

番号		Q	A
1	ご契約について	アカウントパックの種類を教えてください。	下記のアカウントパックをご用意しております。 10、100、500、1,000などがございます。 例えば、50アカウントが必要な場合は、10アカウントパック×5で対応させていただきます。
2		アカウントは以下のどのような単位で必要になりますか。 1. コンビニで印刷/スキャン(*1)する人 2. CanDayサイトにログインできる人	1.のコンビニで印刷/スキャン(*1)する人数分のアカウントが必要です。 なお、メーリングリストを登録した場合、1アカウントを共有でご利用可能ですが、登録文書も共有されてしまいますのでご注意ください。 2.のCanDayサイトにログインできる人は課金対象ではありません。  (*1)コンビニスキャンは別途スキャンオプションパックの購入が必要となります。また、利用できるコンビニはファミリーマート・ローソン・ポプラグループに限定されます。
3		スキャンオプションパックについて教えてください。	スキャンオプションパックの内容は以下になります。 1パック=月々スキャン面数の上限が100面まで 例えば、月々200面スキャンしたい場合は、スキャンオプションパックを2パック購入となります。  なお、コンビニスキャンが利用できるコンビニはファミリーマート・ローソン・ポプラグループに限定されます。
4		スキャンオプションを追加する時にアカウントパックの追加は必要でしょうか。	スキャンのみを行う人がいる場合は、アカウントパックの追加が必要となります。 アカウントパックは、CanDayのコンビニサービスを印刷でもスキャンでもご利用いただく人数分必要となりますので、同じ人が印刷もスキャンを行う場合は1アカウントとなります。
5	サービスについて	CanDayとは、どのようなサービスですか。	「CanDay（キャンデイ）」は、コンビニのマルチコピー機を利用し、コンビニ印刷とスキャン(*2)ができるサービスです。国内コンビニの94%にあたる5万店舗でご利用いただけます。 また、「誰が何をいつ印刷/スキャンしたか」といったトレーサビリティを含む詳細な情報を確認できます。なお、印刷代は後払いの為、利用者はコンビニエンスストアでの支払いが不要で、経費精算コストの削減、また所属部門ごとの振分けも可能です。  (*2)コンビニスキャンは別途スキャンオプションパックの購入が必要となります。また、利用できるコンビニはファミリーマート・ローソン・ポプラグループに限定されます。
6	ご利用方法	印刷可能なコンビニを教えてください。	以下のコンビニがサービス対象です。 ・セブン-イレブン ・ファミリーマート ・ローソン ・ポプラグループ ※一部の店舗ではご利用できない店舗もございます。 ※セブン-イレブンでのコンビニスキャンはご利用できません。
7		印刷で利用できる用紙を教えてください。	普通紙（B5/A4/B4/A3）、はがき※1、L判※2、2L判※3、写真用紙/A4光沢紙※3 ※1「はがき」はセブン-イレブンで印刷可能です ※2「L判」はセブン-イレブン・ファミリーマート、ローソン、ポプラグループで印刷可能です。 ※3「2L判」「A4 光沢紙」はファミリーマート、ローソン、ポプラグループで印刷可能です。

番号			Q	A
8			印刷できるファイルタイプを教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Microsoft Word 日本語版（拡張子 docx）</li> <li>■Microsoft Excel® 日本語版（拡張子 xlsx）</li> <li>■Microsoft PowerPoint® 日本語版（拡張子 pptx）</li> <li>■PDF Ver.1.3/1.4/1.5/1.6/1.7（拡張子 pdf）</li> <li>■JPEG（拡張子 jpg, jpeg）</li> <li>■PNG（拡張子 png） ※文書印刷として登録されます。</li> </ul>
9			オフィスソフトで作成したファイルの登録ができません。	外国語版Microsoft OfficeやMac版Microsoft Office、モバイル版Microsoft Office、KING SOFT OfficeやOpenOffice等のOffice互換性ソフトには対応しておりません。PDFに変換してご登録してください。
10			Excelの複数のワークシートを1度に登録できますか。	Excel®ファイルでは、登録時点でアクティブになっている（ファイルを開いたときに表示される）ワークシートのみ印刷となります。すべてのワークシートを登録するには、お手数ですがそれぞれのワークシートをアクティブにした状態で保存しなおし、個別に登録してください。
11			Adobe®のAcrobat®以外で作成した、PDFファイルを登録できますか。	PDFバージョンの1.3/1.4/1.5/1.6/1.7に対応しておりますが、PDFを生成するソフトとの互換性によってはファイル登録できない場合がございます。
