記載されていますが、App Storeに掲載されているアプリケーションに関しては、Apple IDとパスワードを入力する必要があります。複数のApp Store掲載アプリケーションを設定した場合は、1回のApple ID とパスワード入力でインストールが行えます。

Q23 誤ったApple Push証明書を登録してしまいました。

A23 再度正しいApple Push証明書をご登録し直してください。

その際には、Apple Push証明書をご登録された際に利用いただいたApple IDにてログインしてください。

ただし、同期不可検知または管理外検知が表示されている場合には、Q24を参照してください。

Q24 同期不可検知または管理外検知が表示されてしまいました。

A24 同期不可検知の種類によって、対応が異なります。該当の手順に従って対応してください。

《MDM構成プロファイル同期不可検知日時または管理外検知が表示された場合》

再認証以外に復旧方法はありませんので、再度認証を行ってください。

《エージェント同期不可検知日時が表示された場合》

iOS端末からエージェントを立ち上げ、同期を行うことによって復旧が可能です。

Q25 iOS : アプリケーション配信

オリジナルアプリ配信時に必要なマニフェストファイル(plist)について。

アプリケーション作成時に作成したマニフェストファイル(plist)と配信用のマニフェストファイル(plist)の差分があるのでしょうか。

A25 アプリケーション作成時に作成されたマニフェストファイル(plist)を利用して、アプリケーション配信用のマニフェストファイル(plist)を作成しています。

作成した配信用のマニフェストファイル(plist)にはアップロード先のURLを追記しています。

オリジナルアプリ登録画面のマニフェストファイル(plist)には、配信用のマニフェストファイル(plist)を登録いただくことで、オリジナルアプリのアプリケーション配信をご利用いただけます。

Q26 iOS : アプリケーション配信

オリジナルアプリのアプリケーション名をバージョンアップのタイミングで変更したいです。

A26 バージョンアップによりアプリケーション名の変更を行う場合は、アップロードの方式により対応が異なります。該当の手順に従って対応してください。

《「ipaファイルをアップロード」を選択している場合》

アプリケーションの開発元に確認してください。

《「マニフェストファイルをアップロード」を選択している場合》

1. 既に配信しているアプリケーション(ipa)およびマニフェストファイル(plist)と、アプリケーション名変更後のアプリケーション(ipa)およびマニフェストファイル(plist)にあるBundle IDを、同一の値に設定してください。
このBundle IDが、管理画面でマニフェストファイル登録時に表示される「アプリケーションID」と同一のものになります。
2. 1.で設定したアプリケーション名変更後のアプリケーション(ipa)とマニフェストファイル(plist)を[オリジナルアプリ登録]の右上にあります[アプリアップロード]からアップロードします。
3. アップロード後、作成された配信用マニフェストファイル(plist)をダウンロードします。
4. 作成していたバージョンアップ前のアプリケーションの設定セットの[編集]を押下し、「マニフェストファイル」の「アップロード」にチェックを入れ、[参照]で3.でダウンロードしたマニフェストファイルを指定し、保存します。

Q27 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信機能で、最新バージョンのアプリケーションを配信させることはできますか。

A27 アプリケーション配信機能では、「Store IDで指定したアプリケーションを配信する」機能になります。どのバージョンが配信されるかについては、Apple社側の仕様に準じます。

Q28 iOS : アプリケーション配信

オリジナルアプリの配信方法について、マニフェストファイル(plist)なしで配信できますか。

A28 マニフェストファイル(plist)なしで配信可能です。

オリジナルアプリ登録にて、「ipaファイルをアップロード」を選択することで、同封されているマニフェストファイルを自動で登録することができます。

詳細は、「管理サイト ユーザーマニュアル iOS」の「iOS-アプリケーション-オリジナルアプリ登録」を参照してください。

Q29 iOS : アプリケーション配信

“マニフェストファイル「XXXX.plist」は不正です”と表示されましたがどうしたらよいでしょうか。

A29 マニフェストファイルの以下の値のいずれかが正しくない可能性があります。

値の見直しを行ってください。

- ・ bundle-identifier
- ・ bundle-version
- ・ title

Q30 iOS : VPP

VPP配信に失敗します (MCMDMErrorDomain:12064)。

A30 VPPアプリの配信に失敗する原因によって、対応が異なります。該当の手順に従って対応してください。

《iTunes Storeアカウントハッシュが異なっている場合》

VPPアプリの配信ができない原因として、iOS機器とユーザーのiTunes Storeアカウントハッシュが異なっている可能性があります。

iOS機器に設定されているApple IDが、VPP招待時に利用したApple IDと異なる場合、VPPアプリの配信ができません。

iTunes Storeアカウントハッシュの確認方法はそれぞれ以下になります。

1. iOS機器の確認方法

(1)[機器]画面にて、対象のiOS機器を選択

(2)[機器]タブを選択し、「その他の情報」パネルの「iTunes Storeアカウントハッシュ」を確認

2. ユーザーの確認方法

(1)[メニュー] -> [ユーザー]画面にて、対象のユーザーを選択

(2)[VPP設定]タブを選択し、「参加済みのiTunes Storeアカウントハッシュ」を選択

iTunes Storeアカウントハッシュが異なっている場合、ユーザーのVPP設定画面に[参加依頼再実行]ボタンが表示されます。ボタン押下後、端末側にて参加依頼に同意していただいた後に、VPPアプリの配信を再度お試しください。

《VPPへの参加依頼が正常に終了していない場合》

管理画面のログに「MCMDMErrorDomain:12064」のエラーコードが表示された場合の原因として、VPPへの参加依頼が正常に終了していない可能性があります。

以下の手順で、VPP設定の「参加依頼のステータス」をご確認ください。

1. [メニュー] -> [ユーザー]画面にて、対象のユーザーを選択
2. [VPP設定]タブを選択し、「参加依頼のステータス」を確認
3. 参加依頼の手続きが終了していると「参加済み」が表示され、終了していないと「参加依頼中」が表示されます。

Q31 iOS : VPP

VPP配信にて、「MCMDMErrorDomain:12026」が発生します。

A31 本エラーが発生した場合、以下をお試しください。

1. 配信対象のアプリケーションが100MBを超えている可能性があります。サイズが100MBを超えるものを配信する場合は、Wi-Fi環境へ接続してください。
2. 対象のiOS機器を再起動(電源OFFして電源ONにする)してください。

Q32 iOS : 構成プロファイル

App Storeからアプリケーションがインストールできません。

A32 非監視対象の端末で、App Storeからアプリケーションがインストールできない場合、構成プロファイルの以下の設定値を確認することで解決する場合があります。

