



---

## 端末依存の事象解消方法 モバイルアプリ（Android編）



## はじめに

本ドキュメントは、端末に依存した問題が発生した際に確認していただきたい基本的な設定を記載したドキュメントです。

本ドキュメントで解説した事象解消方法は、常に全ての対応を行う必要はありません。順次対応を行っていただき、対応毎に問題の解消を確認いただければと思います。

本ドキュメントに記載されている事象解消方法はブラウザや端末の設定変更の内容となります。そのためeセールスマネージャー以外のご利用に影響が発生する可能性もございます。何らかの問題が発生した場合は、責任を負いかねますことをご了承ください。

※OSのバージョンや機種により、設定手順が異なる場合があります。

※手順書内の画像は最新の画面と異なる場合があります。



# 対応方法目次

- 対応(ア) esmのURLを確認してください。
- 対応(イ) Androidのキャッシュの削除を行います。
- 対応(ウ) アプリの再起動を行います。
- 対応(エ) アプリのアンインストール、再インストールを行います。
- 対応(オ) Android端末の再起動を行います。
- 対応(カ) Wi-FiのON、OFFの切り替えを行います。
- 対応(キ) ネットワーク、プロキシの確認を行います。



## 対応(ア) esmのURLを確認してください。

esmのURLは下記のような状態が正しいURLでございます。

例)

モバイルアプリ「[https://esm.softbrain.com/\(会社ID\)](https://esm.softbrain.com/(会社ID))」

下記例のように末尾に不正なパラメータが入っている場合は、esmの動作が不安定になる可能性がございます。

### ▼不正なURLの例

「[http://esm.softbrain.com/\(会社ID\)/accessToken=XXXXXX～](http://esm.softbrain.com/(会社ID)/accessToken=XXXXXX～)（省略）」

上記のようにURLが指定されている場合は、正しいURLに修正して、ログインしてください。  
お気に入りなどに登録されている場合も同様に正しいURLを設定してください。

