

## Q. 空メールが返ってこないのですが？

90%が**アドレス指定受信をしていないことが原因**です。

同封の「空メールが返ってこない場合は？」のツールをつかって**アドレス指定受信**※の設定をしてください。

※ medical@mymb.jp からのメールを受信できるようにする設定です。**受信リスト設定**という場合もあります。

### (よくある間違い)

患者さまが「**迷惑メール設定はしていない**」とおっしゃることがありますが、**アドレス指定受信の設定をしなければなりません。**

### 空メールが返ってこないその他のケース

#### (1) パソコンメール (Gmail・Yahoo!メール・Hotmailなど)

「迷惑メールフォルダ」にメールが入ってしまうことがありますのでご確認ください。

アドレス帳に「medical@mymb.jp」を追加すると回避できます。

#### (2) すでにマイページ登録済みのため、空メールが返ってこない

この場合は、そのメールアドレスでログインできます。

同封の「患者さまからの問い合わせフローチャート」に従い、マイページ登録済みか確認してください。

パスワードが分からない場合は、ログイン画面の「パスワードを忘れた」から再発行してください。

再発行メールが届かない場合は、アドレス指定受信の設定をしてください。

## Q. 予約したのにメールが届かなかったのですが？

- ・予約取得時には確認メールは送信されません。
- ・前日などに「まもなく予約日メール」が送信されますが、**設定時刻より後に予約を取得した場合はメールは送信されません。**

- ・クリニック側のメイン画面の状態欄に  OK と出ている場合、サーバからメールは送信されています。送信後については下記の理由で届かないことがありますが**当社ではお調べできません**のでご了承ください。
- ・状態欄に  NG と出ている場合は、メールアドレスの変更または迷惑メール設定が変更されたことによってメールを送る前に送信をやめたことを意味しますので、変更されたかどうか患者さまにご確認ください。

### (届かない理由)

- ・メールの遅延/消失 (通信障害や工事などの影響)
- ・迷惑メールフォルダに入ってしまった
- ・患者さまが届いたメールを誤って消してしまった
- ・迷惑メール設定の変更で受信できなくなった

(注) サポートセンターへのお問い合わせの前に、

- ① 患者さんの名前 ② メールアドレス ③ 携帯・スマホの機種 を必ずご確認ください。