

番号			Q	A
1			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いております。
2	ご契約について	アカウントパックについて	アカウントは以下のどのような単位になりますか。 1. コンビニで印刷する人 2. Webプリントでファイルを登録する人 3. CanDayサイトにログインできる人	1.のコンビニで印刷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。 3.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。
3			CanDayとは、どのようなサービスですか。	「CanDay（キャンデイ）」は、コンビニエンスストアのマルチコピー機を利用し、あらかじめインターネットで登録したファイルを安全に印刷できるサービスです。国内コンビニエンスストアの94%にあたる5万店舗ご利用いただけます。 また、「誰が何をいつ印刷したか」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。
4			CanDayとCanDay Print for Bizの違いは何ですか。	CanDayはサービスの総称となっており、CanDay Print for Bizはコンビニプリントサービスの名称となります。
5	ご利用方法	サービスについて	SmartSESAME SecurePrint！コンビニオプションとCanDayの違いは何ですか。	SmartSESAME SecurePrint！コンビニオプションとCanDayは、異なるサービスになります。 ■SmartSESAME SecurePrint！コンビニオプション SmartSESAME SecurePrint！コンビニオプションは、ICカード等を利用した認証印刷システム「SecurePrint！」のオプションのサービスになります。 自社のネットワーク内にSecurePrint！サーバが必要になり、どこでもプリントドライバを経由してコンビニプリントセンターへファイルを登録いたしますので、どこでもプリントドライバがインストールされていない端末では、コンビニプリントはご利用いただけません。 プリンタドライバを経由するので、印刷用のイメージファイルとして登録されるため、マクロが組まれたExcelファイルやスライドショーに変換されたPowerPoint等の登録も可能です。 なお、印刷できるコンビニがファミリーマート・ポプラグループ・ローソンに限られます。 詳細は下記をご覧ください。 <a href="https://sesame.cec-ltd.co.jp/product/print/cvs/">https://sesame.cec-ltd.co.jp/product/print/cvs/</a>  ■CanDay クラウド型サービスです。SecurePrint！サーバがなくともご利用いただけます。 ファミリーマート・ポプラグループ・ローソンの他、セブン-イレブンを含めた約5万店舗で印刷が可能です。

番号		Q	A
5	サービスについて		<p>プリンタドライバを経由せずファイルを登録するため、マクロが組まれたExcelファイル（拡張子xlsm）やスライドショーに変換されたPowerPoint（拡張子ppsx）等が登録不可といったファイルの制限がございます。PDFなど下記のファイル形式に変換してCanDayにご登録ください。（シャープ社・富士ゼロックス社の仕様に準じます）</p> <p>○CanDayに登録可能なファイル形式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Microsoft Word 2010/2013/2016 日本語版（拡張子 docx）</li> <li>・ Microsoft Excel® 2010/2013/2016 日本語版（拡張子 xlsx）</li> <li>・ Microsoft PowerPoint® 2010/2013/2016 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> <p>CanDayの詳細については下記をご覧ください。  <a href="https://canday.cec-ltd.co.jp/index.html">https://canday.cec-ltd.co.jp/index.html</a></p>
6	ご利用方法	印刷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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ セブン-イレブン</li> <li>・ ファミリーマート</li> <li>・ ポプラグループ</li> <li>・ ローソン</li> </ul> <p>※一部の店舗ではご利用できない店舗もございます。</p>
7		利用できる用紙を教えてください。	<p>普通紙（B5/A4/B4/A3）、はがき※、L判、2L判※、写真用紙/A4光沢紙※</p> <p>※「はがき」はセブン-イレブンのみ、「2L判」「A4 光沢紙」はセブン-イレブン以外で印刷可能です。</p>
8	印刷について	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 2010/2013/2016 日本語版（拡張子 docx）</li> <li>■ Microsoft Excel® 2010/2013/2016 日本語版（拡張子 xlsx）</li> <li>■ Microsoft PowerPoint® 2010/2013/2016 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。	<p>日本語版Microsoft Office 2010/2013/2016に対応しております。</p> <p>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。</p> <p>PDFに変換してご登録してください。</p>
10		Excelの複数のワークシートを1度に登録できますか？	<p>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。</p> <p>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。</p>

番号			Q	A
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CanDayに登録できない場合もあります。
12			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、ポプラグループ、ローソン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、ポプラグループ、ローソン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、ポプラグループ、ローソン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	ご利用方法	印刷について	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、ポプラグループ、ローソン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。
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>■スマホアプリ 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、アプリないの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>

番号			Q	A
19			登録したデータをWebで確認できますか。	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、おおよそ7日間は表示できます。 なお、スマホアプリのマイボックスでは全ページ表示できます。
20			登録したデータを削除できますか。	スマホアプリのマイボックスから登録データを1つつつ削除することができます。 なお、ファイルの保存期間が終了すると自動で削除されます。
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？	ファイルの保存期間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。	以下になります。 ・ファミリーマート、ポプラグループ、ローソン Windows Server® 2016 搭載フォント、及び、Office Standard 2016 搭載フォント ・セブン-イレブン 日本語フォント4書体、英文フォント14書体  ※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。
24	ご利用方法	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。	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。 ・ファミリーマート、ポプラグループ、ローソン Windows Server® 2016 搭載フォント、及び、Office Standard 2016 搭載フォント ・セブン-イレブン 日本語フォント4書体、英文フォント14書体 ※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。 その他の制限事項については、下記をご覧ください。 【ファミリーマート・ポプラグループ・ローソン】 <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> 【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>
25			Webプリントの対応ブラウザを教えてください。	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。 ■Windows：MS-Internet Explorer®, MS-Edge,Firefox,Chrome ■Mac：Safari
26			マルチコピー機の操作方法がわかりません。	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。 【ファミリーマート・ポプラグループ・ローソン】 <a href="https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/howto.aspx">https://networkprint.ne.jp/sharp_netprint/ja/howto.aspx</a> 【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>

番号			Q	A
27		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。
28	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 2010/2013/2016 日本語版（拡張子docx） ・ Microsoft-Excel® 2010/2013/2016 日本語版（拡張子xlsx） ・ Microsoft-PowerPoint® 2010/2013/2016 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。
29			画面が白いまま何も表示されません。	ブラウザのキャッシュクリアをお試してください。
30			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）など間違え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。
31			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・ポプラグループ・ローソンの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
32	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。 ¥ / : * ? " < >   & %
33	CanDay機能について	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。	<p>■CanDayサイト：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。</p> <p>■コンビニサイト（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。</p>
34			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。
35			印刷ログを閲覧できますか。	<p>「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。</p> <p>■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</p> <p>■ファミリーマート、ポプラグループ、ローソン 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</p>
36			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。
37			CanDayサイトへのIPアクセス制限はかけられますか。	IPアクセス制限はかけられません。
38			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。	紙詰まりは、コンビニの店員さんが紙詰まりを直すまでデータを保持します。 それ以外のエラーは、マルチコピー機にデータは残りません。
39			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。	印刷ファイル登録時に指定されたメールアドレスが印刷履歴に残ります。
40			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。
41			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。