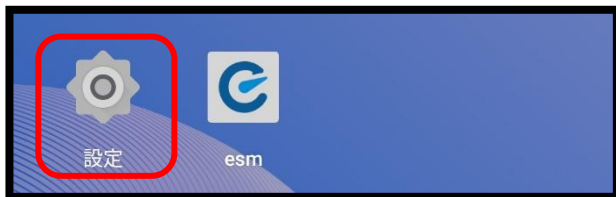


# 対応(イ)

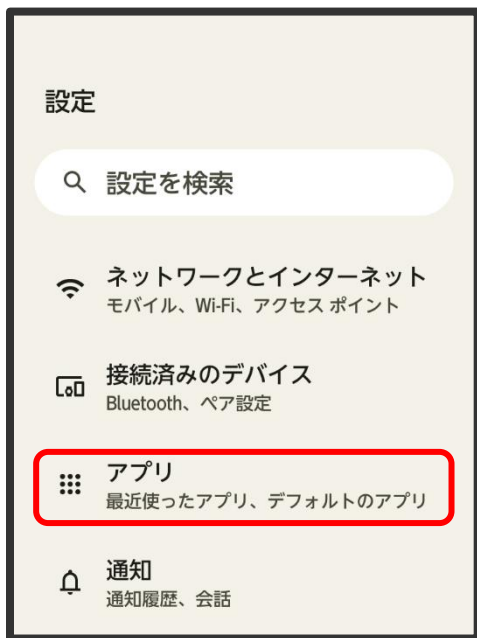
## Androidのキャッシュの削除を行います。

### 【実行手順】

1.ホーム画面から「設定」アプリを起動します。

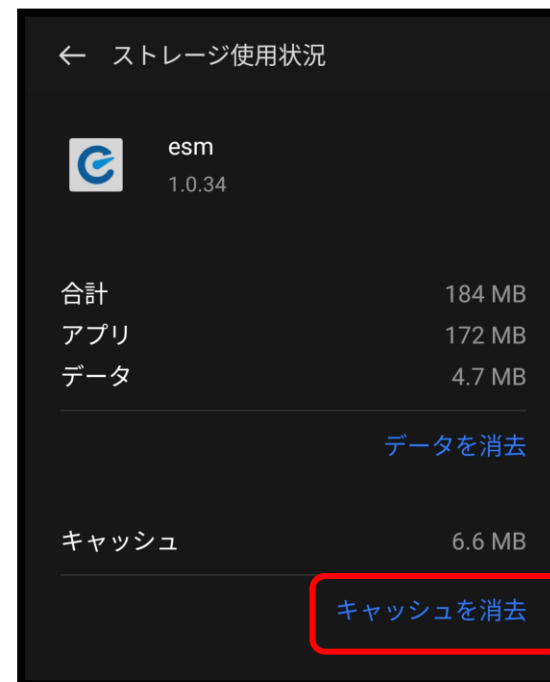
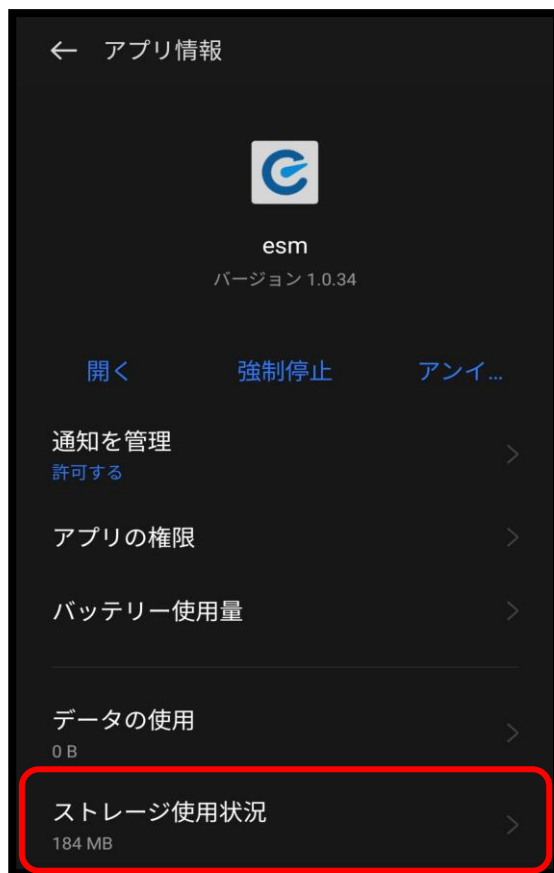


2. 「アプリ」から「アプリ管理」をタップ、「esm」を選択します。



## 対応(イ) Androidのキャッシュの削除を行います。

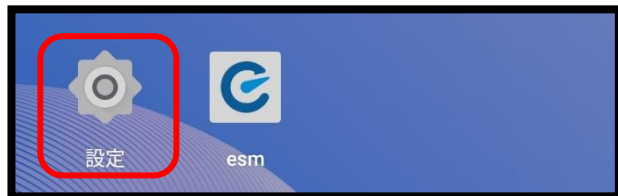
3. 「ストレージ使用状況」をタップ、「キャッシュを消去」を選択します。



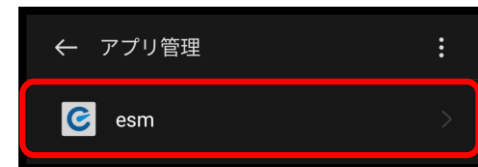
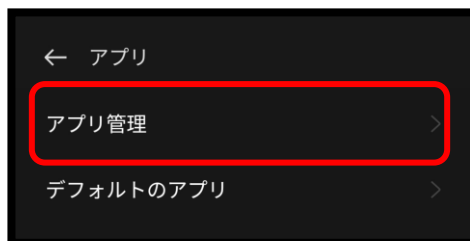
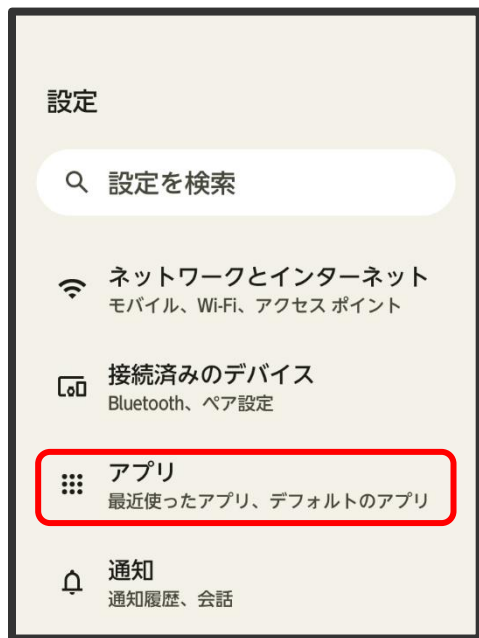
# 対応(ウ) アプリの再起動を行います。