- ・「許可されるコンテンツレーティング/App」の項目

こちらが、「Appを許可しない」という設定になっていると入手できるアプリケーションのレーティングに該当し、インストールができなくなります。

Q33 iOS : 構成プロファイル

複数の構成プロファイルを適用させたときに競合が発生した場合、端末ではどのような挙動になりますか。

A33 複数の構成プロファイルを適用させた場合、パスコード・制限等のセキュリティに関する設定項目はすべてマージされます。設定が異なる項目については、セキュリティがより厳しいほうが採用されます。

例)

構成プロファイルA :

- ・ Appのインストールを許可「しない」
- ・ カメラの使用を許可「する」

構成プロファイルB :

- ・ Appのインストールを許可「する」
 - ・ カメラの使用を許可「しない」
-

例題のような内容の「構成プロファイルA」と「構成プロファイルB」を配信する場合、適用後の機器側の状態は、以下のようになります。

- ・ Appのインストールを許可「しない」
- ・ カメラの使用を許可「しない」

Q34 iOS : 構成プロファイル

構成プロファイルのインストールに失敗します。(※監視対象と非監視対象による設定項目の差分がある場合)

A34 構成プロファイルの設定項目により、配信可能となる端末が監視対象の端末と、非監視対象の端末と分かれる場合がありますので、ご注意ください。

構成プロファイルの設定項目には、監視対象の端末にのみ適用できる項目が存在します。

監視対象の端末にのみ適用可能な項目にチェックを入れた状態で、非監視対象の端末に配信しようとする、構成プロファイルのインストールに失敗します。

ただし、[制限]タブ内のペイロードについては、監視対象端末のみが対象の項目を非監視対象端末に配信しても、設定が無効なだけで構成プロファイルのインストール自体は成功します。

Q35 iOS : 構成プロファイル

構成プロファイルのインストールに失敗します。(※矛盾する設定を含んでいる場合)

A35 構成プロファイルの設定項目内で相反する設定を含んでいる構成プロファイルを配信するとインストールに失敗します。

例えば、以下の設定をした場合に発生します。

- ・制限タブ > パスコード変更を許可しない
- ・パスコードタブ > 任意の制約を含める

Q36 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信で、ポータル表示をON、機器にてアプリケーション配信設定を設定済みになっている状態で、端末側のポータル内に「配信アプリケーション一覧」の項目が表示されません。

A36 1. 対象のアプリケーションが、B2Bアプリケーションの場合、表示されません。
2. 管理サイトのアプリケーション一覧で、対象アプリケーションの管理が有効になっている場合、自動でアプリケーションがインストールされるため、ポータルの配信アプリケーション一覧には表示されません。

Q37 iOS : アプリケーション配信

アプリケーションのバージョンアップを個別(端末毎)に配信する方法はありますか。

A37 バージョンアップを行うポリシーが設定された「アプリケーション配信」設定と、ポリシーの設定されていない「アプリケーション配信」設定を用意し、端末毎に切り替えることで実現可能です。

1. アプリケーション配信にて、設定A「バージョンアップする」と設定B「バージョンアップしない」を作成します。
2. 設定Aには、「自動的にバージョンアップする」の設定されているポリシーを設定します。
3. 設定Bには、「自動的にバージョンアップしない」の設定されているポリシーを設定します。
4. バージョンアップを行いたい機器には設定Aを、バージョンアップをさせたくない機器には設定Bを設定します。

Q38 iOS : アプリケーション配信

管理アプリケーションとしてアプリケーション配信を行っていますが、SIMを交換した影響により、配信済みの管理アプリケーションがアンインストールされるなどの影響はありませんか。

A38 SIMを交換した場合でも、配信済みのアプリケーションには影響がありません。

Q39 iOS : アプリケーション配信

MDM構成プロファイルの同期を行ったら「このアプリケーションは〇〇が管理されています」というようなポップアップが表示されるのですがどういう契機ですか。

※〇〇は管理サイトに登録している企業名です。

A39 手動でインストールしたアプリケーションを、後からオフィスまるごとサポートデバイスマネジメントから「管理」にチェックを付けた状態で配信した場合に、ポップアップが表示します。

以下の2点にご注意ください。

1. 監視対象モードでない端末の場合のみ表示されます。
2. 監視対象モードの端末の場合、ポップアップは表示されず、強制的にオフィスまるごとサポートデバイスマネジメントから配信した状態になります。

Q40 iOS : アプリケーション配信

OSのバージョンアップを管理サイトから行うことは可能でしょうか。

A40 管理サイトからOSのバージョンアップを行うことはできません。

Q41 iOS : Apple Push証明書

Apple Push証明書を削除してしまい、新しい証明書をセットしました。

その後、同期がとれなくなったので、元に戻し、元の証明書を更新しました。

それでも同期不可という表示になり、端末との同期もとれないのですがどうしたらよいでしょうか。

A41 管理サイトから証明書が削除されて1日がたってしまうと同期不可になってしまいます。

そのため、同期不可の状態を改善するには端末を再認証していただく必要があります。

Q42 iOS : Apple Push証明書

Apple Push証明書を発行しようとしたらApple側のサイトの表示がおかしいです。

A42 1. ブラウザーによっては、表示がおかしくなることがあるようです。

何度か再読み込みまたは更新を試していただくと改善されますので、お試しください。

2. 現在ご利用中のブラウザとは別のブラウザをご利用いただくと改善される場合があります。

Q43 iOS : Apple Push証明書

Apple IDが分からなくなったため、別のAppleIDで新しいApple Push証明書を作成し適用させたいのですが、どういう影響がありますか。

A43 登録されている全てのiOS端末で再認証をしていただく必要があります。

更新時には、更新前に利用したApple IDおよびApple Push証明書をご利用いただくことをお勧めします。

Q44 iOS : Apple Push証明書

登録済みとは別のApple Push証明書を適用後、100台中、85台が管理外になりました。
再度正常な証明書に差し替えを行い、トピック値は同じになりましたが、管理外のままでした。
どうしたらよいでしょうか。

A44 管理外になった原因は異なるトピック値の証明書がアップロードされたことにより、同期ができなくなったことが検知されたためになります。同じトピック値の証明書に更新した場合、端末からの手動同期を行うと再び管理の状態になります。

