

# ログイン ユーザーマニュアル

## 目次

1. ログインとは	2
2. ログイン方法	3
(1) アプリでのログイン方法	3
(2) PCブラウザでのログイン方法	4-5
3. 画像認証について	6
4. ログインできない場合の解決フロー	7-15
5. メールアドレス変更時の注意点	16-18
6. ログイン通知メールについて	19
7. よくある質問	20-22
更新履歴	23

# ログイン

## 1. ログインとは

- ログインとは、kencomサービスをご利用いただいている方が誰かを認証するのに必要な操作となります。

- そのため未ログイン状態では、加入者様自身の健診結果、獲得ポイント、お気に入り記事を閲覧することはできません。

※健診結果閲覧には健診閲覧コードが必要となります。

- また、ログインが可能であればご利用の端末にかかわらずこれらの閲覧が可能となります。初回登録時のスマホやPCでなければ利用できないということはありませんので、機種変更後も安心してご利用いただけます。

【！】ただし機種変更によって登録いただいているメールアドレスが利用できなくなる場合は、メールアドレスの変更が必要となります。詳細はP17~19をご確認ください。



# ログイン

## 2. ログイン方法

### (1) アプリでのログイン方法

**【！】新規会員登録が完了していない方はログインできません。**

- アプリをダウンロードして起動
- スマートフォンでQRコードを読み込むか、App StoreまたはGoogle Playにて「kencom」で検索してください。



### ①ログインID（メールアドレス）とパスワードを入力

### ②ログインをタップ



すでにkencomをご利用している方

①  メールアドレスを入力してください

パスワードを入力してください

② ログイン

ログインできない場合はこちら

はじめての方

# ログイン

## 2. ログイン方法

### (2) PCブラウザでのログイン方法

**【！】新規登録・メール認証が完了していない方はログインできません。**

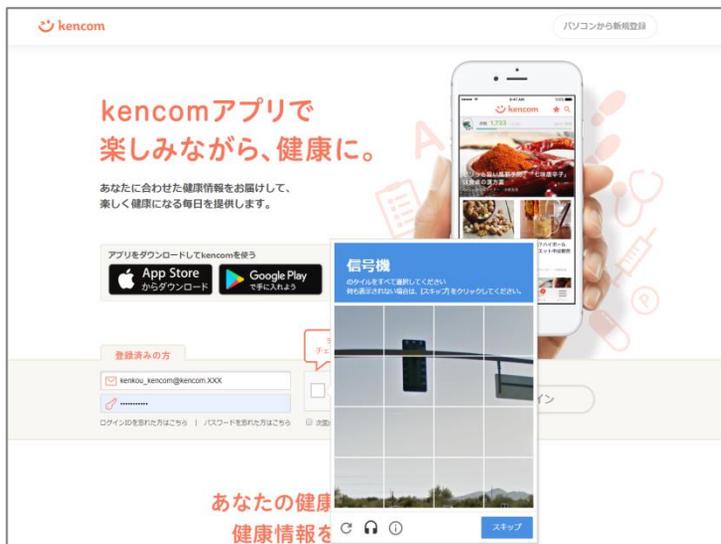
<https://kencom.jp/login>にアクセス



①ログインIDとパスワードを入力

②「私はロボットではありません」にチェックを入れる

※②の際に以下のような画像が表示された場合は、P7をご参照ください。



# ログイン

## 2. ログイン方法

### (2) PCブラウザでのログイン方法



### ③ログインをクリック

# ログイン

## 3. 画像認証について

- PCによるログインの際は、画像認証機能を通す必要があります。
- 通常は「私はロボットではありません」にチェックを入れるだけで通過可能ですが、以下のようなケースで画像認証の難易度が上がることがあります。
  - 同一IPアドレスからのアクセス集中
  - ログイン試行の失敗等

