SATO ID AUTH

SOS SATO Online Services

サトーオンラインサービス
SOS Smart App 利用マニュアル

2026 年 1 月 26 日

Version 3.0

SATO

SATO Online Services

目次

改定履歴 3
1. はじめに 4
1-1. ご利用にあたって（利用規約） 4
1-2. お客様のプリンタを見守るために 4
1-3. “プロアクティブアクション”予防保守について 4
1-4. 設置場所単位でプリンタを管理する（SOS の機器管理の階層） 4
2. SOS Smart App の入手方法 5
2-1. Android 5
2-2. iOS 5
2-3. アップデート 5
3. ログインアカウントの取得方法 6
3-1. SATO Online Services より 6
3-2. SOS Smart App にログイン 7
4. SOS Smart App の機能 8
4-1. NFC によるプリンタの読取りの注意点について 8
4-2. ログイン時の機能 9
4-3. ユーザーアカウント別機能について 10
5. Daily Checkup（プリンタ診断） 11
5-1. ご利用シーン 11
5-1-1. プリンタエラー発生時の操作 11
5-1-2. 定期通知設定方法 12
5-2. 診断結果と解決手段について 13
6. プリンタ認証登録 17
6-1. ネットワーク接続 17
6-2. かんたん接続 19
6-3. QR/NFC 接続（NFC による接続） 21
6-4. QR/NFC 接続（QR コードによる接続） 22
7. ダッシュボード 25
7-1. 機器一覧（プリンタ認証登録を確認） 25
8. 資産管理機能 27
8-1. 資産管理機能と実績照会について 27
9. 修理依頼 29
9-1. ご利用シーン 29
9-2. 修理状況の確認 33
10. 設置場所更新 35
10-1. 修理から戻ってきたとき 35

11. ご利用アラーム機能について 38
12. エラーメッセージ一覧 38
13. FAQ 39
13-1. SOS Smart App は無料で利用できますか？ 39
13-2. 修理依頼機能が利用できません 39

改定履歴

版 数	発行日	改訂履歴
第 1.0 版	2018 年 9 月 17 日	初版
第 2.0 版	2019 年 1 月 15 日	NFC 接続、かんたん接続を追加
第 2.2 版	2019 年 10 月 1 日	新機種リリースに関する変更
第 2.3 版	2020 年 3 月 2 日	機能改善に関する変更
第 2.4 版	2020 年 11 月 30 日	新機種リリースに関する変更
第 2.5 版	2021 年 10 月 15 日	リンク情報の修正
第 2.6 版	2022 年 10 月 4 日	新機種リリースに関する変更
第 2.7 版	2023 年 5 月 25 日	OS の対応バージョンに関する更新
第 2.8 版	2023 年 11 月 27 日	機能追加に関する変更
第 2.9 版	2024 年 10 月 1 日	SATO ID AUTH に関する変更
第 3.0 版	2026 年 1 月 26 日	CL4/6-SXR リリースによる変更

1. はじめに

1-1. ご利用にあたって（利用規約）

平素より、弊社商品・サービスをご利用いただき誠にありがとうございます。
サトー・オンライン・サービス（以下、SOS といいます）は IoT 技術を用いて全てのプリンタを見守り、稼働状況から消耗部品の予防保守“プロアクティブアクション”を実施、さらには万一の障害も原因を速やかに把握して早期解決をお手伝いして、プリンタの故障によるダウンタイムを飛躍的に改善します。本編では、お客様の安定稼働を支えるもう一つの手段、SOS Smart App のご利用方法を解説します。
ご利用時は必ずアプリに掲載されている利用規約のご確認をお願いします。SATO Online Services でアカウント登録時に同意済みとしてサービスを提供いたします。

1-2. お客様のプリンタを見守るために

SOS Smart App は、携帯通信網を利用してプリンタの稼働情報を SOS クラウドと連携します。稼働情報の収集にはプリンタに標準搭載されている QR/NFC を使用します。収集される情報を基に以下の機能を実現しています。

1-3. “プロアクティブアクション”予防保守について

弊社が指定した消耗部品には、交換目安の閾値を設けています。交換目安に達した日、または交換目安に到達が予測される日に弊社“サポートセンター”からお客様に消耗部品の事前交換をご案内致します。
下記の通り SOS 接続方法によって、ご案内日の算定方法が異なります。

ネットワーク接続・かんたん接続：
日々の稼働情報が設定した交換目安を超えた機器は、概ね一週間以内に事前交換のご案内を送付いたします。

QR/NFC 接続：
QR/NFC で読取られた機器情報が 3 回以上で 3 か月以内に設定した交換目安を超えると予測された機器は、概ね一週間内にご案内します。

1-4. 設置場所単位でプリンタを管理する（SOS の機器管理の階層）

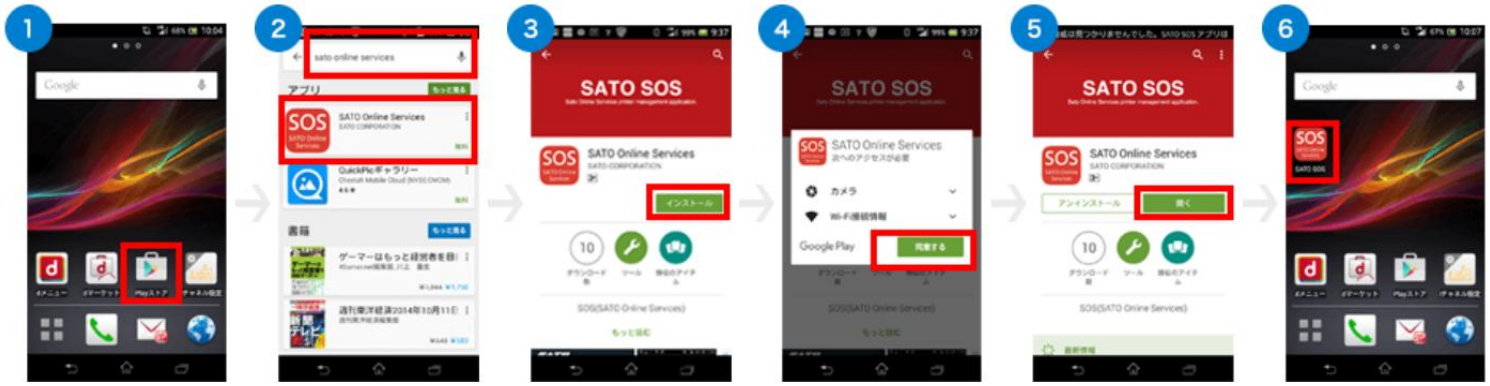
SATO Online Services は SOS アカウント作成で作成いただいた SOS アカウントユーザーを管理権限者として編集権限者、閲覧権限者に SOS アカウントへの招待、及び設置場所の作成を行います。SOS Smart App は、SATO Online Services で作成された SOS アカウントを使用してログインします。

