

FAQ【WiFi設定・通信トラブル編】

| No. | 質問・トラブル | 御対応策 |
|-----|---|---|
| 1 | Octotas本体(前面)のボタンの押し方について | ボタンの押し方は「軽く1回押す」または「長押し」の2通りのみです。【軽く1回押す(初回設定時)】0kg補正。 【軽く1回押す(通常時)】手動計測が可能です(データが送信されます)。【長押し…5～7秒押し続ける(通常時)】Wi-Fi設定を再度行う場合にだけ使います。 |
| 2 | Wi-Fi設定時に、接続できない、赤点灯になる | SSIDやパスワードが誤入力されている可能性がございます。SSID、パスワードが正しく入力されているか確認ください。CAPSロックなど入力方法を確認ください。 SSIDかパスワードの文字数が8文字未満ではございませんでしょうか。ネットワーク管理者様にお問い合わせの上、SSID/PWを変更いただけますでしょうか(他への影響も確認)。8文字以上63文字以内でそれぞれ入力ください。 SSIDやPWに半角英数、ハイフン、アンダーバー以外が含まれておりませんか。ネットワーク管理者様にお問い合わせの上、SSID/PWを変更いただけますでしょうか(他への影響も確認)。 ・SSID：半角英数字記号及び半角スペース(8～63文字)、大文字可 ・パスワード：半角英数字記号(8～63文字)、スペース不可 MACアドレス制限がかかっておりませんか。ネットワーク管理者様にお問い合わせください。 単純にWi-Fiの電波状態が悪い可能性がございます。ネットワーク管理者様にお問い合わせいただき、電波状態の良い場所に設置してください。 無線ルーターのIPアドレスの払い出し数が上限に達している可能性がございます。ネットワーク管理者様にお問い合わせください。 以前に設定したデータがスマートマットに残っている可能性がございますので 本体のリセット をしてください。リセット後、本体のボタンを軽く押し「0kg補正」を行い、その後、本体のボタンを長押しして、緑色のランプが点滅している間にWi-Fi接続を試してください。 管理画面で入力いただいたシリアルと、Octotas本体のシリアルは一致していますか。誤って入力されたシリアル番号はユーザー様管理画面から修正・変更できませんので、サポート(oct_help@plus.co.jp)までご連絡ください。 Wi-Fi接続時にPCやスマートファンなど端末側の「自動的に接続」のチェックを外してください。 |
| 3 | Wi-Fi設定はできたが、定時計測や手動計測だけ失敗する | SIMカードを入れるようなモバイルルーターでは接続に失敗する場合がございますので、光回線など安定したネット回線をご利用ください。 |
| 4 | マットのWi-Fi設定ができない 192.168.4.1の管理画面が開かない | 非対応のブラウザで設定されておりませんか。推奨ブラウザの【Google Chrome,Safari,Firefox】でお試しください。 |
| 5 | Wi-Fi設定時、SSIDがブルダウンに表示されない | 設定画面を開いたタイミングで一時的に電波状態が悪いと、表示されない場合がございます。手動でSSIDをご入力ください。 |
| 6 | 計測に誤差が発生する | 「0kg補正」が正しくできていない可能性がございます。 本体のリセット をしてください。リセット後、本体のボタンを1回軽く押し再度「0kg補正」を行ってください。Wi-Fiの設定は電池を抜いただけでは消えませんので再度設定する必要はございません。 ※「0kg補正」時にランプが赤色点灯した場合、電池の電圧が低下しておりますので電池を交換してお試しください |
| 7 | Wi-Fiルーターの交換など、SSIDが変わってしまった | Wi-Fi設定を再度やり直す必要がございます。Octotas本体のボタンを長押し(5～7秒押し続ける)して、Wi-Fi設定を初めからやり直してください。 |
| 8 | 使えないネットワーク環境は？ | 周波数5GHz帯、MACアドレス認証、DHCP固定、シークレットモードになります。ネットワーク管理者様にお問い合わせの上、設定を変更してください。 ※シークレットモードは、SSIDも手動入力することで対応可能 屋外などの開放空間では電波が拡散するので向きです。対策としては中継器を設置するなどしてください。 |
| 9 | マットの使用数上限は？ | Wi-Fiルーターの機器能力に依存します。 |
| 10 | Wi-Fiの電波状態が悪く、接続失敗が多い | Wi-Fi環境の改善をお願いします。Wi-Fi中継器、PLCアダプターなどを設置していただくことが改善策になります。 ※RSSIが-70dBm以上の環境で安定稼働します(ネットワーク環境によっては接続が失敗する可能性もございます) |
| 11 | 通信に失敗した場合、計測データはどうなるか？ | スマートマット内には、過去24回分の計測データが保存されますので、次回通信成功時にプッシュで併せてデータが送信されます。 |
| 12 | マットのWi-Fi設定ができない 192.168.4.1の管理画面が開かない | 過去にスマートマットと接続したことのある他のデバイス(PC、スマートフォンなど)が、接続してしまって邪魔をしている可能性がございます。他のデバイスのWi-Fiを一時的にオフにするか、デバイスWi-Fiの設定からスマートマットの情報を削除してください。もし自動接続の設定がされているようでしたら、それも解除してください。 |
| 13 | マットのSSIDにつながらない | デバイス上に破損したデータがあるなどして、新規接続の邪魔をしている可能性がございます(未検証のため詳細は不明)。 本体のリセット をお試しください。 |
| 14 | 運用中突然、Wi-Fi接続が切れてしまっている | 電波状態により、Wi-Fi接続が切れてしまう場合があります。毎回の通信は、リトライ含めて30秒間がリミットになりますので、次回通信時に接続できればマット内に保管していたデータも一緒にサーバーに送信されます。 |