＜画像認証の難易度が上がった場合のイメージ＞

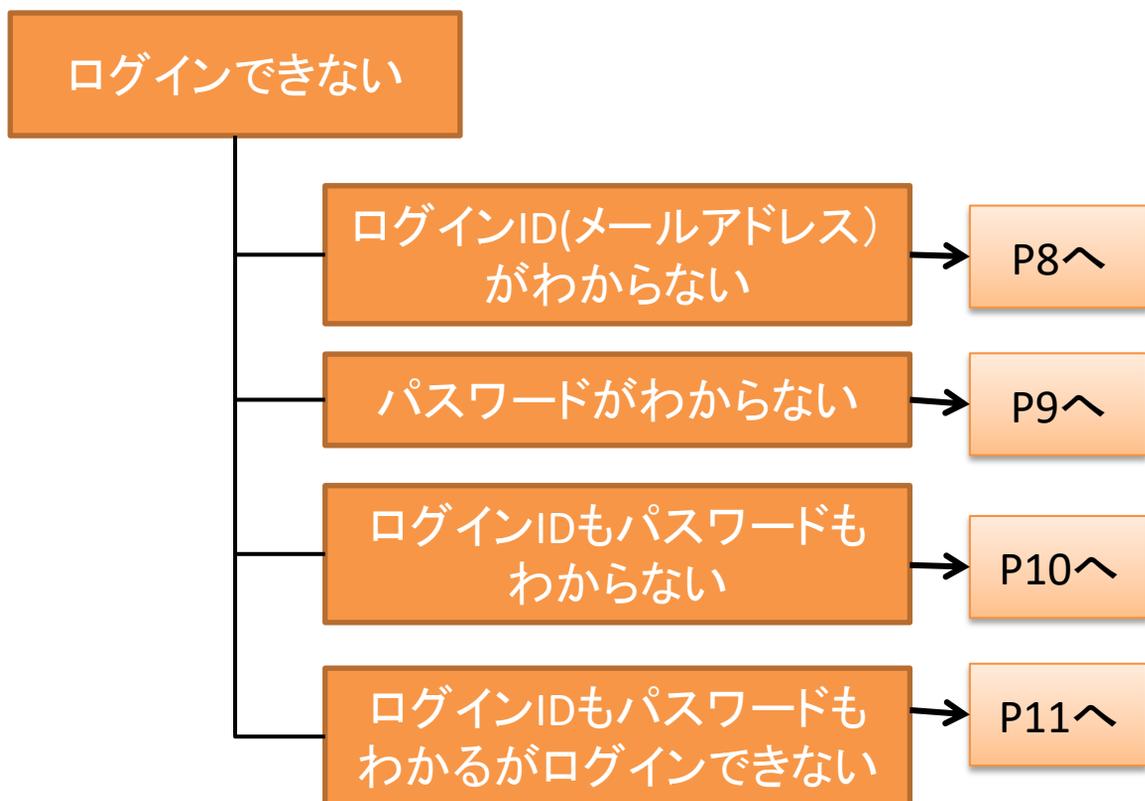


- 画像認証の設問が難しい場合は更新ボタンを押すことで設問を変えることができます。お試しください。
- 画像認証の指示通りに操作しても通過できない場合は以下をお試しください。
  - 通信しているネットワークを変更する
  - 別の端末でログインを試す
  - しばらく時間をおいてから再度ログインを試す