Q45 iOS : Apple Push証明書

Apple IDのサイトで、「MDMプロファイルトピック」と同一のUID値の証明書が見当たらないのですがどうすればよいですか。

A45 Apple IDのログイン情報が異なっていると思われます。Apple IDの確認をお願いいたします。

Q46 iOS : Apple Push証明書

「機器「〇〇」のMDM構成プロファイルについて同期ができなくなりました。機器の再認証を行ってください。」という、ログが表示されましたがどうしたらよいですか。
※〇〇には管理サイトで登録している機器名が表示されます。

A46 Apple Push証明書の登録を新しいApple IDでやり直した可能性があります。
対処としては、端末にて再認証を行っていただく必要があります。
また、登録前のApple Push証明書を更新していただき、登録しなおす方法をお勧めしますが、その際も再認証を行っていただく必要があります。

Q47 Android : アプリケーション配信

閉域網利用の環境下で、アプリケーション配信でアップデートを行ったところ、一部の端末ができなかったのですが、なにが原因でしょうか。

A47 閉域網環境下でご利用の場合、端末で以下の設定が行われていないと、アプリケーション配信が行われない場合があります。

1. Androidの設定を選択します。
2. 一覧からGoogleを選択します。
3. セキュリティの項目を選択します。
4. アプリケーションの確認を選択します。
5. 各項目のスイッチをOFFに設定します

Q48 Android : ウイルス対策オプション

ウイルス対策ソフトをアップデートしようとしています。
端末で提供元不明アプリの許可を設定しないとアップデートできませんか。

A48 オプション提供のウイルス対策ソフトをアップデートする場合、端末の提供元不明アプリの設定をONにしてください必要があります。

Q49 Android : ウイルス対策オプション

管理サイトではウイルス対策の設定を作成したのですが、ウイルス対策のインストールが通知されず、AppManagerに表示されないのですがどうしたらよいですか。

A49 機器自体に「ウイルス対策」のパッケージにチェックが入っていないかと思しますので、そちらにチェックを入れてください。

管理サイトの機器タブから対象の端末を選択し、パッケージタブをご確認ください。

Q50 Android : Android N 対応

Android端末のAndroid 7.0へアップデートしたときに、Device Owner Mode未使用で利用するとこれまでとどういう違いが生じますか。

A50 Device Owner Modeを未使用の場合、Android7未満までと違い、以下の制限・利用ができなくなります。

1. 利用者によるエージェントアンインストールが可能になります。
(アンインストール抑止ができません)
2. スクリーンロックパスワード変更ができなくなります。

Q51 iOS : Apple Push 証明書

更新前と違う AppleID で証明書更新後、正しい AppleID で再度証明書を更新したのですが、管理サイトを見ると、同期不可となっている機器があります。どうしたら解消されるのでしょうか。

A51 更新前と異なる証明書を管理サイトへセットし、時間が経過すると以前使用していた証明書に紐づいていた端末は、同期不可となります。

解消するには端末側で再認証をしていただく必要があります。

Q52 iOS : アプリケーション配信

管理サイトの機器ログに、MCMDMErrorDomain:12040 というエラーログが表示された場合はどうしたらよいでしょうか。

A52 該当の端末が AppleID で「iTunes Store と App Store」にサインインされていないため、発生していると思われます。

アプリケーション配信機能では、このログが表示されている場合は、端末に AppleID でサインインされていないと動作いたしません。

端末側の「iTunes Store と App Store」へのサインイン状況をご確認ください。

Q53 Android : Android N 対応

Android のバージョンを 7 にアップグレードすると 「動作が停止しました。」という現象が起きてしまいますが、どうしたらよいでしょうか。

A53 エージェントアプリのバージョンが「8.1」未満の場合は Android 7 に対応していないため、動作が停止、または終了してしまいます。

Android 7 にバージョンアップし、エージェントアプリのバージョンが「8.1」未満で「動作が停止しました。」と表示が出てしまう場合には、エージェントアプリの再インストールをお願いいたします。

Q54 Android : アプリケーション配信 ウイルス対策機能

アプリケーション配信で配信したアプリケーションをインストール中に「スキャンできませんでした」というエラーが表示され、インストールができません。ダウンロードまでは正常に終わるのですが、インストールはできない状態ではどうしたらよいでしょうか。

- A54 「スキャンできませんでした」というエラーは、「Lookout for au」というセキュリティソフトが表示しています。回避策として端末の通知画面からインストールしてください。
- ウイルス対策オプションのウイルス対策アプリの場合は、App Manager を利用してインストールをお願いいたします。

Q55 iOS : Exchange 設定

iOS 端末へ配信した Exchange アカウント設定の PW も変更したが、反映されていません。

どうしたらよいでしょうか。

- A55 Apple 社側の不具合により、iOS10 以上の場合、パスワードを更新したプロファイルを配信するとパスワードが消えてしまう事象が発生します。
- 回避策ですが、現在行っている Exchange 設定を以下の手順で一度削除し、再設定してください。

《機器毎に行う場合の削除手順》

1. オフィスまるごとサポートデバイスマネジメント管理サイトでExchange設定を行っている端末を選択する。
2. その他タブよりExchange設定をクリックする
3. [削除]をクリックする
4. 確認画面で[OK]をクリックする
5. 同期を行う

《機器インポートを使い複数機器同時で行う場合の削除手順》

1. オフィスまるごとサポートデバイスマネジメント管理サイトでメニューから機器インポート（変更）画面に移動
2. 「1. CSVファイルを準備します」の [ダウンロード]をクリックする
3. ダウンロードしたCSVファイルの “[S:iOS:Exchange]Exchange ActiveSync ホスト” から “[S:iOS:Exchange]メールのみで使用” の列の値を削除して保存する
4. オフィスまるごとサポートデバイスマネジメント管理サイトでメニューから機器インポート(変更)画面に戻り、「2. CSVファイルをアップロードします」にある [参照] をクリックし、編集したCSVファイルを選択
5. [アップロード] ボタンをクリックする
6. 同期を行う

Q56 iOS : Web クリップ

削除してしまった Web クリップアイコンを元に戻したいのですが、どうしたらよいでしょうか。

A56 AppleConfigurator にて作成された Web クリップを管理サイトにアップロードしてご利用されている場合、その Web クリップの構成プロファイルが削除可能な設定ですと端末上で web クリップが削除可能となります。管理サイトの構成プロファイルアップロード画面にて Web クリップを作成、もしくはアップロード後一度編集頂いた場合は端末内にある、配信された Web クリップアイコンは削除することは出来ません。

AppleConfigurator を使用して作成した Web クリップを削除不可にするためには、以下の手順で対象の構成プロファイルの編集を行ってから、対象端末の構成プロファイルの設定を変更し、同期を行ってください。対象端末のみ設定変更を実施せず、大元の構成プロファイルを変更しただけの場合は、端末に設定が反映されないため、ご注意ください。

