

onSMaRT に関する「よくある質問／FAQ」

2021年7月1日
丸善雄松堂株式会社
onSMaRT 担当デスク

1. 全般

【Q】 onSMaRT とは？

【A】 丸善雄松堂教科書 Web 予約・決済サービス onSMaRT は、特定の大学や専門学校の学生様が、指定された教科書や参考書を購入するための専用サイトです。ご自身の学校から案内されたに従って、本サイトから教科書をお申し込みください。

【Q】 このサイトはいつでも利用できるのですか。

【A】 本サイトは、学校と当社との協議による一定期間(提供日および時間帯)にご利用いただけます。サイトオープン期間外はログインすることはできませんのでご了承ください(アクセスしても公開期間外のメッセージのみ表示されます)。

【Q】 このサイトは次の販売でも利用可能ですか。

【A】 ご利用いただけるのは季節の教科書販売期間ごととなります。在学中および卒業後は、ぜひ honto または丸善書店・ジュンク堂書店・MARUZEN&ジュンク堂書店をご利用ください。

【Q】 どこに問い合わせをしたら良いですか？

【A】 onSMaRT トップページに、お客様をご担当する丸善雄松堂の営業拠点が掲載されています。電話の場合は営業時間内に、メールの場合は都度お問い合わせさせていただきますようお願いいたします。

2. 利用者登録

【Q】 新規で利用者登録をしたのに仮登録用のメールが届きません。

【A】 メールを受信設定をよくご確認の上、「maruzen.co.jp」からのメールを受信できるように設定してください。特に携帯キャリア(docomo、au、Softbank)のメールアドレスでは、想定外のフィルタがかかっていることがあります。よくお確かめの上、登録いただくようお願いいたします。⇒方法については、当資料の【7.その他】に記載しています。

【Q】 パスワードを忘れました。

【A】 パスワードをお忘れの場合は、「パスワードを忘れたら」のリンクから指示に従ってメールアドレスを入力し「送信」ボタンを押してください。パスワード再設定のリマインドメールが送られますので、記載の URL からパスワードを再設定をお願いします。

【Q】パスワードはどのように設定しますか？

【A】8～16 文字の任意の英数字で設定できます。8 文字に満たない場合はエラーとなりますので、ご注意ください。

3. ログイン

【Q】ログインできません。

【A】最初に利用者登録をしていただきます。メールアドレスを入力すると、仮登録メールが届きます。記載の URL をタップ(クリック)してパスワード登録をすると、ログインが可能になります。

【Q】正しく入力しているのにログインできません。

【A】正しく入力しているのにログインできない場合、以下をお試してください。

- ・ クッキーを有効にするクッキーが無効になっているとログインできない場合があります。お使いのブラウザの設定でクッキーを有効にしてから、もう一度ログインしてみてください。それでも問題が解決しない場合は、キャッシュとクッキーのクリアをお試してください。クリア後に正しい情報を再入力することで、ログインが可能となる場合があります。設定方法はお使いのブラウザのヘルプをご覧ください。

4. 決済

【Q】支払手続き中のままになります。

【A】お客様が 3D*セキュアを設定されている場合、パスワード入力を求められます。パスワードの確認をお願いいたします。パスワード未入力だと決済が完了せず、手続き中のまま引き去りにはならず、手続き 2 日後には自動的にキャンセルとなります。

*3D セキュアとは、より強固なセキュリティを実現するサービスです。お客様がカード会社へオプションとしてお申し込みいただき設定されています。暗証番号やセキュリティコードとは異なるものです。詳しくは、ご契約のカード会社へお問い合わせください。

【Q】受取方法の入力をしたが、決済画面に進みません(エラーになる)。

【A】いまお使いのブラウザがご案内している推奨環境かどうかご確認ください。そして最新の推奨ブラウザアプリで、もう一度手続きをしてください。

〔Android 端末のスマートフォンの場合〕

サポート外 Android 標準ブラウザ(地球のアイコン)の場合、不具合が起きて先に進まないことを確認しています。Google の標準ブラウザアプリ Chrome をお使いください。もしインストールされていない場合は、Google Play から Chrome をダウンロードしてください。

〔WindowsPC の場合〕

ブラウザが IE(Internet Explorer)の場合、ブラウザの仕様上、稀に発生するケースがあります。Google Chrome をダウンロードして再度お試し下さい。それでも進まない場合は、エラー画面のエラー

メッセージおよびエラーコードをお控えのうえ、担当営業部へお問い合わせください。

【Q】どこコンビニで手続きをしたか忘れました。

【A】どのコンビニチェーンを選択したかは、購入履歴には表示されず、お客様にしかわからない仕組みになっています。お忘れの場合は、再度お手続きをお願いします。店頭でのお支払が終わらない限りは、支払期限が来ると取引は自動的にキャンセルとなります。決済手続き完了画面のスクリーンショットを撮る、メモを取るなど控えを残していただくようお願いします。

【Q】コンビニの支払番号がわかりません。

【A】コンビニ決済時に発番される「コンビニ支払番号」は、onSMaRT ログイン後の『購入履歴』(青ボタン)から確認できます。そのうえで、各コンビニの支払方法に従って、お支払いをお願いします。各コンビニの支払方法は、こちらから確認いただけます。