# ログイン

## 4. ログインできない場合の解決フロー

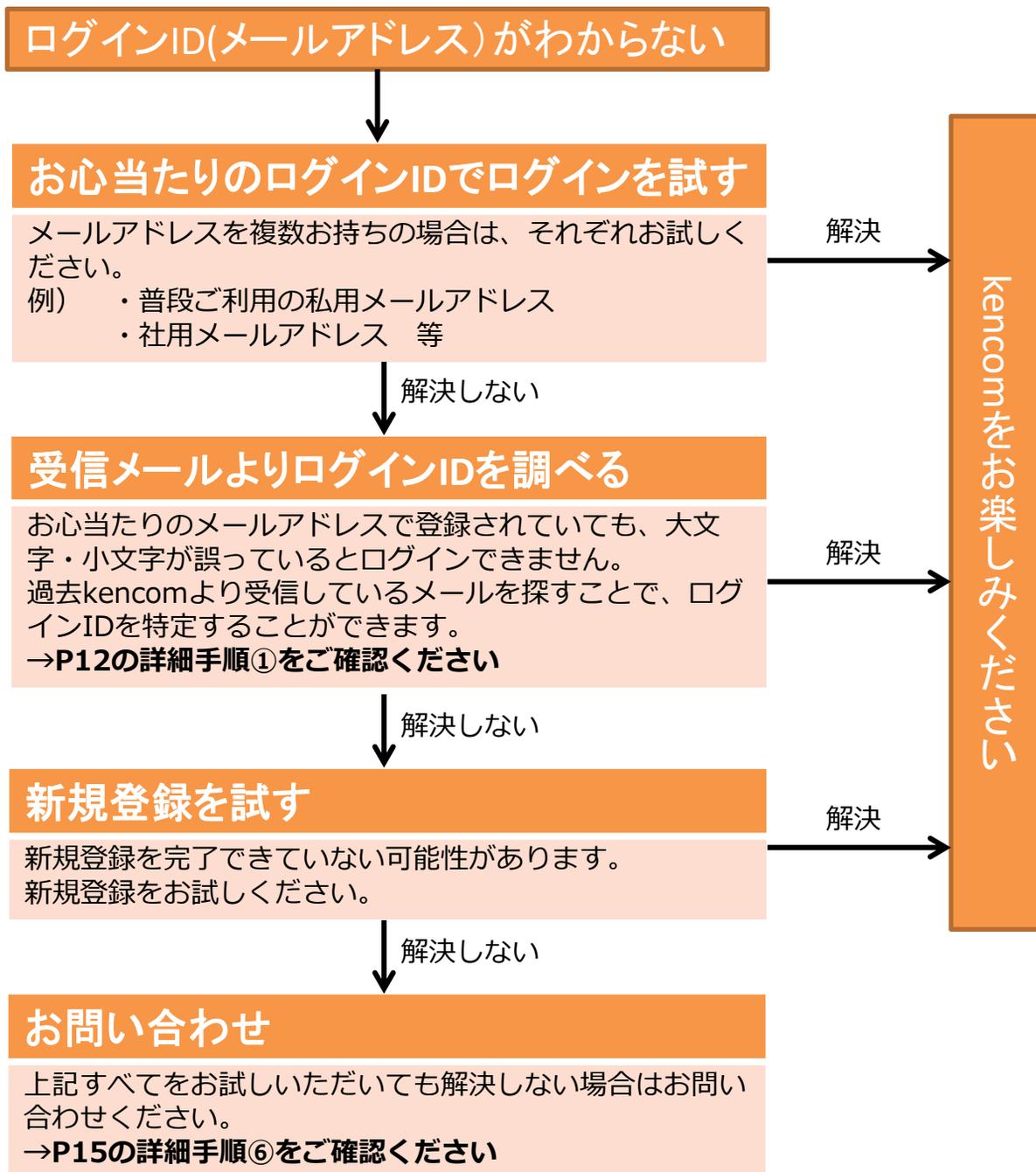
- ログインできないケースは大まかに以下4つに分けられます。
- それぞれの解決フローをご用意しましたので、各ページをご確認ください。



# ログイン

## 4. ログインできない場合の解決フロー

- ログインID(メールアドレス)がわからないケースの解決フローです。



# ログイン

## 4. ログインできない場合の解決フロー

- パスワードがわからないケースの解決フローです。

パスワードがわからない

パスワード再設定のメールを送付する

→P12の手順詳細②をご確認ください  
kencom.jpからのメールを受信可能なドメインとして設定しているにも関わらず、再設定のメールを受信できない場合は以下をご確認ください。

解決

解決しない  
(パスワード再設定メールが受信できない)