《AppleConfigurator で作成した Web クリップを削除不可にする方法》

1. 構成プロファイルアップロード画面にて、対象の Web クリップ設定を開く
2. 編集ボタン押下
3. 内容を変更せずに保存実行

Q57 iOS : ホーム画面レイアウト

ホーム画面レイアウトを利用したのですが、プリインストールされているアプリケーションに関しては配置通りになりますが、VPP 配信等でインストールされたアプリケーションに関しては指定通りの位置にならずアイコン位置が固定されません。どうしたらよいでしょうか。

A57 アプリケーション ID に、対象のアプリケーションのアプリケーション ID(bundleID)を入力する必要があります、アプリケーションのアプリケーション ID は、管理サイトから以下の方法でご確認いただけます。

《端末のアプリケーション一覧から確認する方法》

1. 管理サイトの機器にて、レイアウトを行うアプリケーションがインストールされている端末を選択
2. 選択した端末のアプリケーションタブを押下
3. 対象のアプリケーションをの詳細を押下して表示される内容に「アプリケーション ID」が表示されます

《アプリケーションレポート機能を利用する方法》

1. 管理サイトのメニューからアプリケーションレポートを選択
2. 抽出条件にて、iOS のアプリケーション(管理対象)、アプリケーション(管理対象外)にチェックを入れ、レポート作成を押下
3. レポート作成の完了後、対象のアプリケーションの「[i]パッケージ名/アプリケーション ID」の値に「アプリケーション ID」が表示されます

Q58 iOS : アプリケーション配信

iOS 端末にてアプリケーション配信を行う際、利用者様の端末に Apple ID のサインイン情報を求められる事があります。

配信を行おうとしているアプリケーションは AppStore で配信されている無料の App です。

利用者の端末で ID、パスワードが求められない場合と求められる場合の違いは何になりますでしょうか？

A58 アプリケーション配信をご利用の際、Apple ID が求められる場合と求められない場合については端末の設定状況や、配信方法によって変わります。

以下の条件になりますので、運用方針に沿った端末設定、アプリケーション配信の方法をご利用ください。

《Apple ID の入力が必要な条件》

以下のすべての条件を満たしていること。

ただし、VPP 利用で機器にライセンスを割当てて配信している場合は、条件を満たしていなくても、AppleID 入力は不要となる。

(1) AppleID のログインを事前に行っている

(2) AppStore の利用規約が更新されていない

(3) 設定 > iTunesStore と AppStore > パスワードの設定

または

設定 > 一般 > 機能制限 > パスワードの設定

にある、「無料ダウンロード」の「パスワードを要求」が OFF

Q59 iOS : アプリケーション配信

iOS10 以上の iPhoneSE 端末で誤ってシステムアプリ（メール/ Store ID : 108187098）を削除しました。
オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントでアプリケーション配信をしたところ、エラーが表示され、
再インストールできませんでした。

「App のインストールを許可：しない」の制限をかけている状態で、どうすればシステムアプリを配信できるでしょうか。

A59 "全てのプリインストールアプリ" 共通で Apple の仕様により、MDM からの配信はサポートしていません。
削除したプリインストールアプリを戻す方法は、非管理対象としての配信方法になります。

現在の iOS の仕様ではプリインストールアプリ（最初から端末にインストールされているアプリケーション）
を「App のインストールを許可：しない」の条件で再インストールする方法はございません。

「App のインストールを許可：しない」の構成プロファイルをはずしてから、以下の方法でインストールをお試してください。

1. 管理サイトにログインする
2. [メニュー]タブをクリックする
3. [アプリケーション配信]をクリックする
4. 以下の設定を作成/保存を実行する
 - ・ App Store アプリケーション一覧で作成する
 - ・ StoreID を入力する
 - ・ 管理：チェックを付けない
 - ・ ポリシー：未選択
5. 機器画面へ遷移し、対象機器を選択する
6. 上記で作成したアプリケーション配信設定を適用する
7. 同期を実行する
8. 端末側にて、ポータルを開き、アプリケーションをインストールするボタンを選択する
9. インストールボタンを選択する
10. AppStore アプリが起動するため、インストールボタンを選択する
※端末によってはクラウドマークの場合もございます。
11. アプリケーションのインストールが完了する

Q60 iOS : VPP

VPP アプリを配布した後、アプリケーションの最新版を全端末へ配布し、更新させたい場合の手順を教えてください。

A60 以下の手順でアプリケーション配信の設定を行うことで、対象のアプリケーションの最新版を自動的に配信させることが可能です。

1. アプリケーション配信（アップデート）を作成する
2. 「管理対象アプリポリシー」を作成、以下項目をチェックする
 - ・VPP ライセンスを利用する
 - ・自動的にバージョンアップする
3. [管理]を有効にして、1.で作成したアプリケーション配信へ2.のポリシーを割り当てる

※機器にライセンスを割り当てて配信していたアプリケーションの場合は、更新対象のアプリケーションをアンインストールして、再度、最新版のアプリケーションを配信し直す必要があります

Q61 iOS : VPP

VPP アプリを配布した後、アプリケーションの新バージョンがリリースされても、購入済みの古いバージョンを継続で利用したい場合に、アップデートさせない手順を教えてください。

A61 オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントでは、アプリケーションのアップデートをさせなくする機能はありません。

以下の手順でアプリケーション配信の設定を行うことで、対象のアプリケーションの最新版が公開されてもオフィスまるごとサポートデバイスマネジメントから自動的に配信が行われないようにすることはできます。

1. アプリケーション配信（非アップデート）を作成する
2. 「管理対象アプリポリシー」を作成、以下項目をチェックする
 - ・VPP ライセンスを利用する
3. 2.で作成した「管理対象アプリポリシー」で、以下の項目はチェックを入れない
 - ・自動的にバージョンアップする
4. [管理]を有効にして、1.で作成したアプリケーション配信へ2.のポリシーを割り当てる

Q62 iOS : アプリケーション一覧

インストールされているアプリケーションがアプリケーション一覧から消える事象が発生します。原因を教えてください。

A62 アプリケーション配信により対象のアプリケーションがバージョンアップ中やインストール中、停止中の場合、アプリケーション一覧から消えてしまいます。

Apple 社の仕様により、アプリケーションがバージョンアップ中やインストール中、停止中の場合、iOS 端末から該当アプリケーションの情報が取得できなくなるため、一時的にアプリケーション一覧に表示されなくなります。