12	ご利用方法	印刷について	印刷できるファイルに容量制限はありますか。	最大10MBのファイルまで印刷することができます。但し、文書の内容（画像が多い等）によっては、10MBに満たないファイルサイズでも容量オーバーとなることがあります。
13			1 ファイルあたりの上限ページ数はありますか。	A3 1 ファイル 30 ページまで B5/A4/B4 1 ファイル 50 ページまで ※上記ページ数以下のファイルであってもファイル登録時にエラーとなる場合があります。
14			印刷するページを範囲指定することはできますか。	セブン-イレブンのマルチコピー機では設定可能です。 ファミリーマート、ローソン、ポプラグループのマルチコピー機では設定できません。
15			用紙サイズの変更は可能ですか。	セブン-イレブンのマルチコピー機では設定可能です。 ファミリーマート、ローソン、ポプラグループのマルチコピー機では設定できません。
16			カラー／白黒など印刷設定の変更は可能ですか。	コンビニのマルチコピー機で印刷設定の変更が可能です。なお、セブン-イレブンとファミリーマート、ローソン、ポプラグループで設定変更可能な項目も異なりますので実際に店舗でご確認ください。
17			両面印刷できますか。	文書プリントの場合、コンビニのマルチコピー機で印刷設定の変更が可能です。なお、セブン-イレブンとファミリーマート、ローソン、ポプラグループで設定変更可能な項目も異なりますので実際に店舗でご確認ください。  ※両面印刷は「2枚」のカウントとなりますので、2枚分のプリント料金がかかります。 ※「フォト用紙」は片面印刷となります。

番号			Q	A
18			ファイルの登録方法を教えてください。	<p>■Webプリント CanDayサイトで印刷文書を指定して登録します。その後、コンビニで印刷するのに必要なユーザー番号/予約番号が表示されメールでも送られてきます。</p> <p>■Box連携プリント クラウドストレージのBox Webページにサインイン後、登録するファイルまたはフォルダの「その他のオプション」－「統合」メニューの「Send to CanDay Print for Biz」をクリックすると登録されます。その後、コンビニで印刷するのに必要なユーザー番号/予約番号が表示されメールでも送られてきます。 ※事前にアプリ（CanDay Print for Biz）を登録してください。</p> <p>■メールプリント メールに印刷文書を添付してCanDayに送信すると登録されます。その後、コンビニで印刷するのに必要なユーザー番号/予約番号が送られてきます。</p> <p>■スマホプリント スマホのCanDay Print forBizから印刷文書を指定して登録します。その後、コンビニで印刷するのに必要なユーザー番号/予約番号が表示されメールでも送られてきます。なお、アプリのないマイボックスで登録中のファイル情報及びユーザー番号/予約番号の確認が可能です。 ※予めスマホのApp Store/Play StoreからCanDay Print forBizをインストールしておく必要があります。</p>
19	ご利用方法	印刷について	登録したデータを確認できますか。	<p>以下の方法で確認できます。</p> <p>■登録結果画面や登録通知メールにおいて 1ページ目だけとなりますがイメージ画像はファイル登録後、設定されているファイルの保存日数までの間は表示できます。ファイルの保存日数については、お客様の管理者様にご確認ください。</p> <p>■マイボックス CanDayサイトのマイボックス、及びスマホアプリのマイボックスでは全ページ確認できます。</p>
20			登録したデータを削除できますか。	CanDayサイトのマイボックスから登録データを1つずつ削除することができます。また、スマホアプリのマイボックスからも同様に登録データを1つずつ削除することができます。 なお、ファイルの保存日数を超えると自動で削除されます。ファイルの保存日数については、貴社管理者様にご確認ください。
21			登録したデータのファイル名を変更できますか。	できません。
22			登録したデータは何度でも印刷可能ですか。	ファイルの保存日数内であれば何度でも印刷可能です。
23			印刷可能なフォントの種類を教えてください。	<p>以下になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ファミリーマート、ローソン、ポプラグループ</li> <li>Windows Server® 2016 搭載フォント、及び、Office Standard 2016 搭載フォント</li> <li>・セブン-イレブン</li> <li>日本語フォント4書体、英文フォント14書体</li> </ul> <p>※Microsoft-Office文書（WORD/Excel/PowerPoint）については上記のフォント以外を利用されている場合はフォント置換されますのでご注意ください。</p>