| 機能 | 機能詳細 |
|--------------------|---|
| 本体のリセット | 用途：改めて0kg補正をしたい場合、初期設定時にWi-Fi設定に何度も失敗する場合など 手順： 電池を外して30秒程お待ちいただくか、電池を外して本体のボタンを十数回押ししてください 効果：コンデンサ内の電気が放電されて、リセットできます ※最後に書き込んだSSID情報などは消えません |
| ボタンの押し方 (2通りのみ) | ・軽く押す(緑のランプが点滅)→0kg補正(初回設定時、リセット後の初回起動時)、手動計測の時(データを送信) ・長く押す(5～7秒押し続ける…緑のランプが点滅開始するまで)→SSIDを再設定(Wi-Fi設定)する場合だけ使用 ※推奨：Wi-Fi設定でお困りの場合、こちらの[長く押す]にて対応可能です |

※お客様へのお願い

Octotas本体の裏側にございましたファクトリーリセットはご使用にならないでください。
ファームウェア改修済のため、万が一ご利用になされずとWi-Fi接続できなくなり機能しなくなります。

FAQ【よくいただくお問い合わせ編】

| No. | お問い合わせ内容 | 回答 |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1 | マットから商品がはみ出しても計測できますか？ | はい。はみ出しても商品が置ける範囲内であれば正確に計測できます。物理的に商品の一部が地面などに接してしまうと、荷重が分散して正確に計測できなくなりますのでご注意ください。 |
| 2 | 使えない場所、非推奨環境は？ | 下記の環境では正しく動作しない場合があります。 <ul style="list-style-type: none"> ・火の近くなど大きく温度差がある場所 ・冷凍庫など0℃以下の場所 ・水中、地面が濡れている場所 ・極端に傾いた場所 ・毛足の長い絨毯の上など、荷重が吸収される場所 ・ステンスラックや網など、スマートマットの脚4点接地しない場所 (マットの下にアクリル板など硬質のものを敷いてご利用ください) |
| 3 | 自動発注はどのように行われますか？ | スマートマットは商品残量を定期的にチェックします。基準値チェック(1日4回/変更可能)のタイミングで、決めた基準値(%又は個数)を下回っていると、アマゾンから発注確認メールが届きます(キャンセル可能)。設定した時刻に注文が自動生成されます。 |
| 4 | どのくらいの重量・精度で計測できますか？ | 100kgまでの重さに対応しています。100g単位での計測が可能です。 |
| 5 | 対象商品が100g以下の対象商品をOctotasで自動発注で運用するには？ | 対象商品を予め複数個用意していただき、200g以上(最低100g以上)になるようにOctotasに載せてください。また、管理画面から重量設定/閾値設定をしてください。また、100g以上の商品でも同様に、100kgまでなら複数個を載せた状態で運用いただく事も可能です。 ※ 10g単位の計測値に関しては、四捨五入されます ※ amazonへの発注数量は1になります(変更不可) |