バージョンアップが完了後に同期が行われますと、再度、アプリケーション一覧に表示されるようになります。

Q63 Android : アプリケーション配信

インハウスアプリ(自社製アプリ)を配信したいのですが、可能でしょうか。

A63 アプリケーション配信でファイル指定をしていただくことによってインハウスアプリ(自社製アプリ)を配信することが可能です。

詳細は、「管理サイト ユーザーマニュアル Android」の「Android-セットアップ-アプリケーション配信」を参照してください。

Q64 Android : アプリケーション配信、アプリケーション禁止

アプリケーション配信やアプリケーション禁止で対象のアプリケーションのパッケージ名とバージョン番号を確認する方法はありますか。

A64 アプリケーションのパッケージ名とバージョン番号はアプリケーションの開発元に確認していただくなど、お客様側でご確認いただく必要があります。

配信前に確認用の端末をご用意いただける場合、以下の手順で、管理サイトから対象のアプリケーションのパッケージ名とバージョン番号を確認することができます。

※配信前に確認用の端末をご用意いただけない場合、アプリケーションの開発元へご確認をお願いいたします。

1. [機器]タブをクリックする
2. 対象端末を選択する
3. [アプリ]タブをクリックする
4. 対象のアプリケーションの[詳細]をクリックする
5. パッケージ名やバージョン番号などのアプリケーション情報が表示される

Q65 iOS : 構成プロファイル

音声コントロールを制限することはできますか。

A65 オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントでは、音声コントロールを制限することはできません。

※Apple Configurator からも音声コントロールを制限できません。

Q66 iOS : 構成プロファイル

端末利用者による Apple ID の変更を制御することはできますか。

A66 以下の手順を行うことにより Apple ID 変更不可の設定をすることが可能です。

1. 端末で固定化したい Apple ID でログインを行う
2. 管理サイトで「構成プロファイルアップロード」より、新規プロファイルを作成する
3. 「アカウント設定の変更を許可」のチェックを外した制限を作成する
4. 端末に構成プロファイルを割り当てる
5. 同期する

※端末で Apple ID のログインを行う前に、上記構成プロファイルを割り当てた場合、ログインができなくなりますので、ご注意ください。

Q67 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信で、配信したアプリケーションを端末利用者が削除すると、改めてインストールするまで、インストールを促すポップアップが表示され続けますか。

A67 アプリケーション配信対象のアプリケーションが、端末にインストールされていない場合、同期の度にインストールを促すポップアップが表示されます。

ただし、サイレントインストールの条件を満たしていると、ポップアップは表示されずにインストールが実行されます。

Q68 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信で配信したアプリケーションが端末上で待機中となりインストールできなくなりました。どうしたらよいでしょうか。

A68 以下の手順で、インストールを行っているアプリケーションを削除し、再度配信を実施してください。

1. 端末の「待機中」となっているアイコンを長押する
2. [×]を押下し、アプリケーションを削除する
3. 端末を同期し、再度配信を実施する

Q69 iOS : アプリケーション配信

管理側からアプリケーションを配信、削除できるようにしたいのですが、可能ですか。

A69 アプリケーション配信にて、対象のアプリケーション配信設定の「管理」の「有効」にチェックを入れていただくことにより管理側からのアプリケーション配信が可能になります。

また、アプリケーション配信設定で「管理」の「有効」にチェックが入っているアプリケーションの場合、機器に割り当てられているアプリケーション配信の設定を外すと、その後の同期のタイミングで端末より削除されます。

詳細は、「管理サイト ユーザーマニュアル iOS」の「iOS-アプリケーション-アプリケーション配信-■管理対象アプリとしてアプリケーションを配布する場合」及び「iOS-アプリケーション-アプリケーション配信-アプリケーション配信の設定セット入力値-管理」を参照してください。

Q70 iOS : Apple Push 証明書

ApplePush 証明書で利用している Apple ID のメールアドレスを変更してもよいでしょうか。

A70 Apple ID の連絡先のメールアドレスを変更していただいても問題ございません。

※AppleID 自体は変更しないでください。AppleID 自体を変更して Apple Push 証明書を更新すると、それまでに認証した機器への同期ができなくなります。

Q71 Android : 認証

エージェント認証後、ユーザー登録を行いたいが白い画面が表示されたまま止まってしまいます。どうしたらよいでしょうか。

A71 WebView を最新 Ver.に更新すると改善します。以下の手順にて、WebView をアップデートしてください。

1. Play ストアを起動する
※Google アカウントでログインする必要があります。
Google アカウントが未登録の場合は、登録してください。
2. メニューから[マイアプリ&ゲーム]を選択する
3. 一覧から[Android システムの WebView]を選択する
4. [更新]を選択する

Q72 Android : 認証

Android 端末のライセンス認証時に表示される利用権限の要求の設定はスキップできないでしょうか。

A72 Android 6.x 以降は、OS の仕様により利用権限の要求が表示されるようになっております。

権限には、「必須権限」のものと、「任意権限」があります。

このうち、「必須権限」の項目については、設定が必須になり、権限設定をしていただかないと認証が完了しません。

この設定の操作はスキップできません。必ず、端末側で設定していただくようお願いいたします。

Q73 Android : 認証

Android 端末のライセンス認証時に表示される利用権限の要求の電話権限についての各項目は、設定しないとどのような影響がありますか。

A73 電話権限の「未設定」のボタン使用を押下して表示される「アプリ情報」の「許可」にある各項目については、以下の機能で利用しています。

- ・カメラ：ライセンス認証の QR コード認証で利用します。
- ・ストレージ：ファイルのダウンロード先として利用します。
- ・位置情報：位置情報機能・Zone Management の機能で利用します。
- ・連絡帳：連絡先配信・復元機能で利用します。
- ・電話：端末識別情報取得のため利用します。こちらのみ、有効化が必須になります。

Q74 Android : アプリケーション禁止

アプリケーション禁止の設定項目に Play ストアを指定した場合、アプリケーションのアップデートは実施されるのでしょうか。

A74 Play ストアを禁止した場合、Play ストアを経由するアプリケーションのアップデートは、Play ストアアプリの設定により、次のように動作が異なります。

《アプリケーション側で「自動アップデート」が有効の場合》

アプリケーション禁止で禁止していても、アップデートされます。

《アプリケーション側で「自動アップデート」が無効の場合》

アプリケーション禁止で禁止している場合、アップデートされません。

Q75 iOS : DEP

管理サイトの DEP サーバートークン登録画面のアカウント情報が消えています。どうしたらよいのでしょうか。

A75 Apple 社の Device Enrollment Program の利用規約が更新されている可能性があります。

これ以降、新しい利用規約に「同意」していない場合、DEP トークンのアカウント情報が取得できません。Apple 社側のサイト（Device Enrollment Program）へログインし、利用規約の更新に伴う同意を実行されているかご確認ください。