アプリのログイン状態を確認する

パスワード再設定メールが受信できない原因として、メール未認証の可能性があります。  
アプリログイン状態であれば、メール認証が可能です。

解決



←ログインしている場合のアプリ起動時の画面



←ログインしていない場合のアプリ起動時の画面

ログインしている

メール認証を行う

メール認証を行うことで、パスワード再設定のメールが受信できるようになります。  
→P13の詳細手順③をご確認ください

ログインしていない

お問い合わせ

お問い合わせください。  
→P15の詳細手順⑥をご確認ください

kencomをお楽しみください

# ログイン

## 4. ログインできない場合の解決フロー

- ログインIDもパスワードもわからないケースの解決フローです。

ログインIDもパスワードもわからない

受信メールよりログインIDを調べる

過去kencomより受信しているメールを探すことで、ログインIDを特定することができます。  
→P12の詳細手順①をご確認ください

新規登録を試す

新規登録を完了できていない可能性があります。新規登録をお試しください。

解決しない

解決

解決

パスワード再設定のメールを送付する

→P12の手順詳細②をご確認ください  
再設定のメールを受信できない場合は以下をご確認ください。

解決

解決しない

(パスワード再設定メールが受信できない)

アプリのログイン状態を確認する

メール未認証の可能性があります。  
アプリログイン状態であれば、メール認証が可能です。

解決



←ログインしている場合のアプリ起動時の画面



←ログインしていない場合のアプリ起動時の画面

ログインしている

ログインしていない

メール認証を行う

メール認証を行うことで、パスワード再設定のメールが受信できるようになります。  
→P13の詳細手順③をご確認ください

お問い合わせ

お問い合わせください。  
→P15の詳細手順⑥をご確認ください

kencomをお楽しみください

解決しない

# ログイン

## 4. ログインできない場合の解決フロー

- ログインIDもパスワードもわかるがログインできないケースの解決フローです。

ログインIDもパスワードもわかるがログインできない

### 画像認証が突破できない

動作環境によっては、画像認証の難易度が上がり、突破が難しいケースもあります。  
左記のような表示が出た場合はP6の「**画像認証について**」をご確認ください。



↓ 解決しない

### PCでログインできない

アプリではログインできるが、PCでログインできない場合は、メール未認証の可能性があります。  
→P13の詳細手順③をご確認ください

↓ 画像認証に問題はない

### 正しく入力できているか確認する

操作の過程で正しく入力できていない可能性があります。  
→P14の詳細手順④をご確認ください

↓ 解決しない

### アカウントロック状態かを確認する

操作の過程でアカウントロックがかかるケースがあります。  
→P15の詳細手順⑤をご確認ください

↓ アカウントロックではない

### お問い合わせください

上記すべてをお試しいただいても解決しない場合はお問い合わせください。  
→P15の詳細手順⑥をご確認ください

kencomをお楽しみください

# ログイン

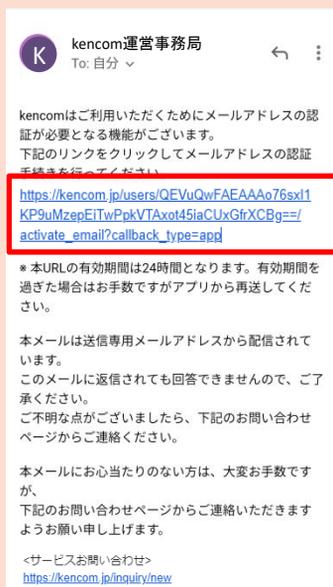
## 4. ログインできない場合の解決フロー

### 詳細手順①

### 受信メールよりログインIDを調べる

登録メールアドレスには、登録完了時にメールが送付されています。

お心当たりのメールアドレスにて登録完了メールが届いていないかご確認ください。



送信元: kencom運営事務局

メールタイトル:

【kencom】メールアドレスの認証をお願いします

宛先に記載のお客さまメールアドレスが、kencomログインIDとなりますのでご確認ください。

### 詳細手順②

### パスワード再設定のメールを送付する

パスワード変更のためのメールを受信することでパスワードを変更できます。

[https://kencom.jp/password\\_reset/new](https://kencom.jp/password_reset/new)よりログインIDとなるメールアドレスを入力し、「パスワードを再設定する」を選択してください。

