


No.	分類	質問	回答
1	簡易点検	1 datanaviで定期点検のお知らせメールを受けたり、定期点検のデータ保存をすることはできますか？	定期点検についてはサポートしていません。 フロン排出抑制の簡易点検のみサポートしています。
		2 オフィス店舗用エアコンの過去の機種や、ビル用マルチエアコン、ガスヒートポンプエアコンに対しても、フロン排出抑制簡易点検機能をサポートしていますか？	オフィス店舗用エアコンの過去機種は 3 シリーズ以降、datanavi対応のリモコンをお使いいただくことで使用可能になります。 ビル用マルチエアコン、ガスヒートポンプエアコンは接続機器名称の直接入力で機器登録された場合のみサポートしております。
		3 フロン排出抑制簡易点検のデータをパソコン等に一覧出力することはできますか？	ファイル出力機能を用いることで、フロン排出抑制簡易点検のデータをCSV出力してパソコンで閲覧することができます。
2	機能	1 室外機基板や室内機基板を交換した場合、datanaviで取得したデータを引き継ぐことはできますか？	交換前の基板のEEPROMをそのままお使いいただくことでデータを引き継ぐことができます。ただし、EEPROMを新しいものに交換すると、データを引き継ぐことができない場合がありますので、基板交換の際はご注意ください。
		2 リモコンを交換した場合、datanaviで取得したデータを引き継ぐことはできますか？	基本的にはデータを引き継ぐことができます。ただし、ご使用環境によってはデータを引き継ぐことができない場合があります。
		3 スマートフォンでユーザー登録しなければ、datanaviを使用できないのでしょうか？	datanaviを使用するには、スマートフォンでユーザー登録する必要があります。
		4 datanaviで取得した情報をパソコンで出力することはできますか？	ファイル出力機能を用いることで、フロン排出抑制簡易点検のデータをCSV出力してパソコンで閲覧することができます。
		5 datanaviで別売部品（ドレンポンプ等）を管理することはできますか？	できません。
		6 空調機の故障を検知した時にメールでお知らせすることはできますか？	故障したことをメールでお知らせする機能はサポートしていません。
		7 空調機を別の物件に移設する場合、datanaviで取得したデータもそのまま移行することはできますか？	移設の前後で空調機のグループ構成に変更がなければ、そのままデータを移行することができます。その際は物件情報の更新をお願いいたします。 なお、移設による故障及び損傷につきましては、3年保証の期間内であっても有料での修理対応となります。
3	3年保証	1 3年保証を受けるために何が必要ですか？	2017年10月以降に新発売のオフィス・店舗用エアコンを購入いただき、datanaviのユーザー登録・機器登録・試運転データ登録を頂くことが必要です。 [注意] ・ 24時間営業店舗、24時間以上の連続運転を想定した設置（サーバー室等）については、3年保証の対象外となります。 ・ 室内機/室外機のユニット毎の試運転データ登録が必要です。
		2 3年保証を受けるために必要なユーザー登録 / 機器登録 / 試運転データ登録は、誰が行いますか？	施工者様がユーザー登録、機器登録、試運転データ登録を行ってください。
		3 3年保証になっていることを確認する手段はありますか？	リモコンのトップメニュー画面でdatanaviの「光ID読み取り」を行いスマートフォンに表示されるメニューから「試運転データ」を選択するか、「登録済機器リスト」から対象の物件を選択していただくことで、3年保証かどうかを確認することができます。 （3年保証になっている場合、「3年」と表示されます）
		4 いつから3年保証となりますか？	保証書に記載の年月日より3年間で保証期間となります。
		5 スマートフォンを持っていないのですが、3年保証を受けることはできますか？	スマートフォンで「施工者」または「オーナー・管理者」のいずれかにユーザー登録いただき、延長保証条件を満たさない場合は3年保証を受けることはできません。
		6 別売のリモコンを必要としない室内機（壁掛形、床置形など）も3年保証の対象となりますか？	datanavi対応リモコンを併用いただければ、3年保証の対象となります。
		7 機器登録 / 試運転データ登録を自分で行っても3年保証の対象となりますか？	3年保証の対象機種をお使いであれば、どなたが機器登録 / 試運転データ登録をいただいても3年保証の対象となります。 試運転登録するためには、機器の試運転が必要です。リモコンの据付（電気）工事説明書をご覧になり、試運転を行ってください。
		8 施工者様が機器登録 / 試運転データ登録を行って3年保証となった場合、施主様にどのようにして3年保証であることを伝えますか？	施工者様が試運転データをご登録いただいて3年保証となった場合、施工者様宛に3年保証のお知らせメールが届きます。そのメールを印刷（もしくは、メール転送など）して、保証書と共に施主様にお渡しください。
		9 3年保証のお知らせメールが届きません。	ドメイン指定受信やメール指定受信などの設定がされている可能性があります。 「datanavi-support@gg.jp.panasonic.com」からのメールを受信できるよう、設定変更をお願いいたします。 設定変更後、再度、試運転データをご登録ください。