	管理権限	編集権限	閲覧権限
会社組織	編集	編集	参照
設置場所作成	作成・編集・削除	作成・編集	参照
アカウント追加	作成・編集・削除	ー	ー
プリンタ	追加・削除	追加・削除	ー

2. SOS Smart App の入手方法

2-1. Android

対応 OS：Android 9 以上推奨



「Playストア」をタップする

「sato online services」と入力し検索する
検索された「sato online services」をタップする

「インストール」をタップする

「同意する」をタップする

インストールが完了しました
「開く」をタップするとアプリが起動します

今後、SOS Smart Appを起動するには「SATO Online Services」をタップしてください

2-2. iOS

対応 OS：iOS 18

「App Store」をタップする

検索より「sato online services」と入力し、検索された画面の「入手」をタップする

「インストール」をタップする

パスワードを入力し「OK」をタップする

インストールが完了しました
「開く」をタップするとアプリが起動します

今後、SOS Smart Appを起動するには「SATO Online Services」をタップしてください

2-3. アップデート

SOS Smart App は自動更新に設定されている場合、新しいアプリに更新されます。
手動更新を選択されている場合、アップデートの画面が表示されます。あらためて“SATO Online Services”をアプリサイトから入手ください。

3. ログインアカウントの取得方法

3-1. SATO Online Services より

SOS アカウントをお持ちでない場合、SATO ID AUTH(以下 ID AUTH と略します)からアカウント作成が必要です。
ID AUTH 連携 SOS 利用マニュアルからアカウント作成方法をご確認お願い致します。

2018 年 9 月 17 日から SATO Online Services は国際基準 ASVS(*)に適応してセキュリティを強化しました。
既に SOS アカウントをお持ちの場合でも、上記以降初めて SOS ログインする場合は必ず SATO Online Services でパスワードの変更をお願いします。

* ASVS(Application Security Verification Standard)国際的なセキュリティ（脆弱性）診断水準

SATO ID AUTH アカウントでログインした際の注意事項

ログイン前

・ログイン　　ID AUTH アカウントの ID・パスワードを入力してログインボタンを押下してください。
・パスワード忘れ　　「パスワードを忘れた方」ボタンからパスワードの変更はしないでください。ID AUTH から変更をお願いします。

ログイン後

・設置場所更新　　ID AUTH ユーザーは設置場所の更新を行うことができません。
・ネットワーク接続機器登録　　ID AUTH アカウントの場合、SOS 側の機器の登録と共に ID AUTH に機器が登録される。
・かんたん接続機器登録　　ID AUTH アカウントの場合、SOS 側の機器の登録と共に ID AUTH に機器が登録される。
・QR/NFC 接続機器登録　　ID AUTH アカウントの場合、SOS 側の機器の登録と共に ID AUTH に機器が登録される。
・ダッシュボード　　ID AUTH アカウントの場合、メンテナンス画面に遷移します。

3-2. SOS Smart App にログイン

SATO ID AUTH アカウント作成で使用したメールアドレス、パスワードを使用してください。

ダウンロード後、SOS を起動

ログオフ時のメニュー

ログイン画面

ユーザーメニュー

4. SOS Smart App の機能

4-1. NFC によるプリンタの読取りの注意点について

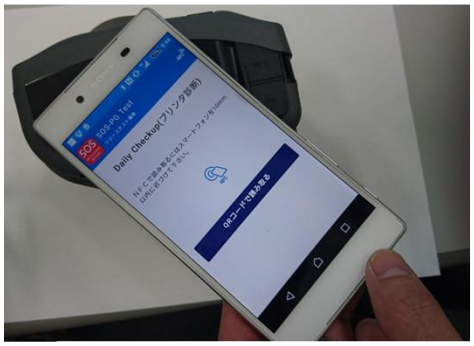
CLNX-J・CL-SXR・FX3-LX・PW208NX・CT4-LX・CLNX-J Plus・PW4NX・FX3-LX Plus は、QR を読み取る代わりに下図の赤丸箇所をスマートフォンでタッチすることでプリンタ情報を取得できます。

NFC 読取りの注意点

NFC の読取りは、Android スマートフォンで NFC 実装モデルのみ対応しています。

NFC Tag の特性により読取り時の注意が必要です。

《スマホとプリンタの NFC マークを重ねて読取りを実行してください。》



※NFC での情報読取時、連続で失敗してしまった場合、スマートフォンの機種によっては稀に NFC の読み取りができなくなる場合がございます。この場合、スマートフォンの再起動が必要となります。NFC での読取位置についてご留意ください。

NFC 読取り時のプリンタ電源について

プリンタ通電時には NFC が Bluetooth 接続を優先する Android OS の制御に依存して Bluetooth 通信に切り替わり NFC が読取れない場合があります。このため NFC 読取り時のプリンタ電源 OFF 時の読取りを推奨します。

