

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、まったく逆で、患者さまが**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

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。

メールの遅延などが起こっている

通信環境の問題の場合、しばらく時間をおくか別の通信環境でお試しいただくとうまくいことがあります。

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。