# ログイン

## 4. ログインできない場合の解決フロー

### 詳細手順③

#### メール認証を行う

メールアドレス未認証の場合、ログインにかかわる以下の操作が不可となります。

- ・PCからのログイン
- ・パスワード変更のためのメール受信

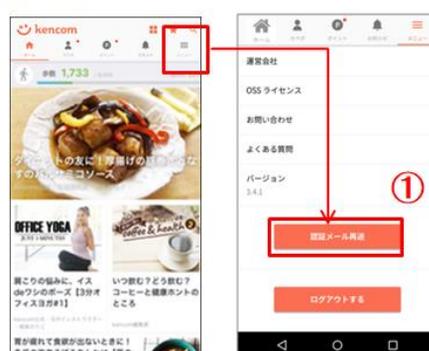
アプリより、メール認証のためのメールを送付し、認証を完了してください。

メニュー→ 認証メール再送をタップ  
受信したメールのURLにアクセス

<iOS>



<Android>



<メール受信後>



認証メールが受信されない場合は次ページをご確認ください。

# ログイン

## 4. ログインできない場合の解決フロー

### 詳細手順③

認証メールが受信されない場合

- ・ @kencom.jpが受信可能な設定か確認ください
- ・ 迷惑メールフォルダに受信しているか確認ください
- ・ ご登録のメールアドレスがご利用中のメールアドレスか確認ください