メニュー	電源 ON	電源 OFF
Daily Checkup	○	●
修理依頼	○	●
資産管理機能	○	●
返却受付	○	●
プリンタ認証登録	○	●
クローン適用／作成	●	○

4-2. ログイン時の機能

・Daily Checkup（プリンタ診断）

プリンタに表示された QR／NFC を読み取り、プリンタ状態を診断する機能です。

プリンタの稼働状況や消耗パーツの使用率等を確認

・修理依頼

機器の保守契約内容により、出向修理／センドバック修理／クイックサービスを手配いたします。

修理進捗はメールと SATO Online Services 画面からご案内

・資産管理機能

プリンタに表示された QR／NFC を読み取ることで、プリンタ資産を管理することができ、棚卸業務をサポート

SATO Online Services からご確認、データのエクスポートも可能

・設置場所 更新

プリンタに表示される QR／NFC コードを読み取ることで、プリンタの設置場所を変更

ID AUTH ユーザーは更新不可。

・プリンタ認証登録

プリンタを SOS に登録すると共に安心の製品保証を適用

・クローン適用／作成

プリンタの NFC を読取りクローンファイル（プリンタ設定値ファイル）をプリンタから作成やプリンタに適用させる機能

・ダッシュボード

ID AUTH ユーザーは閲覧不可。WEB をご利用ください。

SATO Online Services に遷移し、機器一覧（プリンタ認証登録）を確認

・ログアウト／・利用規約

SATO Online Services

ログオフ時の基本機能

SOS Smart App にログインしていない場合、左図ようにメニューが表示されます。

・Daily Checkup（プリンタ診断）

プリンタに表示された QR コードや NFC タグを読み取り、プリンタ状態を診断する機能です。プリンタの稼働状況や消耗パーツの使用率等を確認することができます。

・ログイン

SOS Smart App にログインすることができます。

SATO ID AUTH アカウント作成で使用したメールアドレス、パスワードを使用してください。

・利用規約

SOS 利用規約を確認することができます。

4-3. ユーザーアカウント別機能について

SOS ログインアカウント権限によって下記表のように機能制限があります。

	管理権限	編集権限	閲覧権限
Daily Checkup（プリンタ診断）	○	○	○
プリンタ認証登録	○	○	×
資産管理機能	※1	※1	※1
修理依頼	※2	※2	※2
返却受付	○	○	○
ダッシュボード	○	○	○
ログイン／ログアウト	○	○	○
利用規約	○	○	○

※1、プリンタ保守契約ご締結の場合にご利用いただけます。

※2、機器の保守契約内容により、出向修理／センドバック修理／クイックサービスを手配いたします。

5. Daily Checkup（プリンタ診断）

5-1. ご利用シーン

Daily Checkup（プリンタ診断）機能は、プリンタエラー発生時にプリンタ画面に表示される QR コードや NFC タグ、もしくは定期通知機能をご利用の場合に表示される QR コードを読み取ることでプリンタの予防診断を行います。
消耗部品の予防保守を実現するために少なくとも 3 ヵ月毎に実施をお願いします。

5-1-1. プリンタエラー発生時の操作

プリンタでのエラー発生時に、プリンタ画面に QR コードを表示する事ができ、この QR コードを SOS Smart App で読み取ることで、プリンタエラーの早期解決をサポートすることができます。
PW208NX の場合、エラー発生画面表示中に搭載されている NFC タグを読み取ってください。

プリンタからエラーが発生すると、プリンタの LCD にエラーメッセージが表示されます。その状態でキーを操作し[SOS]項目を選択するとスキャン用の QR コードが表示されます。以下は CLNX シリーズの画面例です。

次に SOS Smart App を起動し、[Daily Checkup（プリンタ診断）]をタップし、[QR コードで読み取る]をタップします。

起動した QR コード読取画面にて、機器のスキャン用 QR コードを読み取ります。
読取が完了するとエラー情報を SOS クラウドへ送信した後、診断結果が表示されます。

また、CLNX シリーズなどの NFC 搭載機種では、Daily Checkup（プリンタ診断）画面で QR コードを読み取る代わりに NFC による読取を行うこともできます。

5-1-2. 定期通知設定方法

用紙の走行距離またはカッタのカット回数、あるいは日付を設定することで、設定値に達するとプリンタ画面へ QR コードを表示することができます。
定期的に、表示された QR コードを読み取ることで、プリンタの情報を SOS クラウドに蓄積することができ、プリンタの設定状況や用紙の使用量の確認、消耗部品交換時期の目安をプリンタ画面でお知らせすることができます。

定期通知設定の詳細な設定方法につきましては、下記のウェブマニュアルを参照下さい。
CLNX-J（「［定期通知］」と入力して検索してください）
https://www.sato.co.jp/webmanual/printer/cl4nx-j_cl6nx-j/main/

LR4NX-FA（「［定期通知］」と入力して検索してください）
https://www.sato.co.jp/webmanual/labelmachine/lr4nx-fa/main/

FX3-LX（「［定期通知］」と入力して検索してください）
https://www.sato.co.jp/webmanual/printer/fx3/main/

PW208NX
※　PW208NX では定期通知機能はありません。プリンタの情報は搭載している NFC タグから常時読み取ることができます。

CT4-LX（「［定期通知］」と入力して検索してください）
https://www.sato.co.jp/webmanual/printer/ct4-lx/main/

CLNX-J Plus（「［定期通知］」と入力して検索してください）
https://www.sato.co.jp/webmanual/printer/clnx-jplus/main/

PW4NX（「［定期通知］」と入力して検索してください）
https://www.sato.co.jp/webmanual/printer/pw4nx/main/

FX3-LX Plus（「［定期通知］」と入力して検索してください）
https://www.sato.co.jp/webmanual/printer/fx3-plus/main/