同意しても DEP トークン登録画面のアカウント情報が表示されない場合は、以下の手順で、再度管理サイトに DEP トークンをアップロードしてください。

1. DEP サーバーへログインする

<https://deploy.apple.com>

2. [サーバーの管理]をクリックする

3. オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントと連携しているサーバー名を選択する

4. [新規トークンを作成]をクリックし「サーバートークン」をクリックする

5. オフィスまるごとサポートデバイスマネジメント管理サイトにログインする

6. 「メニュー」より「DEP サーバートークン登録」へ遷移する

7. アカウント情報の項目が、「アカウント情報が取得できませんでした。」と表示されていることを確認する

8. 「編集」をクリックする

9. 「3. サーバートークンファイルの登録」より、[ファイルを選択]をクリックし、ダウンロードしたサーバートークンを選択する

10. [保存]をクリックする

11. アカウント情報が「サーバー名」等の情報が表示されていることを確認する

12. 「メニュー」より、「DEP 機器管理」へ遷移する

13. 機器が表示されることを確認する

※すべての端末を取得しますので、お時間が掛る場合がございます

※登録した DEP サーバートークンを削除しないようご注意ください

Q76 iOS : DEP

DEP を利用して iOS 端末を非監視対象モードにしたいのですが、可能でしょうか。

A76 以下の手順で、監視対象モードから非監視対象モードに変更できます。

1. 管理サイトにて、「監視対象モードに設定する : いいえ」の「DEP 定義プロファイル」を作成する
2. 対象機器へ、1.で作成した「DEP 定義プロファイル」を割り当てる
3. 対象端末の初期化を行う
4. 初期化が終了し、非監視対象モードになる

Q77 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信利用時に端末のポップアップ表示に表示する企業名を変更することはできますか。

A77 アプリケーション配信のポップアップ画面で表示している企業名を変更する場合は、変更申込書でのお申し込みが必要です。担当営業にお問い合わせください。

Q78 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信で配信を実施した後に、配信設定を変えた場合、重複しているアプリケーションはどのようになりますか。

A78 すでにアプリケーション配信を実施し、その後に別の配信設定に変更した際に重複しているアプリケーションがあった場合は、重複しているアプリケーションの再インストールは行われません。

以下のような動作になります。

1. 端末 N にアプリケーション配信の「ポリシー X」にアプリケーション A、アプリケーション B、アプリケーション C を設定し、配信する
2. 端末 N に、アプリケーション A、アプリケーション B、アプリケーション C が配信される
3. 端末 N にアプリケーション配信で「ポリシー Y」にアプリケーション A、アプリケーション B、アプリケーション C、アプリケーション D を設定し、配信する
4. 端末に、アプリケーション D のみ配信される

Q79 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信中に端末の画面で対象のアプリケーションが「待機中」と表示される場合と、表示されない場合は何が違うのでしょうか。

A79 アプリケーション配信にて配信したアプリケーションのインストール処理は、オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントではなく、iOS による作業であり、Apple 社の仕様によります。そのため、「待機中」の表示条件については回答できません。

Q80 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信を実行してアイコンがインストール中になっていたのですがアイコンが消えました。なぜでしょうか。

A80 以下の設定になっていると、アプリケーションが配信できず、アイコンが消えてしまいます。

1. 構成プロファイルの「制限」タブにある「App のインストールを許可」の設定が「しない」になっている。
2. 1.の状態、さらに、構成プロファイルの「制限」タブにある「App」にある「App の使用制限(監視対象のみ)」の項目が「一部の App のみを許可」になっており、配信対象のアプリケーションが登録されていない。

アプリケーション配信を利用する場合は、「App のインストールを許可」を「する」にいただき、「App の使用制限(監視対象のみ)」の項目が「一部の App のみを許可」の場合には、配信対象のアプリケーションを登録してください。

Q81 iOS : 同期

iOS の定期同期の間隔は 8 時間とのことですが、この間隔を調整することはできますか。

A81 iOS 端末と管理サイト間の定期同期の間隔の変更はできません。

Q82 iOS : 同期

iOS 端末が管理サイトで「管理」→「通信日時 MDM(構成プロファイル)」の表示が赤字で「同期不可」となっています。どうすれば機器の同期ができますか。

A82 「管理」→「通信日時 MDM(構成プロファイル)」の表示が赤字で「同期不可」が表示された場合、再び、同期を行えるようにするためには、以下の手順に従って、端末側で MDM 構成プロファイルの再インストール・再認証を行っていただく必要があります。

1. 端末側の MDM 構成プロファイルのアンインストールを行う
(詳細は、「iOS ユーザーマニュアル」の「構成プロファイルのアンインストールを行う」を参照してください。)
2. 端末側に MDM 構成プロファイルのインストール（ライセンス認証）を行う
(詳細は、「iOS ユーザーマニュアル」の「ライセンス認証(構成プロファイルのインストール)を行う」を参照してください。)

※DEP の設定にて「端末から MDM 構成プロファイルの削除を禁止」している場合は、初期化によって MDM 構成プロファイルを削除していただく手順となります。

Q83 Android : アプリケーション配信

アプリケーション配信でどのようにアプリケーションを配信できますか。

A83 管理サイトから Android のアプリケーション配信が行われた場合、端末側では同期のタイミングでアプリケーション配信が行われます。動作は以下のようになります。

1. 管理サイトのアプリケーション配信設定で「ポップアップ」にチェックがある場合は、端末側にポップアップ画面が表示されます。
端末利用者はポップアップ画面で[OK]を押してください。
2. 画面の上から下へスライドすると、ダウンロード通知画面が表示されるので、通知をタップします。
3. 画面の内容に従って、インストールを行ってください。

※アプリケーション配信が実行された時の端末の動作については、「Android ユーザーマニュアル」の「アプリケーションが配信された場合」を参照してください。

※アプリケーション配信設定については、「管理サイト ユーザーマニュアル Android」の「Android-セットアップ-アプリケーション配信」を参照してください。