番号		Q	A
24	印刷について	印刷イメージが思っていたものと違うのですがなぜですか。	<p>対応フォント以外のフォントを使用されている場合、フォントが置換されることにより文字化けやレイアウト崩れが発生する場合がございます。</p> <p>・ファミリーマート、ローソン、ポプラグループ</p> <p>Windows Server® 2016 搭載フォント、及び、Office Standard 2016 搭載フォント</p> <p>・セブン-イレブン</p> <p>日本語フォント4書体、英文フォント14書体</p> <p>※Microsoft-Office文書（WORD/Excel/PowerPoint）については上記のフォント以外を利用されている場合はフォント置換されますのでご注意ください。</p> <p>その他の制限事項については、下記をご覧ください。</p> <p>【ファミリーマート・ローソン・ポプラグループ】  <a href="https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/howto.aspx#howto_spec">https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/howto.aspx#howto_spec</a></p> <p>【セブン-イレブン】  <a href="https://www.printing.ne.jp/support/attention.html">https://www.printing.ne.jp/support/attention.html</a></p>
25		Webプリントの対応ブラウザを教えてください。	<p>下記のいずれも最新版となります。下記以外については別途お問い合わせください。</p> <p>■Windows：MS-Internet Explorer®, MS-Edge,Firefox,Chrome</p> <p>■Mac：Safari</p>
26		マルチコピー機の操作方法がわかりません。	<p>マルチコピー機の操作方法は、下記のURLからご確認いただけます。</p> <p>【ファミリーマート・ローソン・ポプラグループ】  <a href="https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/howto.aspx">https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/howto.aspx</a></p> <p>【セブン-イレブン】  <a href="https://www.printing.ne.jp/support/flow/flow_step3.html">https://www.printing.ne.jp/support/flow/flow_step3.html</a></p>
27	ご利用方法	スキャンサービスを開始するには何が必要ですか。	<p>現在の契約状況により以下ようになります。</p> <p>■CanDayサービスをご契約中のお客様 追加でスキャンオプションパックをご購入頂く必要があります。</p> <p>■新規でCanDayサービスを開始したいお客様 初期導入費、アカウントパック、及びスキャンオプションパックのご購入が必要となります。</p>
28		スキャン可能なコンビニを教えてください。	<p>以下のコンビニがサービス対象です。</p> <p>・ファミリーマート</p> <p>・ローソン</p> <p>・ポプラグループ</p> <p>※一部の店舗ではご利用できない店舗もございます。</p> <p>※セブン-イレブンでのコンビニスキャンはご利用できません。</p>
29		スキャンデータの保存期間を教えてください。	<p>8日になります。なお、ネットワークプリントサービスのWebサイトで1～30日に変更可です。</p> <p>※ネットワークプリントサービスは以下のサイトになります。  <a href="https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/top.aspx">https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/top.aspx</a></p>
30		コンビニでスキャンする時にマルチコピー機で指定するユーザー番号が分かりません。	<p>CanDayサイトへログイン後、「コンビニスキャン」メニューをクリックして表示される画面の表示内容に従ってご確認ください。</p>

番号			Q	A
31	ご利用方法	スキャンについて	スキャンデータの容量制限はありますか。	以下の容量制限がございます。 ■ 1 ファイルあたり、10MBまでかつページ数20枚までとなります。
