

- よくある質問 -

■ トラブルについて

質問内容	回答
電源が入りません	<p>本体の電源はONになっていますか？ 端末裏側の電源スイッチをご確認ください。</p> <p>電源ケーブルがしっかりささっているか確認してください。 また、コンセントからコード抜けていないか確認してください。</p>
カウント人数が実際より多すぎます (混雑度表示が常に赤いです)	<p>カメラの向きや角度は適切ですか？ 向き、角度を調整してください。(詳しくはマニュアルをご覧ください。)</p> <p>人のポスターなどがカメラの画角内に映り込んでいませんか？ 原因になりそうなものがあれば移動してください、またはAWL Liteの設置位置を変更してください。</p> <p>同じ人が何度も映るような場所に設置していませんか？ 同じ人が1回だけ映るように、設置場所をずらしてください。</p> <p>閾値は適切ですか？ 混雑度タッチボードで閾値を変更してください。(詳しくはマニュアルをご覧ください。)</p> <p>対象外の方向を進む人を検知するような場所に設置していませんか？ 対象の人だけが映るように設置位置を調整してください。</p>
カウント人数が実際より少なすぎます (混雑度表示が常に青いです)	<p>カメラの向きや角度は適切ですか？ 向き、角度を調整してください。(詳しくはマニュアルをご覧ください。)</p> <p>カメラと人の距離が近すぎる、または遠すぎませんか？ 設置位置から動線まで1m～2mの距離に設置にカメラを設置してください。</p> <p>閾値は適切ですか？ 混雑度タッチボードで閾値を変更してください。(詳しくはマニュアルをご覧ください。)</p> <p>布やパネルなどでカメラが覆われていますか？ カメラと動線の間を遮るものが無いようにしてください。</p>
画面が黒いです	<p>営業時間の設定は正しいですか？ 仮に営業時間外の設定になっていてもそのままご使用いただけます。(故障ではありません)</p> <p>本体の電源ランプは点灯していますか？ 電源ケーブルを正しく接続しているにもかかわらず、電源が入らない場合はカスタマーサポートにお問い合わせください。</p>
ホーム画面が表示されず	<p>(STB型をご利用のお客様) カメラが正しく接続されていますか？ ケーブルの接続を確認し、電源を入れなおしてください。</p> <p>AWL Liteアプリを再起動してください。 アプリを再起動しても、すぐにホーム画面へ戻る場合はカスタマーサポートにお問い合わせください。</p>
画面が白いです	<p>通信状況を確認してください。 Wi-Fi通信をご利用の場合はWi-Fiの電波状況を確認してください。</p>
実際のユーザーの年齢や性別と分析結果が大きく異なっています	<p>正面から顔を映せる位置にカメラを設置していますか？ 向き、角度を調整してください。(詳しくはマニュアルをご覧ください。)</p> <p>十分な明るさが確保できていますか？ 照明を追加して明るくするか、十分な明かりが確保できる場所に設置してください。</p> <p>逆光などで顔が影になつたりしていませんか？ 光の影響を受けづらい場所に設置してください。</p>
■ 申込書、利用規約関連契約について	
質問内容	回答
請求開始のタイミングを教えてください	<p>AWL Liteアカウント・ライセンス提供時に、納品書兼検収書を提出いたします。 検収日の翌月1日から契約開始となります。月次での請求を希望される場合は、各月末に請求書を発行いたします。</p>
契約期間について教えてください	<p>申込書記載の通り1年間となります。 * AWL Liteライセンス利用申込書 2.契約期間等</p>
1年経たずに解約することは可能か？	<p>申込書記載の通り1年間となるため、1年未満での解約はできません。 * AWL Liteライセンス利用申込書 2.契約期間等</p>
収集データとは具体的に何を指すのか？	<p>カメラが撮影する映像や画像そのものを指します。</p>
分析データとは具体的に何を指すのか？	<p>収集データ(=画像)を本ソフトウェアにより分析・加工して得られたデータ。 具体的には、どのカメラの、どの時間のフレーム画像の、どの位置に同のような人物(性別・年齢)がいるか等を示したテキストデータを指します。本データ単体では個人を識別できない形式となります。</p>
統計データとは具体的に何を指すのか？	<p>時間/画角内の滞在時間/推定性年齢/視聴時間を個人を識別できない形で集計・統計処理して得られたデータを指します。</p>
解約可能なタイミングを教えてください	<p>1年間の契約満了の2か月前までに解約の意思表示をいただければ解約可能です。 また、1年間の解約禁止期間経過後は、解約希望日の2か月前までに解約申込書を提出することで、解約可能となります。 * AWL Liteライセンス利用規約 11.1条、11.4条1項2項</p>
解約したアカウントまたはライセンスは再契約可能か？また、データの復旧は可能か？	<p>一度解約したライセンス及びアカウント情報は削除しているため、復旧はできません。</p>