| 6 | 商品変更はどのように行いますか？ | Web管理画面より計測商品を選択頂き、実際に新しい商品をデバイス上に置くだけで設定完了します。計測商品を変更すると、それまでに蓄積していた計測データグラフがリセットされます。再度同じ商品に設定してもデータは復元できませんのでご注意ください。 |
| 7 | 重複して注文されませんか？ | 誤発注や重複発注を防止する【発注防止フラグ】で安心してご利用頂けます。 (1)前回の発注から2週間経過するか、(2)閾値を上回る【十分な量】(※)の商品がマット上に補充されると発注防止フラグがオフになり、閾値を下回ると再度発注される状態になります。 【十分な量】を載せた状態で「発注を判断する時刻」を迎えるとフラグが変化します。 閾値を下回ると再度発注防止フラグがオンになります。【十分な量】の定義は以下をご参照下さい。 ■ (閾値が60%以下) 閾値+20%以上 ■ (閾値が70%以上) 90%以上 ■ (個数表示の場合) 閾値×1.1倍 |
| | | |
| 8 | 乾電池以外でも使えますか？ | ACアダプター、充電電池がご利用いただけます。ACアダプター(非同梱)で電源につないでご利用いただくことが可能です。5V以下の電源では正常に動作しない可能性がありますのでご注意ください。 ACアダプター仕様：6V、1A、外径5.5mm、内径2.1mm、センタープラス また、充電電池もご利用いただけます。下記の充電電池については動作確認済みです。 Amazon Amazon Basic：充電電池 2400mAh Panasonic：エネルギー 1900mAh/エネルギープロ 2400mAh TOSHIBA：IMPULSE 2400mAh |
| 9 | 電池交換について | 電池残量はWeb管理画面で確認可能です。また電池残量が25%を下回ると登録メールアドレス(ログインID)宛にメールで通知します。新しい電池に入れ替えた後、Octotasに商品が乗っていない状態で本体のボタンを必ず一度押して0kg補正を実施してください。Wi-Fiペアリングは不要です。 |
| 10 | 計測誤差について | Octotasの最大計測誤差は、約100g±1%です。 最大計測誤差の計算式 Octotas【A3サイズ】：100g + (載っている重量×0.01) 例：Octotasに2,000gの重量が載っている場合 100g + (2,000g×0.01) = 120g ⇒ 計測値に±120gの誤差が発生する可能性があります |
| 11 | SmartMat Cloudから、どのようなメールが届きますか？ | 残量一覧ダイジェスト(1日1回)、基準値到達時通知 残量/残数が基準値を下回った場合、発注通知(自動発注作成時) 手動計測時通知、発注確定通知、電池残量低下(25%以下)、Wi-Fi接続状況(接続エラー時)などのメールが届きます。 |
| 12 | どのようなデータが送信されますか？ | ハードウェアから通信するデータは重量・時点・ハードウェアのシリアルIDになります。 ※ 通信エラー時などに備え、24回分のデータを蓄積することが可能です |

2020年5月更新