32			カラー／白黒は指定できますか。	白黒（グレースケール）とフルカラーは、コンビニマルチコピー機でスキャンするときに画面から指定できます。
33			利用できる原稿サイズを教えてください。	以下になります。 ■ 自動検知：A3 / B4 / A4 / B5 ■ 手動設定：A3 / B4 / A4 / B5 / 2L判 / L判 25x25mm～432x297mm（1mm 単位）
34			保存できるファイルの形式について教えてください。	以下の6種類の形式から選べます。 ■ PDF ■ サーチャブルPDF ■ JPEG ■ TIFF(白黒のみ可) ■ PDF高圧縮 ■ サーチャブルPDF高圧縮
35			保存できる出力画質について教えてください。	以下の3種類の解像度から選べます。 ■ 画質優先(400dpi) ■ 標準(300dpi) ■ ファイルサイズ優先(200dpi)
36			ファイルの保存先とファイルのダウンロード方法を教えてください。	以下になります。 ■ ファイル保存先 ファミリーマート・ローソン・ポプラグループを担当しているネットワークプリントサービス(シャープマーケティングジャパン(株))のクラウド上にファイルは保存されます。 ■ ファイルのダウンロード方法 以下のネットワークプリントサービスサイトへログイン後、マイボックスのスキャンタブからファイルがダウンロードできます。 <a href="https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/top.aspx">https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/top.aspx</a>
37			保存ファイルはどのように削除されますか。	以下になります。 ■ 自動削除：ファイルの保存日数を超えた後、自動で削除されます。 ■ 手動削除：ネットワークプリントサービスサイトへログイン後、マイボックスのスキャンタブからファイルを手動で削除できます。 <a href="https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/top.aspx">https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/top.aspx</a>
38			コンビニマルチコピー機で以下のメッセージがでました、どうしたらよいでしょうか。 「当月のご利用できる上限枚数を超過しているため、これ以上スキャンできません。」	ご購入頂いているスキャンオプションパックにおける月々の上限枚数を超過しているため、当月内のスキャンはできません。お客様の管理者様にご連絡、ご確認をお願いします。 なお、スキャンの上限枚数は月々の設定になりますので、翌月1日に利用枚数はゼロリセットされます。

番号			Q	A
39		サポートについて	サポートはありますか。	メールサポートのみとなります。 メールによるサポート 受付時間は平日、土曜日、日曜日、祝祭日の終日 24 時間です。なお、ご質問への一時回答は翌営業日（土日、祝祭日、年末年始、弊社指定休日を除く）以降となります。また、メールサーバーを停止する場合があります、その場合はメールサーバー再開後の翌営業日以降になります。
40	ご利用方法	トラブルシューティング	ファイルを登録できなかったのですが、なぜですか。	以下のようなケースが想定されます。 1.サポートしていないファイル形式、もしくはページ数やサイズの制限を越えている可能性があります。 ■ファイル形式 ・ Microsoft-Word 日本語版（拡張子docx） ・ Microsoft-Excel® 日本語版（拡張子xlsx） ・ Microsoft-PowerPoint® 日本語版（拡張子pptx） ・ PDF Ver.1.3/1.4/1.5/1.6/1.7（拡張子 pdf） ・ JPEG（拡張子 jpg, jpeg） ・ PNG（拡張子 png） ■ 1 ファイルで印刷できるページ数 ・ B5/A4/B4 1ファイル 50 ページ ・ A3 1ファイル 30 ページまで ■ 1 ファイルのファイルサイズ ・ 10MB  詳しく下記リンク先の「仕様表」（13ページ）をご確認ください。 ■CanDay Print for Biz ご紹介資料 <a href="https://canday.cec-ltd.co.jp/common/pdf/canday_print_forbiz.pdf">https://canday.cec-ltd.co.jp/common/pdf/canday_print_forbiz.pdf</a>  2.お客様の環境（ネットワークの接続状況など）によりアップロードに失敗する場合があります。
41			ブラウザの画面が白いま何も表示されません。	ブラウザのキャッシュをクリアして、再度お試しください。