		10 3年保証であることを、施主・施工者・販売店間で共有することはできますか？	共有可能です。共有するには、datanaviで登録いただいた物件情報の中の共有ユーザー設定において、施主・施工者・販売店をそれぞれ登録する必要があります。
		11 サービスコールを受けた時点で保証期間を把握することはできますか？	コールセンター等、第三者が受け答えする現場では保証期間を把握することはできません。物件管理者が指定する共有ユーザーであれば、datanaviを用いて保証期間を確認することはできます。
4	登録	1 1ユーザーで何台まで機器登録することができますか？	登録台数に制限はありません。
		2 施主様は、いつユーザー登録すればよいですか？	建物引き渡しまでにユーザー登録してください。 （「オーナー・管理者」として登録してください。）
5	資料参照	1 datanaviで閲覧中の資料（取扱説明書など）に対して、キーワード検索をすることができますか？	キーワード検索をすることはできません。
		2 機器登録していない機器の取扱説明書や据付工事説明書を参照することはできますか？	メニューの「機器名称直接入力」で機器名（品番）を入力いただくと、閲覧することが可能です。

No.	分類	質問	回答
6	入力	1 警報発生時のサービス連絡先の入力は、誰が行いますか？	物件情報を登録する際に、施工者様もしくはオーナー・管理者様が入力してください。
		2 大規模物件では、datanaviにおける機器登録 / 管理が大変です。	お手数ですが機器登録していただく必要があります。
7	消費電力	1 消費電力量をdatanaviで管理するために、毎日datanaviで消費電力量を取得する必要があるのですか？自動で消費電力量を取得することはできますか？	自動で消費電力量を取得することはできません。 消費電力量の管理単位（2時間ごと、1日ごと、1ヶ月ごと）に合わせ、datanaviで消費電力量を取得する必要があります。 2時間ごとの消費電力量を管理される場合は、毎日取得する必要があります。 1日ごとの消費電力量を管理される場合は、毎週取得する必要があります。 1ヶ月ごとの消費電力量を管理される場合は、毎年取得する必要があります。
8	対応機種	1 datanaviの対応機種を教えてください。	対応機種についてはdatanaviウェブサイトでご確認ください。 【datanaviウェブサイト】 https://datanavi.ac.smartcloud.panasonic.com/
		2 ビル用マルチエアコン、ガスヒートポンプエアコンでdatanaviを使用することはできますか？	ビル用マルチエアコン、ガスヒートポンプエアコンについては光ID読み取りでの機器登録はできません。機器名直接入力により機器登録いただいた場合はフロン排出抑制簡易点検機能など一部ご使用になれます。
		3 既設のリモコンをdatanavi対応リモコンに置き換えることで、datanavi機能を使用できますか？	オフィス・店舗用エアコンの3シリーズ以降をご使用の場合には、datanavi機能をご使用いただけます。使用できる機能の詳細は、datanaviウェブサイトでご確認ください。 ※オフィス・店舗用エアコンの6シリーズより前の機種につきましては、datanaviをご使用いただいても3年保証の対象とはなりません。 【datanaviウェブサイト】 https://datanavi.ac.smartcloud.panasonic.com/
9	個人情報	1 個人情報（ユーザー情報や物件情報）はどのように管理されますか？	個人情報はPanasonicの個人情報管理方針に基づき、非公開の情報として管理されます。
		2 個人情報（ログインID/パスワード等）の開示を求められることはありますか？	datanaviではお客様に対して、ご登録の個人情報（ログインID/パスワード）の開示を求めません。不審なメールや電話などを受けた場合は、下記空調110番へお問い合わせください。 【空調110番】 https://datanavi.ac.smartcloud.panasonic.com/asset/contact.pdf
		3 パスワードは覚えやすいもので大丈夫ですか？	覚えやすいもので大丈夫ですが、第三者から推測されやすい文字列や、他のインターネットサービスと同じパスワードを使いまわすことは避けてください。同じパスワードを使っている場合、「パスワードリスト攻撃」の被害を受けやすくなります。 ※パスワードリスト攻撃：攻撃者が何らかの方法で不正に入手した複数ユーザのIDおよびパスワードのリストを使い、各種インターネット・サービスに不正ログインを試みる手法。
10	その他	1 datanaviを活用することで、サービスの流れがどのように変わりますか？	サービス対象の物件情報が共有されていれば、事前にdatanaviで機器構成や警報情報を確認することができます。それにより、迅速かつ正確なサービス対応が可能となります。