誤ったメールアドレスを登録してしまった場合、ご登録状況の確認が必要となります。

詳細手順⑥を確認ください

### 詳細手順④

#### 正しく入力できているか確認する

■ 大文字・小文字が誤っている

kencomでは、ログインID・パスワードともに、大文字・小文字を識別して認識しているため、正確なご入力が必要です。

ご登録時にお決めいただきました大文字・小文字を含めた正確なメールアドレスを再度ご確認くださいませよう、お願いいたします。

スマートフォンで入力いただく場合、機種によっては意図せず最初の文字が大文字となる場合もあります。その可能性についてもご確認ください。

例) Yamada.taro@kencom.jp、YAMADA.TARO@KENCOM.JP

■ 記号やスペースを含めている

先頭や末尾に意図せずスペースや記号が入力されていないかご確認ください。

■ 全角になっている

ログインID・パスワードともに、半角のみ有効となります。特に@マークは全角・半角の見分けが付きにくく、入力誤りになりやすいため注意が必要です。

CapsLockがかかっていないかなど、全て半角で入力されていることをご確認の上、ログインをお試しください。

# ログイン

## 4. ログインできない場合の解決フロー

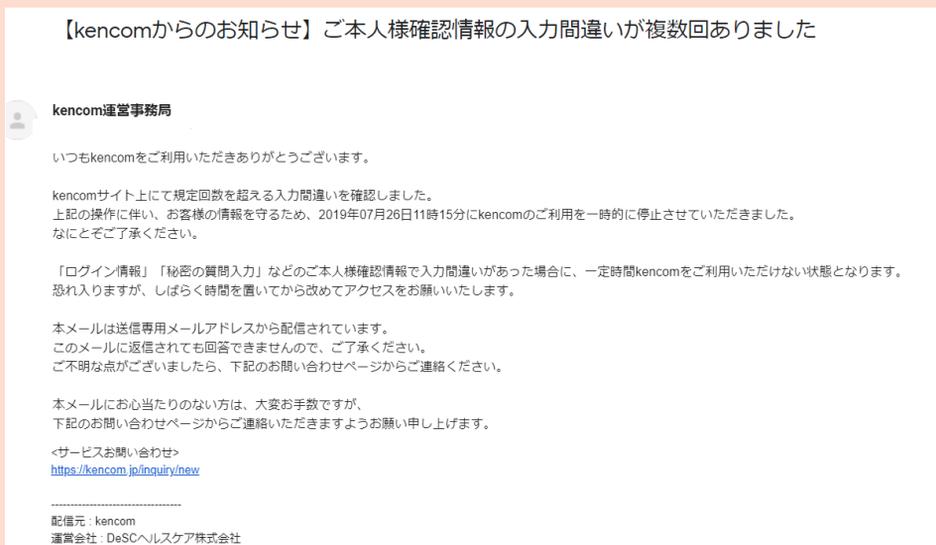
### 詳細手順⑤

### アカウントロック状態か確認

ログインに何度も失敗すると、セキュリティ上の仕様としてアカウントロックがかかり、ご登録のメールアドレスに以下のようなメールが送信されます。

配信元：info@kencom.jp

メールタイトル：【kencomからのお知らせ】ご本人様確認情報の入力間違いが複数回ありました



その際は、しばらく時間をおいてから再度お試しください。

### 詳細手順⑥

### お問合せ

P8~11の解決フローや、手順詳細①~⑤でも解決しない方は、お問合せフォーム (<https://kencom.jp/inquiry/new>) にて以下内容を記載のうえ、お問合せ下さい。

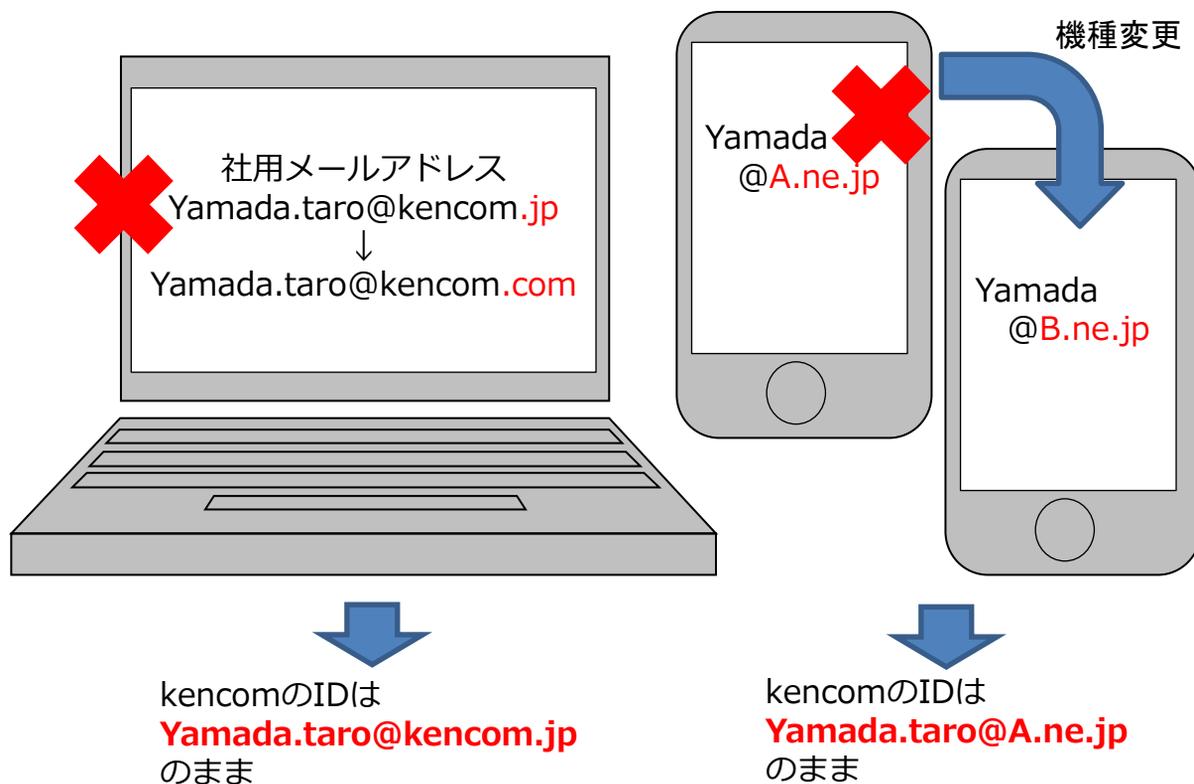
【登録状態確認希望】

- ・登録メールアドレス：（お心当たりが複数ある場合はすべて記載ください）
- ・名前（カナ）：
- ・生年月日：
- ・所属健康保険組合名：

# ログイン

## 5. メールアドレス変更時の注意点

ご登録しているメールアドレスが機種変更や社名変更などにより、変更になった場合でも、**kencomに登録されているメールアドレスが自動で変更になるわけではありません。**