42			店頭のマルチコピー機で正しいユーザー番号/予約番号を入力してもエラーになります。	以下のようなケースが想定されます。 1.ユーザー番号/予約番号が違う。 特に、大文字・小文字の区別や、スペースがはいっていないかご確認ください。 「0」（数字のゼロ）と「O」（アルファベットのオー）など間違いやすいものがありますので注意が必要です。  2.ユーザー番号/予約番号が失効している。 印刷できる期間が過ぎてしまったので、再度ファイルを登録してください。
43			メールアドレスの重複でユーザーが登録できません。	登録したいメールアドレスを他のコンビニプリント（ファミリーマート・ローソン・ポプラグループのSHARP系「ネットワークプリント」）に登録されていないかをご確認ください。 同じメールアドレスが既に他のコンビニプリントのサービスに登録済みの場合は、重複エラーとなります。

番号			Q	A
44	ご利用方法	トラブルシューティング	ファイルの登録時にファイル名が変わってしまうが、なぜですか。	ファイル名にCanDayで使用できない文字が含まれていると自動的に「_」（アンダーバー）に変更されます。  ファイル名に下記の文字が含まれていないかご確認ください。 ¥/:*?"<> &%
45	セキュリティ	セキュリティについて	ファイルデータの保持について教えてください。	<コンビニプリント> ■CanDayクラウド：ファイルアップロード時にコンビニ各社のデータセンターへ転送後、プリント有無に限らずファイルは保持しません。 ■コンビニクラウド（XEROX/SHARP共に）：ファイル毎の印刷期間内は保持されますが、印刷期限を超えた時点で削除されます。また、店頭でご利用いただきましたマルチコピー機にプリントデータは残りません。 <コンビニスキャン> ■CanDayクラウド：スキャンファイルはCanDayクラウドにはデータの経由も保持もされせん。 ■コンビニクラウド（SHARP）：ファイル毎の保持期間内は保持されますが、保持期限を超えた時点で削除されます。また、店頭でご利用いただきましたマルチコピー機にスキャンデータは残りません。
46			ネットワークセキュリティについて教えてください。	利用者PC-CanDay-コンビニ各社データセンターの通信はhttpsで通信暗号化しています。また、コンビニ各社のデータセンターとマルチコピー機間は専用回線で結ばれておりセキュリティも万全です。
47			印刷ログを閲覧できますか。	「ログ表示」権限を付与されている「管理者」及び「一般」の利用者が印刷ログを閲覧できます。 印刷ログの内容は以下になります。 ■セブン-イレブン 日付、グループ名、メールアドレス、予約番号、ファイル名、用紙サイズ、カラーモード、印刷面数、登録ページ、両面印刷  ■ファミリーマート、ローソン、ポプラグループ 日付、グループ名、メールアドレス、ユーザー番号、ファイル名、印刷面数、登録ページ数、部数、店舗、住所
48			スキャンログを閲覧できますか。	管理者はスキャンログを閲覧できます。 スキャンログの内容は以下になります。 ■ログ項目 日付、グループ名、メールアドレス、ユーザー番号、ファイル名、面数、カラーモード、店舗
49			管理者は印刷データの内容を確認できますか。	印刷イメージや内容の確認はできません。 なお、ファイル名は印刷ログで確認できます。
50			管理者はスキャンデータの内容を確認できますか。	スキャンデータの内容は確認できません。 なお、ファイル名はスキャンログで確認できます。
51			CanDayサイトへのIPアクセス制限はかけられますか。	CanDayサイト及びスマホアプリからのIPアクセス制限は可能です。 各お客様毎の設定となっておりますので、当機能をご利用したい場合はCanDayサポートへご相談ください。

番号			Q	A
52	セキュリティ	セキュリティについて	紙詰まりやエラーなどで印刷の途中で紙を出さずに印刷が止まった場合、マルチコピー機の中に画像やデータが残ってしまいますか。	紙詰まり等により印刷の途中で印刷が止まった場合、コンビニの店員さんが紙詰まりを直すまではデータは保持されますが、紙詰まりを直した後の印刷完了や途中キャンセル共に、データはマルチコピー機から廃棄されます。
53			Webプリントの場合、ログイン時のメールアドレスと印刷ファイル登録時に指定するメールアドレスを変えることもできますが、印刷履歴のメールアドレスにはどちらのメールアドレスですか。	ログイン時のメールアドレスと印刷ファイル登録時のメールアドレスを変えた場合、印刷履歴には印刷ファイル登録時に指定したメールアドレスが印刷履歴に残ります。
54			パスワードを変更することはできますか。	Webプリントの場合はCanDayのWebサイトで変更可能です。 スマホアプリでも変更可能です。
55			パスワードポリシーについて教えてください。	パスワードポリシーは固定の以下です。 「パスワードは8文字以上、数字、大文字、小文字を必要とします。」 期限設定はございません。