通知設定の閾値にカウンタや日付が達した場合、機器の画面にSOSアイコンが表示されます。
このときにプリンタをオフライン状態にしてください。以下の QR コードが表示されます。

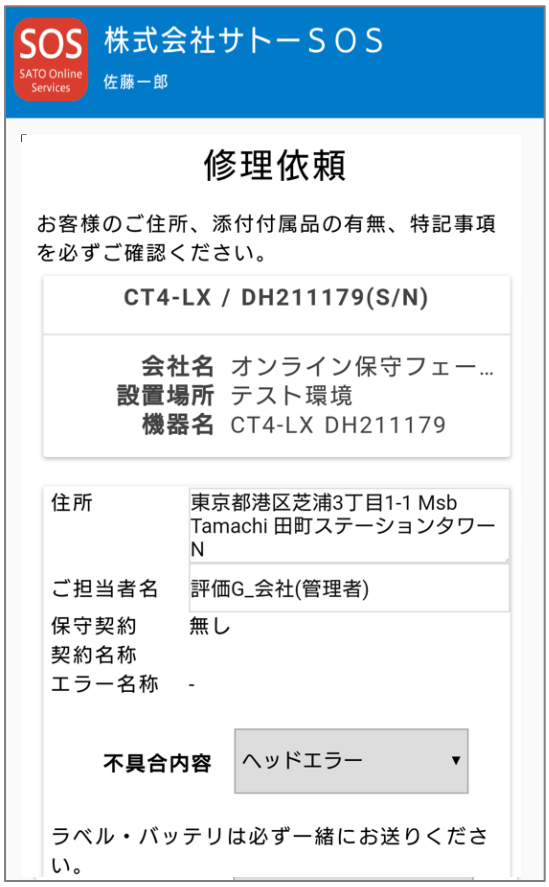
次に SOS Smart App を起動し、[Daily Checkup（プリンタ診断）]をタップし、[QR コードで読み取る]をタップします。
起動した QR コード読取画面にて、機器のスキャン用 QR コードを読み取ります。読取が完了するとエラー情報を SOS クラウドへ送信した後、診断結果が表示されます。

5-2.　診断結果と解決手段について

プリンタ診断結果画面には下記の項目が表示されます。
・エラー名（プリンタエラー発生時）
・モデル名／プリンタシリアルナンバー
・会社名、設置場所、機器名
・総走行距離
・カッタ回数
・ヘッド使用率／交換時期
・プラテン使用率／交換時期
・カッタ使用率／交換時期

株式会社サトーＳＯＳ
佐藤一郎
プリンタエラー
#1008 / ペーパーエンド
CL4NX / 4F033258(S/N)
会社名 株式会社サトーＳＯＳ
設置場所 名古屋店
機器名 4F033258
総走行距離 2.9 Km
カッタ回数 189 回
ヘッド使用率
6 %
1年以上先
プラテン使用率
6 %
1年以上先
カッタ使用率
0 %
1年以上先
修理
解決方法
電話
メール

プリンタ診断結果画面下部のメニューより、４つの解決サポート機能がご利用できます。



[修理]：修理依頼のお申し込みができます。

[解決方法]：プリンタ Web マニュアルのエラーに応じた解決方法が閲覧できます。

[電話]：電話で弊社ヘルプデスクへのお問い合わせができます。

[メール]：メールでのお問い合わせができます

6. プリンタ認証登録

6-1. ネットワーク接続

※ネットワーク接続に必要な通信環境の設定がプリンタにも必要です。

・SOS Smart App にログインし(SATO ID AUTH アカウント作成で使用したメールアドレス、パスワードを使用してください。)[プリンタ認証登録]をタップします。

・プリンタ認証登録画面いて、[ネットワーク接続]をタップします。

・ネットワーク接続画面にで[QR]ボタンをタップし、プリンタ画面に表示された[QR コード]（※）、もしくはプリンタの NFC タグを読み込みます。

・プリンタシリアル番号とアソシエーションコードが自動で表示されますので、機器名を入力し設置場所を選択後、[追加]ボタンをタップします。

・ネットワーク接続完了です。

※ネットワーク接続用 QR コードの表示方法につきましてはプリンタ準備マニュアルをご覧下さい。

CLNX-J、LR4NX-FA、CLNX-J Plus

https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_realtime.pdf

FX3-LX、FX3-LX Plus

https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_realtime_fx3.pdf

CT4-LX

https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_realtime_ct4.pdf

PW4NX
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_realtime_pw4nx.pdf

CL-SXR
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_realtime_clsxr.pdf

6-2. かんたん接続

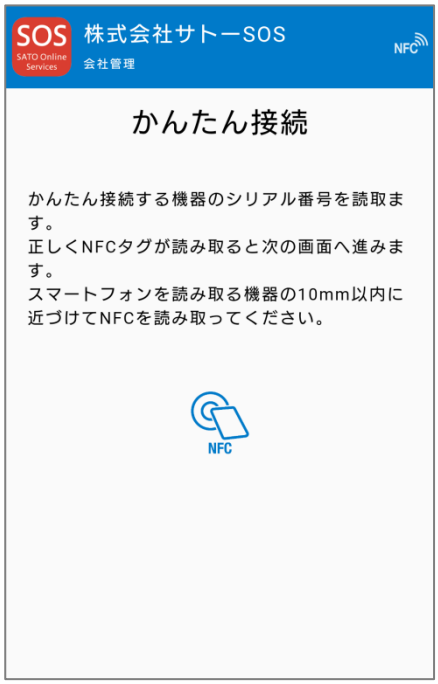
※かんたん接続に必要な通信環境の設定がプリンタにも必要です。(PW208mNX はかんたん接続に対応しておりません)

・SOS モバイルアプリにログインし(SATO ID AUTH アカウント作成で使用したメールアドレス、パスワードを使用してください。) [プリンタ認証登録]をタップします。