5. 配送

【Q】どこ配送会社を使いますか？

【A】お客様ご担当の営業部もしくは営業担当へお問い合わせください。

【Q】配送の場合、自宅以外での受け取りはできますか？

【A】配送がヤマト運輸の場合、お客様自身がクロネコメンバーズにご登録の場合のみ、コンビニ受け取り・ロッカー受け取りの指示ができる『宅急便店頭受け取りサービス(お客様の都合が良い時に、ご指定の場所でお荷物を受け取ることができます)』がご利用いただけます。但し、お客様自身でお申込みいただくサービスになりますので、ご了承ください。

6. 会場受け取り

【Q】販売会場ではどのように教科書を受け取れますか？

【A】大学の会場によって方法が異なります。事前のご案内もしくは学内の告知ポスターをご覧ください。お客様ご担当の営業部もしくは営業担当へお問い合わせください。

7. その他

【Q】仮登録メールが届かない場合の詳細設定について ●docomo ユーザーの場合

【A】maruzen.co.jp を受信してください。迷惑メール設定については、下記をご確認ください。

● docomo

- ① spモードメールアプリ起動
- ② 【メール設定】を選択
- ③ 【その他】を選択
- ④ 【メール全般の設定】を選択

- ⑤ 詳細/その他設定(詳細設定/解除)を選択
- ⑥ パスワードを入力
- ⑦ 受信/拒否設定(設定)を選択
- ⑧ 【次へ】を選択
- ⑨ 【ステップ 4(受信設定)】を選択
- ⑩ 【▽個別に受信したいドメインまたはアドレス】に「maruzen.co.jp」と入力して【登録】を選択
⇒ ドコモ公式ページで設定案内を見る

【Q】 仮登録メールが届かない場合の詳細設定について ●au ユーザーの場合

【A】 maruzen.co.jp を受信してください。迷惑メール設定については、下記をご確認ください。

● au

[Android の場合]

- ① 画面下のメールのアプリを起動 ② メニューボタンを押し【Eメール設定】を選択
- ② 【その他の設定】を選択
- ③ 【パケット通信料が発生します】のメッセージが表示されたら【OK】ボタンを押す
- ④ その他の設定【迷惑メールフィルター】を選択
- ⑤ 【暗証番号】を入力し【送信】
- ⑥ 詳細設定【指定受信リスト設定】を選択
- ⑦ 【設定する】にチェックを入れ【次へ】
- ⑧ 入力欄に「maruzen.co.jp」と入力して【登録】を選択
- ⑨ 内容を確認し【登録】
⇒ au 公式ページで設定案内を見る

[iPhone の場合]

- ① 【メッセージ】を押し新規メッセージを開く
- ② 宛先に「#5000」本文に「1234」と入力して送信
- ③ 返信が届くので、返信に記載のURLよりメール設定画面にアクセス
- ④ 【メール設定】を選択
- ⑤ その他の設定【迷惑メールフィルター】を選択
- ⑥ 【暗証番号】を入力し【送信】
- ⑦ 詳細設定【指定受信リスト設定】を選択
- ⑧ 【設定する】にチェックを入れ【次へ】
- ⑨ 入力欄に「maruzen.co.jp」と入力して【登録】を選択
- ⑩ 内容を確認し【登録】
⇒ au 公式ページで設定案内を見る

【Q】仮登録メールが届かない場合の詳細設定について。●Softbank ユーザーの場合

【A】maruzen.co.jp を受信してください。迷惑メール設定については、下記をご確認ください。

● SoftBank

〔Android の場合〕

- ① ブラウザのブックマークから My SoftBank へアクセスしログイン
- ② 【迷惑メール対策を行う】を選択
- ③ 左側にある【迷惑メールをブロック】を選択
- ④ 迷惑メールをブロック設定下部にある【個別設定はこちら】を選択
- ⑤ 受信許可・拒否設定の【受信許可リスト設定】を選択
- ⑥ 利用設定【設定する】にチェック
- ⑦ メールアドレスの一部に「maruzen.co.jp」を入力
- ⑧ 【後方一致】にチェックし【設定する】
⇒ Softbank 公式ページ設定案内を見る

〔iPhone の場合〕

- ① safari のブックマークアイコンから My SoftBank へアクセスしログイン
- ② 【迷惑メール対策を行う】を選択
- ③ メール設定(Eメール(i))を選択
- ④ 【迷惑メールブロック設定】を選択し【次へ】
- ⑤ 【許可】の【受信許可リスト】を選択し【変更】
- ⑥ 利用していない方は【利用開始】し【次へ】／すでにご利用されている方は【追加】
- ⑦ 【利用開始】をされた方は受信許可リスト【追加】を選択
- ⑧ メールアドレスの一部に「maruzen.co.jp」を入力
- ⑨ 【後方一致】にチェックし【次へ】
- ⑩ 内容を確認後【登録】
⇒ Softbank 公式ページ設定案内を見る

以上