※Play ストアでのアプリケーション配信の場合は、異なりますので、ご注意ください。

Q84 Android : アプリケーション禁止

アプリケーション禁止を設定したら起動禁止できますが、禁止したアプリケーションのアイコンを非表示にできないのでしょうか。

A84 アプリケーション禁止で禁止したアイコンを非表示にすることはできません。

Q85 Android : アプリケーション禁止

設定にも禁止制限をかけているのですが、TOP 画面の上をスライドすると GPS を OFF にできてしまいます。何か制御する方法はありますか。

A85 端末の上部をスライドさせて表示される画面(通知センター、ステータスバーなど)の各項目につきましては制御が行えません。

GPS の ON/OFF の検知の場合は、管理サイトにて、次の手順で「通知設定」を設定すると管理者様が検知通知を受け取ることができるようになります。

1. [メニュー] - [通知設定]を選択する
2. 「ログメール通知」の[編集]を選択する
3. 以下を設定する
 - ・メール通知タイミング : 「随時」に設定
 - ・メール通知対象ログ : 位置情報設定の変更
 - ・メール送信先(カスタム) : 管理者様以外のメールアドレスへ送りたい場合に設定
4. [保存]を選択する

こちらを設定していただくことによって、同期により GPS 設定の変更が管理サイトへ通知された後、数分後に対象のメールアドレスへ変更された旨の通知メールが届くようになります。

Q86 Android : スクリーンロック

Android 7 にアップデートしたあと、スクリーンロックパスワードの変更を実施しましたが、変更後のパスワードを入力してもロック解除ができません。どうしたらよいでしょうか。

A86 Android 7.0 以降の OS でスクリーンロックを利用する場合、以下の 2 つの条件が満たされている必要があります。条件が満たされていない場合、管理サイトからスクリーンロックパスワードの変更を実施しても変更できません。

- ・ エージェントのバージョンが 8.1.202.0 以上である。
- ・ 端末が Device Owner Mode になっている。

※Device Owner Mode については、「Device Owner Mode 導入マニュアル」を参照してください。

Q87 Android : スクリーンロック

スクリーンロックが実行された時に、画面にメッセージを出せますか。

A87 スクリーンロックの画面にメッセージを表示することはできません。

2.2 Android エージェント FAQ

Q1 エージェントがインストールできません。

A1 ご使用の Android 端末が動作環境を満たしていますか。
エージェントの動作環境は「Android ユーザーマニュアル」の「はじめにーエージェント動作環境」を参照してください。

Q2 エージェントのライセンス認証が行えません。

A2 1. インターネットに接続できていますか。
ライセンス認証を行うにはインターネットへ接続できている必要があります。
ご使用の Android 端末がインターネットに接続できているかご確認ください。

2. 企業コードや認証コードが間違っていないか。
入力した企業コードや認証コードが正しくないとライセンス認証を完了することができません。
入力した企業コードまたは、認証コードをもう一度確認してください。

3. ライセンス数は足りていますか。
お申し込みの内容により、お申し込みのライセンス数を超えてのライセンス認証を行うことはできません。
お申し込みのライセンス数については管理者または、オペレーターにお問い合わせください。

Q3 エージェントは起動しているが管理サイトに表示されません。

A3 1. エージェントのライセンス認証は行っていますか。
エージェントの機能を使用するためには、ライセンス認証を行う必要があります。
エージェントを起動させ、ライセンス認証を行ってください。
ライセンス認証の手順は「Android ユーザーマニュアル」の「エージェントの基本操作ーライセンス認証を行う」を参照してください。

2. インターネットに接続できていますか。
管理サイトへ反映させるためにはインターネットへ接続できている必要があります。
ご使用の Android 端末がインターネットに接続できているかご確認ください。

Q4 パスワードの入力を求められます。

A4 エージェントの利用停止、エージェントの終了、エージェントのアンインストール、ライセンス認証解除など、エージェントの利用を停止する場合にはパスワードの入力が必要な場合があります。
管理者または、オペレーターにお問い合わせください。

Q5 モバイルウイルス対策はどこからダウンロードすればいいでしょうか。

A5 「モバイルウイルス対策」を使用するには「オフィスまるごとサポートデバイスマネジメント」のインストールが必要であり、管理サイトより配布操作が必要な場合、オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントライセンス認証時に自動配布される場合がございます。「オフィスまるごとサポートデバイスマネジメント」のインストール方法は「Android ユーザーマニュアル」の「エージェントの基本操作－エージェントをインストールする」を参照してください。「モバイルウイルス対策」の配布についての詳細は管理者にお問い合わせください。

Q6 モバイルウイルス対策がインストールできません。

A6 ご使用の Android 端末が動作環境を満たしていますか。

「Android ユーザーマニュアル」の「はじめに－ウイルス対策機能動作環境」を参照してください。

Q7 Android 端末の言語を英語に変更したのに、エージェントの言語が変更されません。

A7 一部の画面ではすぐに言語が変更されません。Android 端末を再起動してください。

Q8 Android7.0 以降の端末で、ライセンス認証ができません。

A8 エージェントを最新版にアップデートする前に Android のバージョンを 7.0 へ上げてしまった場合は、正しくライセンス認証ができません。

先に OS を Android 7.0 にアップデートしてしまった場合は、以下の手順に従って、エージェントを再インストールしてください。

《Device Owner Mode を利用せず管理する場合》

初回にエージェントをインストールした際と同じ URL にアクセスし、エージェントの APK を再度ダウンロードしてください。

《Device Owner Mode を利用して管理する場合》

端末初期化後に Device Owner Mode を設定してから、エージェントを再度インストールしてください。

Device Owner Mode については「Device Owner Mode 導入マニュアル」を参照してください。

2.3 iOS エージェント FAQ

Q1 ライセンス認証が行えません。

A1 1. インターネットに接続できていますか。

ライセンス認証を行うにはインターネットへ接続できている必要があります。
ご使用の iPhone/iPad がインターネットに接続できているかご確認ください。

2. Apple Push 証明書の登録は行いましたか。

ライセンス認証を行うには、Apple Push 証明書の登録が必要です。
登録方法の詳細は、「管理サイト ユーザーマニュアル iOS」の「Apple Push 証明書－Apple Push 証明書登録－Apple Push 証明書を登録する」を参照してください。

3. 企業コードや認証コードが間違っていないですか。

入力した企業コードや認証コードが正しくないとライセンス認証を完了することができません。
入力した企業コードまたは、認証コードをもう一度確認してください。

4. ライセンス数は足りていますか。

お申し込みの内容により、お申し込みのライセンス数を超えてのライセンス認証を行うことはできません。
お申し込みのライセンス数については管理者または、オペレーターにお問い合わせください。

5. Safari の設定を確認してください。

Safari の設定で Cookie を受け入れない状態になっていると、ライセンス認証を行うことができません。
一時的に[設定]→[Safari]→[Cookie を受け入れる]で[常に]を選択してください。