・プリンタ追加画面を開いて、[かんたん接続]をタップします。

・プリンタの NFC 搭載部をスマートフォンでタッチするとプリンタ情報が読み込まれます。

機器名、設置場所を入力、選択後「追加ボタン」をタップするとかんたん接続が完了します



NFC を読取り、機器名称を任意名称に変更後追加ボタンを押下、かんたん接続します。

通信が確立していることを最終確認が必要です。

※プリンタ操作方法についてはプリンタ準備マニュアルをご覧下さい。

CLNX-J、LR4NX-FA、CLNX-J Plus
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_light.pdf

FX3-LX、FX3-LX Plus
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_light_fx3.pdf

PW208NX
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_light_pw208nx.pdf

CT4-LX
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_light_ct4.pdf

PW4NX
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_light_pw4nx.pdf

CL-SXR
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_light_clsxr.pdf

・かんたん接続完了後はプリンタの電源ボタンを長押しして、一度プリンタの電源を OFF にしてください。再度電源投入後、SOS Web の機器一覧で対象機器の接続状態をご確認ください。

6-3. QR/NFC 接続（NFC による接続）

・SOS Smart App にログインし(SATO ID AUTH アカウント作成で使用したメールアドレス、パスワードを使用してください。)[プリンタ認証登録]をタップします。

・プリンタ認証登録画面にて、[QR/NFC 接続]をタップします。

・下記の画面が表示された際にプリンタの NFC 搭載部をスマートフォンでタッチするとプリンタ情報が読み込まれます。機器名、設置場所を入力、選択後追加ボタンをタップすると NFC 接続によるプリンタ認証登録が完了します。

・プリンタ認証登録完了後は Daily Checkup を実施下さい。

※プリンタ操作方法についてはプリンタ準備マニュアルをご覧下さい。

FX3-LX、FX3-LX Plus
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_nfc_fx3.pdf

PW208NX
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_nfc_pw208nx.pdf

6-4. QR/NFC 接続（QR コードによる接続）

プリンタを操作し、オンデマンドの PIN 登録画面を表示します。（※）
・SOS Smart App にログインし(SATO ID AUTH アカウント作成で使用したメールアドレス、パスワードを使用してください。)
[プリンタ認証登録]をタップします。
・プリンタ認証登録画面いて、[QR/NFC 接続]をタップします。
・QR/NFC 接続画面にで[QR]ボタンをタップし、プリンタ画面に表示された[QR コード]を読み込みます。
・プリンタシリアル番号が入力されますので、[生成]ボタンをタップし 4 桁の PIN コードを表示させます。

・PIN コードをプリンタに設定すると、プリンタ画面に QR コードが表示されます。（※）

・QR/NFC 接続画面にて[QR]ボタンをタップし、プリンタ画面に表示された[QR コード]を読み込みます。
・アソシエーションコードが入力されますので、機器名を入力し設置場所を選択後、[追加]ボタンをタップします。
・QR 接続によるプリンタ認証登録が完了です。
・プリンタ認証登録完了後は必ず Daily Checkup を実施下さい。

※プリンタ操作方法についてはプリンタ準備マニュアルをご覧下さい。

CLNX-J、LR4NX-FA、CLNX-J Plus
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_ondemand.pdf

FX3-LX、FX3-LX Plus
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_ondemand_fx3.pdf

CT4-LX
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_ondemand_ct4.pdf

PW4NX
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_ondemand_pw4nx.pdf

CL-SXR
https://www.sato-sos.com/support/sos_preparation_ondemand_clsxr.pdf

7. ダッシュボード

7-1. 機器一覧（プリンタ認証登録を確認）

SOS Smart App から SATO Online Services アプリを起動し機器一覧を表示することができます。
プリンタ認証登録後に正しくプリンタ認証登録できているか確認するときに便利です。
ホーム画面からダッシュボードをタップします。ID AUTH アカウントの場合はメンテナンス画面に遷移します。WEB をご利用ください。

SOS Smart App にログインしているログイン情報を引き継ぎ SATO Online Services アプリの機器一覧が表示されます。
明細をタップすると機器詳細画面が表示されます。

機器の詳細情報を確認することができます。

ダッシュボード画面を閉じるには、画面右上の または、モバイル端末の戻るキーを使用してください。

※ダッシュボードでは SATO Online Services アプリの全ての機能が使用できます。
SATO Online Services アプリの詳細は、SOS 利用マニュアルを参照ください。

8. 資産管理機能

8-1. 資産管理機能と実績照会について

資産管理では、機器に表示された QR コードまたは NFC を読み取ることにより簡単に機器の有無を確認できます。
読取った結果はスマホ画面で一覧表示され、SOS Web システムに反映されます。
・反映された結果は、タイムスタンプが更新され表形式でエクスポートが可能

また、機器の使用状況を端末で確認し、機器に問題があれば修理依頼することができます。

ホーム画面から資産管理機能をタップします。

QR コードで読込む場合
QR をタップし、機器に表示された QR コードを読み込んでください。

NFC を使用して読込む場合
この画面を表示したままスマートフォンをプリンタの NFC 搭載部にタッチします。

読み込んだ機器情報が表示されます。機器の使用状況を確認するには、明細をタップします。

機器の使用状況を表示します

。

消耗部品等の交換が必要な場合は修理依頼のボタンが表示されます。
機器に何らかの問題が発生した場合は、以下の問題解決をご利用ください。

① 修理依頼 ・・・出向修理／センドバック修理／クイックサービスを手配
② 解決方法 ・・・プリンタ WEB マニュアルを表示
③ 電話 ・・・お客様ヘルプデスクの電話番号を表示
④ メール ・・・アプリからメール送信