11	トラブル (該当機種： CZ-10RT4C)	1 リモコンにスマートフォンをかざしても、データを読み取ることができません。	以下をご確認ください。 ・スマートフォンが光IDに対応していますか？ ⇒ 光IDの対応機種は、ウェブページでご確認ください。 ・スマートフォン側でdatanaviアプリを起動し、データを読み取る準備ができていますか？ ⇒ データを読み取るにはスマートフォン側で読み取り操作が必要です。 ・スマートフォンとリモコンの距離が離れすぎていませんか？ ⇒ 2～3cmの距離で読み取ることを推奨します。 (スマートフォンのカメラのピントを合わせる必要はありません。) ・スマートフォンのカメラの撮像範囲にリモコン画面が入っていますか？ ⇒ リモコン画面からデータ出力されるため、スマートフォンのカメラの撮像範囲にリモコン画面を入れる必要があります。 ・リモコンのバックライトを暗く設定していませんか？ ⇒ リモコンのバックライトを明るく設定してください。 バックライトの設定方法については、リモコンの説明書をご確認ください。 ・リモコン画面にdatanaviアイコン () が表示されていますか？ ⇒ リモコン画面に表示されるdatanaviアイコンは、スマートフォンで光IDによる読取可能であることを示すサインです。 datanaviアイコンが表示されない場合は、次項をご確認ください。 ・リモコンの近くに強い光源はありませんか？ ⇒ 強い光源はdatanaviのデータ読み取りを妨げる要因となります。 光源を移動または消灯し、データ読み取りを行ってください。
		2 リモコンにdatanaviアイコンが表示されません。	以下をご確認ください。 ・お使いのリモコンはdatanaviに対応していますか？ ⇒ お使いのリモコンがdatanaviに対応しているかウェブサイトでご確認ください。 【お知らせ】多機能リモコンの一部の機種（CZ-10RT4 / CZ-10RT4A / CZ-10RT4B）およびその他のリモコンはdatanaviに対応していません。 多機能リモコン下部に貼り付けられているラベルで機種名をご確認ください。 ・datanaviで光IDを読み出せるリモコン画面を表示していますか？ ⇒ リモコンの画面表示によっては、datanaviの光IDのデータ出力を行いません。 データ読み出しのできる画面については、datanaviマニュアルでご確認ください。 ・リモコンのバックライトが消灯していませんか？ ⇒ リモコンを操作し、バックライトを点灯させてください。 リモコンを操作してもバックライトが点灯しない場合は、バックライトが常に消灯するように設定されている可能性があります。 バックライトの設定を見直してください。(バックライトの設定方法については、リモコンの説明書をご確認ください。)

No.	分類	質問	回答
		3 スマートフォンでデータを読み込んでも、説明書通りにスマートフォンの画面が遷移しない。	datanaviの光ID読み取り機能が、失敗している可能性があります。 スマートフォンでdatanaviアプリを選択し、「光ID読み取り」からやり直してください。
		4 スマートフォンでデータを読み取ると、「光ID=XXはこの画面では読み取れません。光ID読み取りの画面で読み取ってください。」と表示される。	スマートフォン側で読み取りたい情報と、リモコン側で出力する情報が不一致の場合にこのようなメッセージが表示されます。 datanaviアプリの「光ID読み取り」メニューからデータを読み取っていただくと、この問題は発生しません。
		5 スマートフォンでデータを読み取ると、「光ID=XXは現在のユーザー種別では表示できません。」と表示される。	お使いのユーザー種別では、読み取ったデータに対するアクセス権限がないことを意味します。 ユーザー種別毎のアクセス権限についてはdatanavi操作マニュアルでご確認ください。
12	トラブル (該当機種： CZ-10RT5)	1 リモコンのアイコンが灰色になっており、選択できません。	特定の状況で、左記状況となることがあります。 datanaviのマニュアルのP18 「ペアリングができない時 ～ ペアリング時に6桁のコードが表示されず、ペアリングできない場合」を実施してください。 【datanaviマニュアル】 https://datanavi.ac.smartcloud.panasonic.com/usage/datanavi_usage.pdf
		2 ペアリングができません。(Android)	Android12以降の場合、ペア設定リクエストを2回承認する必要があります。 スマートフォン上部の通知画面にて、ペア設定リクエストが表示されていないかご確認ください。  ペアリング確認画面① ペアリング確認画面②
		3 初回ペアリング時に、「Connection Failed.」と表示されペアリングができません。(Android)	特定の端末 (Pixel7 Pro) で、左記状況となることがあります。 初回のペアリング時のみ発生しますので、datanaviを再起動させて再度接続を行ってください。
		4 ペアリング時に、「Connection Failed.」と表示されペアリングができません。(iOS)	スマートフォンとリモコンの接続状態が悪い場合に、左記の状況となることがあります。 datanaviを再起動させて、再度接続を行ってください。
13	使用許諾・プライバシーポリシー	1 使用許諾やプライバシーポリシーを確認する方法はありますか？	以下のアドレスで確認可能です。 https://datanavi.ac.smartcloud.panasonic.com/TermsOfUse.html
		2 プライバシーポリシーを確認する方法はありますか？	以下のアドレスで確認可能です。 https://datanavi.ac.smartcloud.panasonic.com/privacy-policy.html