6. Jailbreak された機器ではありませんか。

Jailbreak(iOS 端末を不正に改造)された機器では、ライセンス認証が完了しない可能性があります。
管理者または、オペレーターにお問い合わせください。

7. ライセンス認証前に Web フィルタリング設定を行っていませんか。

iOS 9.0 及び 9.1 の場合、ライセンス認証前に Web フィルタリング設定をした場合、本製品の構成プロファイルがインストールできなくなるため、認証画面が次に進まず、ライセンス認証が完了しませんのでご注意ください。

Q2 プロファイルへの設定は行ったが管理サイトに表示されません。

A2 インターネットに接続できていますか。

管理サイトへ反映させるためにはインターネットへ接続できている必要があります。
ご使用の iPhone/iPad がインターネットに接続できているかご確認ください。

Q3 プロファイルのインストール中に途中でキャンセルをしてしまいました。

A3 再度、最初からプロファイルのインストールを行ってください。

プロファイルのインストール方法は「iOS ユーザーマニュアル」の「ライセンス認証(プロファイルのインストール)を行う」を参照してください。

Q4 プロファイルのインストール中に「サーバ証明書は無効です。」というメッセージが表示されました。

A4 iPhone/iPad の日時設定が正しく設定されていない場合があります。iPhone/iPad の日時設定を正しく設定し直してください。

Q5 プロファイルを誤って削除してしまいました。

A5 再度、iPhone/iPad の認証を行ってください。

詳細は、「iOS ユーザーマニュアル」の「ライセンス認証(プロファイルのインストール)を行う」を参照してください。

Q6 再度ライセンス認証を行いたい場合には。

A6 「iOS ユーザーマニュアル」の「ライセンス認証(プロファイルのインストール)を行う」を参照し、再度、ライセンス認証を行ってください。

2.4 Windows エージェント FAQ

Q1 エージェントがインストールできません。

- A1
1. ご使用の Windows 機器が動作環境を満たしていますか。
本製品の動作環境は「Windows ユーザーマニュアル」の「はじめにーエージェント動作環境」を参照してください。
 2. エージェントダウンロード時に Internet Explorer 9 をご利用の場合
エージェントダウンロードができない場合があります。インターネットオプションの詳細設定タブ内「暗号化されたページをディスクに保存しない」のチェックを外し、再度ダウンロードを行ってください。

Q2 エージェントのライセンス認証が行えません。

- A2
1. インターネットに接続できていますか。
ライセンス認証を行うにはインターネットへ接続できている必要があります。
ご使用の Windows 機器がインターネットに接続できているかご確認ください。
 2. 企業コードや認証コードが間違っていないですか。
入力した企業コードや認証コードが正しくないとライセンス認証を完了することができません。
入力した企業コードまたは、認証コードをもう一度確認してください。
 3. ライセンス数は足りていますか。
お申し込みの内容により、お申し込みのライセンス数を超えてのライセンス認証を行うことはできません。
お申し込みのライセンス数については管理者へお問い合わせください。

Q3 エージェントは起動しているが Windows 機器の管理・運用が行われていません。

- A3
1. エージェントは管理サイトと通信できていますか。
Windows 機器の管理・運用を行うためにはエージェントが管理サイトと通信する必要があります。
エージェントと管理サイトの通信状態はタスクトレイアイコンで確認することができます。
「Windows ユーザーマニュアル」の「エージェントの基本操作ー画面の見かたータスクトレイアイコンの説明」を参照し、エージェントが管理サイトと通信できているかご確認ください。
 2. エージェントのライセンス認証は行っていますか。
エージェントの機能を使用するためには、ライセンス認証を行う必要があります。
ライセンス認証の方法は「Windows ユーザーマニュアル」の「エージェントの利用を停止するーライセンス認証を解除するーライセンス認証を行う」を参照してください。

Q4 パスワードの入力を求められます。

- A4
- エージェントの一時停止、エージェントのアンインストール、ライセンス認証解除など、エージェントの使用を停止する場合にはパスワードの入力が必要な場合があります。管理者へお問い合わせください。

Q5 ライセンス認証の解除が行えません。

A5 エージェントは起動していますか。

ライセンス認証の解除を行うためにはエージェントが起動している必要があります。

「Windows ユーザーマニュアル」「エージェントの利用を停止するー一時的に停止するー再度エージェントを起動する」を参照し、エージェントを起動させてからライセンス認証の解除を行ってください。

Q6 エージェントの操作マニュアルを閲覧したいです。

A6 管理サイト上で閲覧することができますので、管理者へお問い合わせください。

Q7 複数の機器が同一機器として登録されてしまいます。

A7 管理サイトでは MAC アドレスなどで機器の識別を行っていますが、認証時に同一の USB LAN アダプターを使いまわしたり、仮想化ソフトウェアなどによる仮想ネットワークアダプターが設定されている場合に、異なる機器でも同一の MAC アドレスが割り当てられるため、管理サイトでは、各機器を同一機器として判定し、機器情報を上書きします。

同一の MAC アドレスを持つ機器や仮想ネットワークアダプターを機器から削除した後に、Windows エージェントのライセンス解除/再認証を行うことで、別々の機器として認識されるようになります。

Q8 一つの機器が別の機器として登録されてしまいます。

A8 OS 再インストールやリカバリ後の再認証時、SID が再発行されるため、別の機器として認証される場合がございます。別の機器として登録された場合は、機器画面より、古い方の機器の削除を行ってください。

2.5 サービス企業用サイト FAQ

Q1 サービス企業用サイトが開けません。

A1 1. インターネットに接続できていますか。

サービス企業用サイトを使用するにはインターネットへ接続できている必要があります。

ご使用のパソコンがインターネットに接続できているかご確認ください。

2. ご使用のパソコンが動作環境を満たしていますか。

サービス企業用サイトの動作環境は「サービス企業用サイト ユーザーマニュアル」の「はじめにー管理サイト動作環境」を参照してください。

Q2 「ログイン状態を保持」にチェックを入れたが、自動的にログインされません。

A2 自動的にログインする期間は「ログイン状態を保持」にチェックを入れてから 14 日間です。14 日間を過ぎると、再度入力が必要となります。また、1 度ログアウトすると、自動的にログインする機能は無効となります。再度、ログイン情報を入力し、ログインを行ってください。

Q3 インポート時に「413 Request Entity Too Large」というエラー画面が表示されました。

A3 インポートファイルのサイズがオーバーしています。

※インポートできるファイルサイズは 10MB までです。ファイルサイズを 10MB 以下にし、インポートし直してください。