※修理依頼に関しては、次項の修理依頼を確認ください。

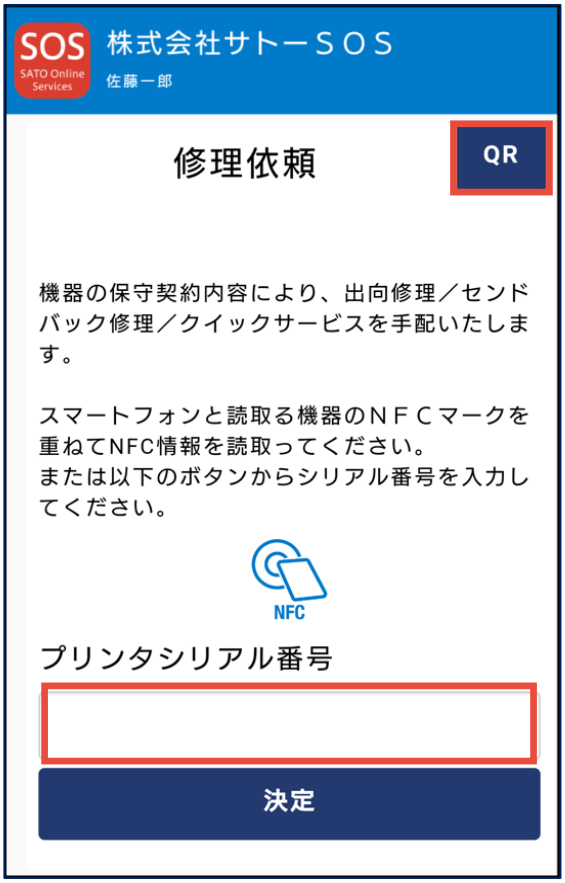
9. 修理依頼

9-1. ご利用シーン

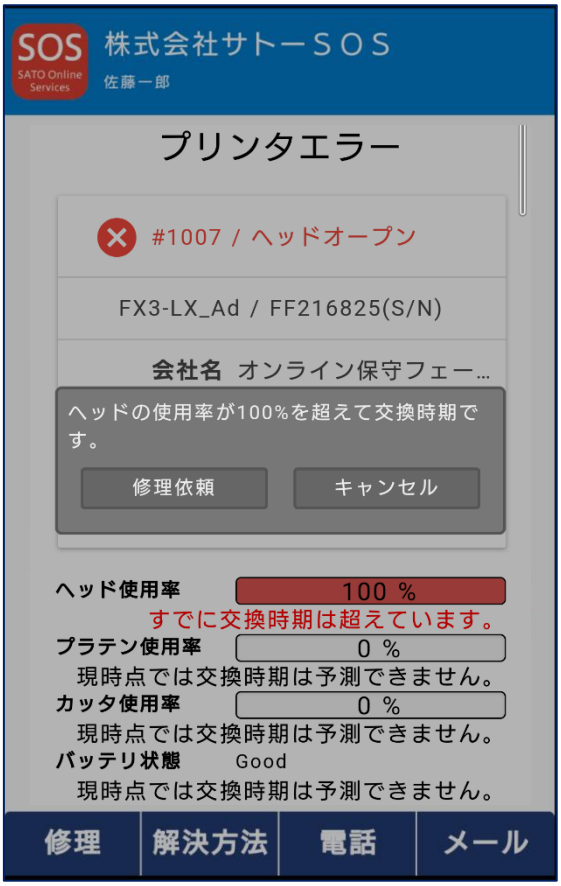
修理依頼とは、機器の保守契約内容により、出向修理／センドバック修理／クイックサービスを手配いたします。
サトーではお客さまに安心して製品をご利用いただくために、保守サポートをご提供しています。
詳しくは、以下を確認ください。
https://www.sato.co.jp/support/service/
ホーム画面から修理依頼をタップします。

以下のいずれかの方法でシリアル番号を入力します。

- QR をタップし機器に表示された QR コードを読込む。
- 機器の NFC をスマートフォンでタッチして読込む。
- 直接シリアル番号欄へ入力して決定ボタンをタップする。



