



マツヨシアプリ

チャットの再開方法

いつもマツヨシアプリをご活用いただき誠に有難うございます。

本資料は、アプリ内チャットを再開していただくための操作マニュアルです。
お手数ではございますが、ご一読くださいますようお願い申し上げます。

～なぜ既存チャットに入れなくなるの？～

機種変更、キャッシュクリアなどでアプリとのセッションが切れると既存のチャットが開けなくなるため新規チャットを立ち上げる必要があります。
新たにログインを行っていただき新規チャットルームが立ち上がると、これまでの会話履歴は消えています。

※チャットのセッションが切れる原因は様々ですが、そのいくつかは以下のようなものです

- ・機種変更
- ・お客様によるキャッシュのクリア
- ・長期間アプリやチャットの未使用による自動ログアウト
- ・OS企業側(Appleやgoogle)による微細な更新
- ・得意先様による社員端末のクリーンナップ

チャット履歴が消える前に行っておいてください

- ①チャットを立ち上げる
- ②現在、お客様のチャットルーム右上にあるお客様IDをメモなどに記録



お客様IDはチャットルームを再開する際に必要となります。

※アプリの仕様上、IDのコピー&ペーストが不可能なため、大変お手数ですが
手書きもしくは手入力によりメモに残していただきますようお願いいたします

チャットルームの再開方法

チャットルームが消えて
ログイン画面が立ちあがったら



タップ

チャットを再開する方はこちら

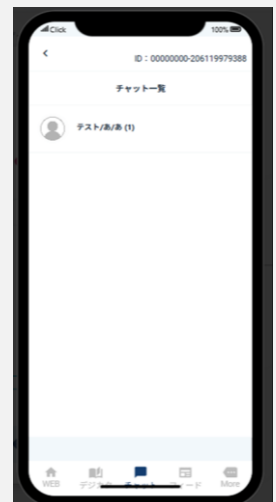
あらかじめメモしておいたIDを
入力して"確認"をタップ



タップ

IDがわからないかたはこちら

チャット一覧に遷移
(既存ROOMで再開できます)



← IDのメモを取っていなかった方
メモが無くなってしまった方は

次の画面で
『お問合せフォーム』か『TEL』を
選択してください。
弊社担当営業所からご連絡いたします。
お客様の都道府県・会社名・お名前を
お伝えください。