変更により、現在は使用できないメールアドレスであったとしても、ログイン時にはkencom登録時のメールアドレスを入力してください。

**また、ログイン後は必ずメールアドレスの変更手続きをお願いいたします。**

メールアドレス変更手順については次ページをご確認ください。

# ログイン

## 5. メールアドレス変更時の注意点

<メールアドレス変更手順>

- ①kencomご登録のメールアドレスでログインします。
- ②メニューから設定変更を選択します。
- ③ログインIDの変更を選択します。
- ④パスワードを入力し、パスワードを送信します。
- ⑤新しく設定したいメールアドレスを入力し、[変更する]を選択します。
- ⑥上記で指定したメールアドレスに届いたメールのURLにアクセスします。
- ⑦メールアドレスの変更が完了しました。



※kencom運営事務局から受信したメールを開きます。



# ログイン

## 5. 機種変更・社用メールアドレス変更時の注意点

<PCでのメールアドレス変更手順>

- ①kencomご登録のメールアドレスでログイン
- ②その他から設定へ
- ③ログインIDの変更を選択
- ④パスワードを入力
- ⑤新しく設定したいメールアドレスを入力
- ⑥上記で指定したメールアドレスに届いたメールのURLにアクセス

kencomアプリで  
楽しみながら、健康に。

あなたに合わせた健康情報をお届けして、  
楽しく健康になる毎日を提供します。

アプリをダウンロードしてkencomを起動  
App Store からダウンロード  
Google Play での購入はこちら

① ログインID(メールアドレス)の入力欄

キーワードで記事検索 🔍 その他 ⚙️

同僚・ご家族招待  
設定  
ログアウト

② 設定

kencom

設定

秘密の質問の変更 ③  
ログインID(メールアドレス)の変更  
パスワードの変更  
配信メールの設定

プロフィール情報  
氏名  
組合・団体(健康保険組合、健診機関など)  
DeSCヘルスケア健康保険組合

パスワードの確認

セキュリティ確認のために、現在設定しているパスワードを入力してください。

④ パスワード

パスワードを送信する

ログインID(メールアドレス)の変更

パソコンもしくはスマートフォン用のメールアドレスを入力してください。

現在のメールアドレス

⑤ 新しいメールアドレス

変更する

【kencom】ログインIDの変更を受け付けました

kencom運営事務局  
kencomウェブサイトからログインIDの変更を受け付けました。  
登録はまだ完了していません。  
以下のURLから変更手続きを完了させてください。  
⑥ [https://kencom.jp/email\\_change/ca8191de7c220b08c915eb08bbad6819/update](https://kencom.jp/email_change/ca8191de7c220b08c915eb08bbad6819/update)

# ログイン

## 6. ログイン通知メールについて

- ご登録のメールアドレスに以下のようなメールが送付されることがあります。

### 【kencomアプリ】 ログインについてのご連絡

いつもkencomをご利用いただきありがとうございます。

2019年07月05日(金) 10時26分 kencomアプリにログインがありました。

心当たりがない場合は、第三者があなたのアカウントを利用している可能性があります。すぐにパスワードを変更してください。

>パスワード変更はこちら

[https://kencom.jp/password\\_reset/new](https://kencom.jp/password_reset/new)

※ご自身がログインされたのであれば、パスワードの変更は必要ありません。

今後もkencomをどうぞよろしく申し上げます。

本メールは送信専用メールアドレスから配信されています。

このメールに返信されても回答できませんので、ご了承ください。

ご不明な点がございましたら、下記のお問い合わせページからご連絡ください。

本メールにお心当たりのない方は、大変お手数ですが、

下記のお問い合わせページからご連絡いただきますようお願い申し上げます。

<サービスお問い合わせ>

<https://kencom.jp/inquiry/new>

-----  
配信元：kencom

運営会社：DeSCヘルスケア株式会社

- 以下のような操作を行った際に送付されることがございます。
  - kencomアプリへのログイン操作を行った
  - kencomと連携しているさんぽジスタアプリへのログイン操作を行った
  - kencomログイン操作を行ったことのないブラウザでログイン操作を行った（ブラウザの設定によってはログイン操作を行った頃があってもメールが送付されることもあります）