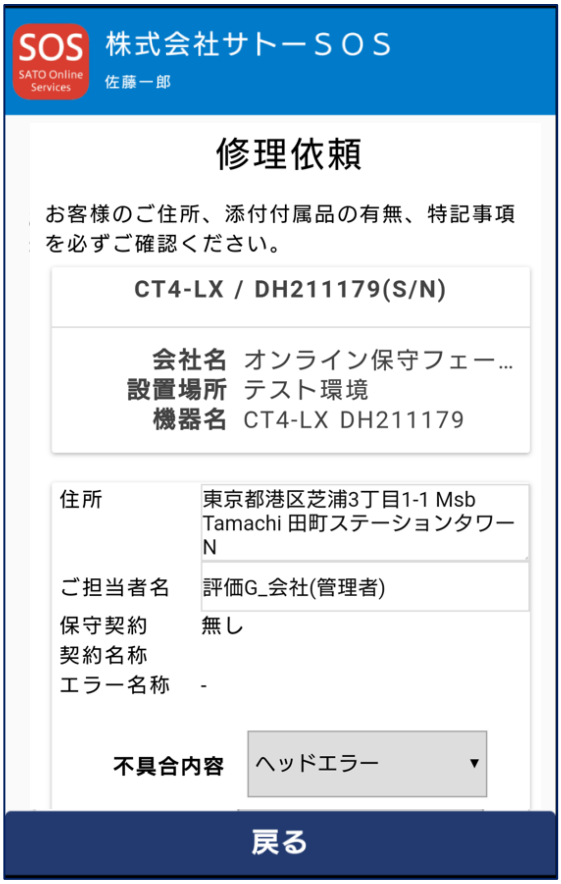
該当の機器情報が表示されます。



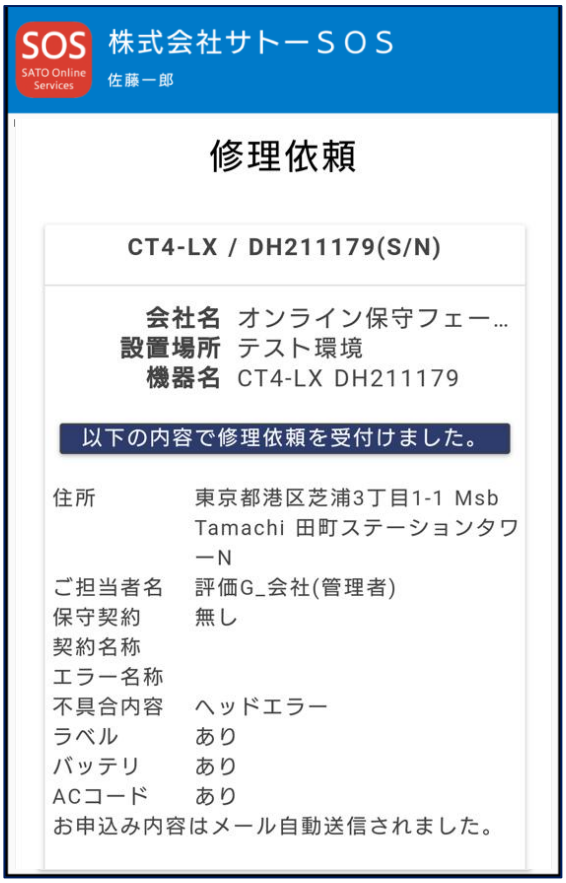
消耗部品等の交換が必要な場合は修理依頼のボタンが表示されますので、修理依頼をタップします。

機器に何らかの問題が発生した場合は、以下の問題解決をご利用ください。

① 修理依頼 ・・・出向修理／センドバック修理／クイックサービスを手配
② 解決方法 ・・・プリンタ WEB マニュアルを表示
③ 電話 ・・・お客様ヘルプデスクの電話番号を表示
④ メール ・・・アプリからヘルプデスクへの問合せメール送信



表示された住所やご担当者名が異なる場合は修正し、不具合内容と同梱物を選択してください。
修理依頼を申し込む場合は、特記事項詳細をご確認後、□特記事項を確認しましたに☑し
「修理を申し込む」をタップします。

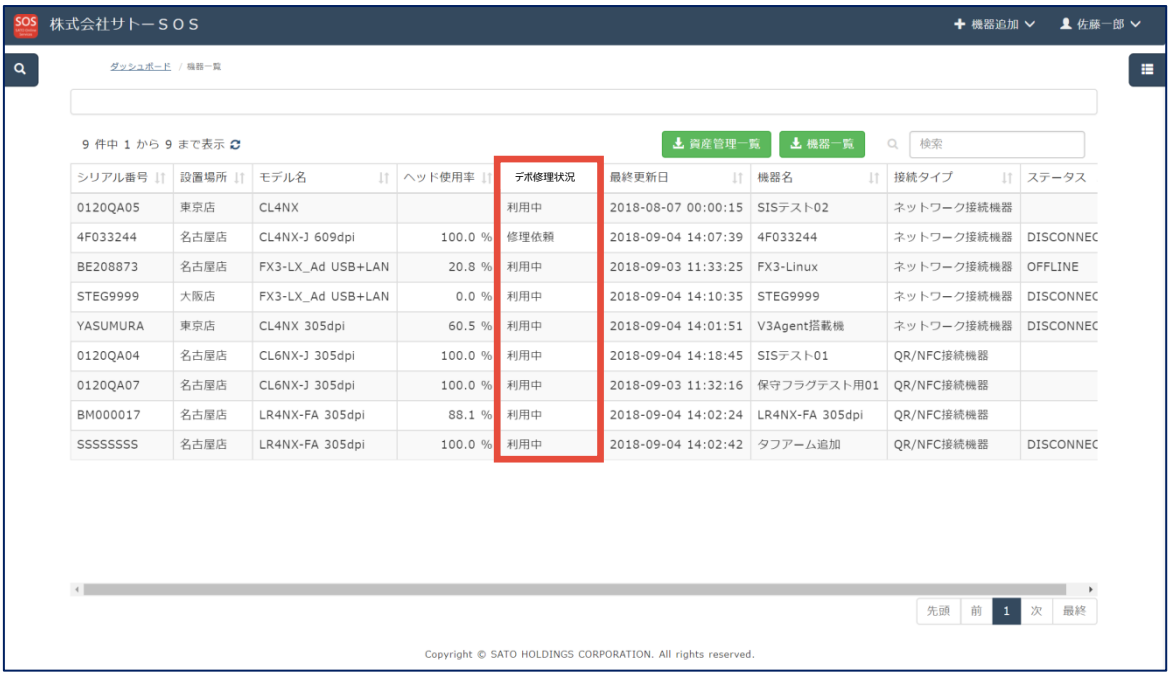


SOS Smart App にログインしているメールアドレス宛に受付完了メールを送信します。
後程、当社お客様ヘルプデスクより、ご担当者様に電話で最終確認を行います。
以上で修理依頼は完了です。

9-2. 修理状況の確認

修理依頼した機器の状況は、SATO Online Services の機器一覧で修理進捗状況を確認できます。
修理が完了しお客様への返却の目安としてご確認ください。