## 【実行手順】

1.ホーム画面から「設定」アプリを起動します。



2. 「アプリ」から「アプリ管理」をタップ、「esm」を選択します。



## 対応(ウ) アプリの再起動を行います。

3. 「強制停止」を選択します。





## 対応(工) アプリのアンインストール、再インストールを行います。

- 1.ホーム画面にてesmのアプリを長押し後、「アンインストール」をタップ、「アンインストール」を選択します。。  
またはホーム画面から「設定」アプリを起動し「アプリ」から「アプリ管理」をタップ後、「esm」をタップ、「アンインストール」を選択します。



- 2.Google Playより再度、esmのアプリをインストールします。  
[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.e\\_sales\\_manager](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.e_sales_manager)

## 対応(才)

### Android端末を再起動します。

- 1.電源ボタンを長押しします。
- 2.メニューが表示されたら、「電源を切る」または「再起動」をタップします。  
※機種によって再起動方法が異なる場合があります。

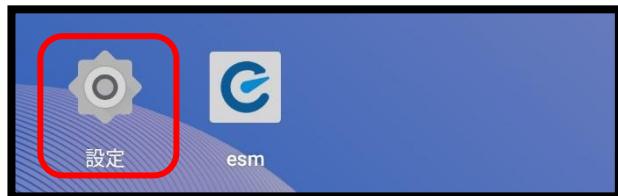


# 対応(力)

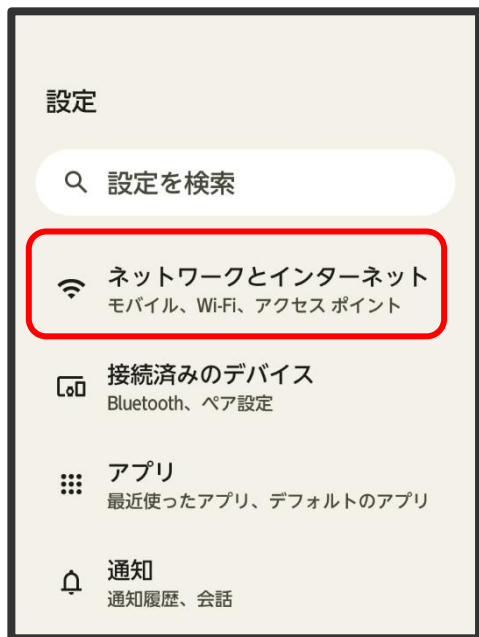
## Wi-FiのON、OFFの切り替えを行います。

### 【実行手順】

1.ホーム画面から「設定」アプリを起動します。



2. 「ネットワークとインターネット」をタップし、Wi-FiをOFFに切り替えキャリア通信に変更します

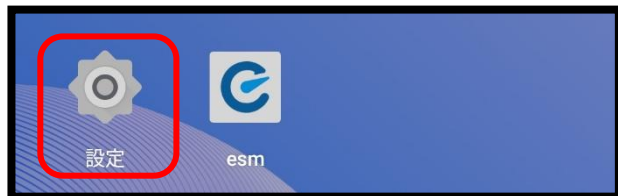


## 対応(キ) ネットワーク、プロキシの確認を行います。

### 【実行手順】

※プロキシ設定を行っている場合のみ、会社のセキュリティーポリシーに沿って確認してください。

1.ホーム画面から「設定」アプリを起動します。



2.「ネットワークとインターネット」をタップし、「プロキシ設定」を選択します。

## 対応(キ) ネットワーク、プロキシの確認を行います。

3.「プロキシ/ポート/除外一覧」を選択し、設定内容に問題はないか確認します。