SATO Online Services にログインし、機器一覧を表示します。
該当の機器の「デポ修理状況」項目で修理進捗状況を確認できます。


株式会社サトーSOS
機器追加
佐藤一郎
ダッシュボード / 機器一覧
9 件中 1 から 9 まで表示
資産管理一覧
機器一覧
検索
シリアル番号
設置場所
モデル名
ヘッド使用率
デポ修理状況
最終更新日
機器名
接続タイプ
ステータス
0120QA05 東京店 CL4NX 利用中 2018-08-07 00:00:15 SISテスト02 ネットワーク接続機器
4F033244 名古屋店 CL4NX-J 609dpi 100.0 % 修理依頼 2018-09-04 14:07:39 4F033244 ネットワーク接続機器 DISCONNEC
BE208873 名古屋店 FX3-LX_Ad USB+LAN 20.8 % 利用中 2018-09-03 11:33:25 FX3-Linux ネットワーク接続機器 OFFLINE
STEG9999 大阪店 FX3-LX_Ad USB+LAN 0.0 % 利用中 2018-09-04 14:10:35 STEG9999 ネットワーク接続機器 DISCONNEC
YASUMURA 東京店 CL4NX 305dpi 60.5 % 利用中 2018-09-04 14:01:51 V3Agent搭載機 ネットワーク接続機器 DISCONNEC
0120QA04 名古屋店 CL6NX-J 305dpi 100.0 % 利用中 2018-09-04 14:18:45 SISテスト01 QR/NFC接続機器
0120QA07 名古屋店 CL6NX-J 305dpi 100.0 % 利用中 2018-09-03 11:32:16 保守フラグテスト用01 QR/NFC接続機器
BM000017 名古屋店 LR4NX-FA 305dpi 88.1 % 利用中 2018-09-04 14:02:24 LR4NX-FA 305dpi QR/NFC接続機器
SSSSSSSS 名古屋店 LR4NX-FA 305dpi 100.0 % 利用中 2018-09-04 14:02:42 タフアーム追加 QR/NFC接続機器 DISCONNEC
先頭 前 1 次 最終
Copyright © SATO HOLDINGS CORPORATION. All rights reserved.

10. 設置場所更新

10-1. 修理から戻ってきたとき

SOS Smart App から修理依頼をご依頼頂いた場合、お客様のお手元にプリンタが戻ってきた際に下記の手順で設置場所更新を行って下さい。ID AUTH アカウントの場合は設置場所の更新はできません。ID AUTH から更新してください。

ホーム画面から設置場所更新を選択します。

返却受付を選択するとシリアル番号入力画面が表示されますので、シリアル番号を入力後、決定ボタンをタップして下さい。または、プリンタの定期通知やエラー時に表示させる QR コードを読み込むことでシリアル番号を自動表示することも出来ます。

シリアル番号確定後返却受付画面が表示されます。ここでは返却受付する機器の情報が確認できます。また、修理完了した機器を他の場所に移設する等の場合に、設置場所を変更も同時に行うことが出来ます。設置場所の確認が完了しましたら下部のボタンをタップしてください。

返却受付が完了すると、返却受付完了画面が表示されます。続けて返却受付を行う場合は返却受付ボタンを、ホーム画面へ戻る場合はメニューボタンをそれぞれタップしてください。

11. ご利用アラーム機能について

長期間アプリケーションの起動をしなかった場合、下記の通知が表示されます。この機会に是非お客様のプリンタ診断を実施してみてはいかがでしょうか。

12. エラーメッセージ一覧

プリンタのエラーに起因しないシステム上のエラーを解説します。

#	メッセージ	摘要
1	電波環境不良の為、繋がりません。	サーバーとの接続に失敗している状態です。キャリアの電波状況やWi-Fiの接続状況をご確認下さい。
2	サーバメンテナンス中	サーバー側がメンテナンスを行っています。しばらくしてから再度アプリケーションを実行してください。
3	カメラの利用を許可してください。許可が無いとQRコードを読み取れません。	ご利用の端末でSOSアプリケーションにカメラへのアクセス権限を許可してください。アクセス権限の設定方法につきましては、ご利用の端末のマニュアルをご参照下さい。
4	対象プリンタではありません。	プリンタ追加時に表示された場合は、すでにSOS接続を実施済みです。 その他のメニューで発生する場合、 該当のプリンタはご担当の機器ではありません。
5	機器情報は既に登録されています。	既にプリンタ追加済みのプリンタに対して再度プリンタ追加を行った祭に表示されます。登録状況をご確認下さい。
6	不正なQRコードが読み込まれました。	SOSに適応しないQRコードが読み込まれています。正しいQRコードの読取りをお願いします。
7	アソシエーションコードが違います。	QR・NFC接続でプリンタに入力したPINGコードを再確認してください。
8	タイムアウトしました。	同一のアカウントで2箇所以上の端末から同時にログインしている場合に表示されます。ウェブシステムとモバイルアプリへ同時にログインしている場合にも表示されます。
9	機器情報が登録されていません。	このメッセージが表示された場合はお手数ですが、弊社コールセンターへお問合せ下さい。
10	予期しないエラー	予期せぬエラーが発生しています。しばらくお待ちいただいてからもう一度お試し下さい。繰り返しこのメッセージが表示される場合はお手数ですが弊社コールセンターへお問合せ下さい。

13. FAQ

13-1. SOS Smart App は無料で利用できますか？

はい、どなたでも無料でご利用いただけますが、SOS アカウントでログインしていない場合は機能に制限がございます。
SOS アカウントにつきましては貴社内の SOS 管理者様に発行いただくか、下記リンクから SOS アカウント作成いただく事により無料で作成できます。 https://app.sato-sos.com/sos-web/signup_input_mail

13-2. 修理依頼機能が利用できません

SOS アカウントでログイン後にご利用いただけます。
また、SOS Smart App をご利用の国や地域によっては利用できない場合がございますので、あらかじめご了承下さい。

商標・ライセンスについて

・QR コードは株式会社　デンソーウェーブの登録商標です。

このマニュアルについて

・内容の一部または全部を無断で転載することは禁止されています。

・内容に関しては将来予告なく変更となることがあります。

・イラストや画面表示などは実際と一部ことなる場合があります

株式会社サトー

〒108-0023　東京都港区芝浦 3 丁目 1-1　msb Tamachi 田町ステーションタワーN

お電話でのお問い合わせ

お客さまヘルプデスク SOS 専用窓口

電話番号　：　0120-951-301

受付時間　：　24 時間 365 日受付

専用スタッフ対応時間　9:00-17:00　（土・日・祝を除く）

©2025 SATO Corporation