上記操作に思い当たることがない場合は、お問い合わせフォーム  
(<https://kencom.jp/inquiry/new>) よりお問合せ下さい。

# ログイン

## 7. よくある質問

Q) ログインIDを忘れました。

A)ログインIDは、新規登録時に指定していただいたメールアドレスです。

メールアドレスがご不明の場合は、まずはお心あたりのメールアドレスにてログインをお試してください。

例) 社用メールアドレス、普段ご利用のメールアドレスなど

ご登録完了メールや、これまでにkencomからのメルマガを受信している場合は、宛先に記載のお客様メールアドレスが、kencomログインIDとなりますのでご確認ください。

なお、ログイン時には以下についてもご注意ください。

### ■IDの大文字・小文字が誤っている

kencomでは、大文字・小文字を識別してログインIDを認識しているため、正確なご入力が必要です。

ご登録時にお決めいただきました大文字・小文字を含めた正確なメールアドレスを再度ご確認くださいませよう、お願いいたします。

例) Yamada.taro@kencom.jp、YAMADA.TARO@KENCOM.JP

### ■記号やスペースを含めている

先頭や末尾に意図せずスペースや記号が入力されていないかご確認ください。

### ■全角になっている

IDは半角のみ有効となります。特に@マークは全角・半角の見分けが付きにくく、入力誤りになりやすいため注意が必要です。

全て半角で入力されているかご確認の上、ログインをお試してください。

### ■登録しているメールアドレスが変わっている

機種変更や社名変更などにより、ご利用いただいているメールアドレスが変更になった場合でも、kencomに登録されているメールアドレスが自動で変更になるわけではありません。

変更により、現在は使用できないメールアドレスであったとしても、ログイン時にはkencom登録時のメールアドレスを入力してください。

また、ログイン後は必ずメールアドレスの変更手続きをお願いいたします。

上記すべてをお試しいただいても、ログインができない場合は登録状況をお調べいたしますので、

ご連絡のつくメールアドレスを記載して[こちら](#)からお問い合わせください。

# ログイン

## 7. よくある質問

Q) パスワードを忘れました

A) [https://kencom.jp/password\\_reset/new](https://kencom.jp/password_reset/new)からご登録のメールアドレスを入力し、パスワードの変更をお試しく下さい。パスワードを変更後、改めてログインをお試しく下さい。

Q)パスワード変更のためのメールが届きません

A)パスワード変更メールが届かない場合、登録メールアドレスが未認証の可能性があります。

メールアドレス未認証の場合、パスワードの再設定をお試しいただきましてもパスワード変更用のメールは送信されません。

お問合せフォーム (<https://kencom.jp/inquiry/new>) にて以下内容を記載のうえ、お問合せ下さい。

【登録状態確認希望】

- ・登録メールアドレス：（お心当たりが複数ある場合はすべて記載ください）
- ・名前（カナ）：
- ・生年月日：
- ・所属健康保険組合名：

Q)ログインIDもパスワードもあっているはずなのにログインできません。

A) 意図せず誤った内容を入力してる可能性があります。

■大文字・小文字が誤っている

kencomでは、ログインID・パスワードともに、大文字・小文字を識別して認識しているため、正確なご入力が必要です。

ご登録時にお決めいただきました大文字・小文字を含めた正確なメールアドレスを再度ご確認くださいませよう、お願いいたします。

例) Yamada.taro@kencom.jp、YAMADA.TARO@KENCOM.JP

■記号やスペースを含めている

先頭や末尾に意図せずスペースや記号が入力されていないかご確認ください。

■全角になっている

ログインID・パスワードともに、半角のみ有効となります。特に@マークは全角・半角の見分けが付きにくく、入力誤りになりやすいため注意が必要です。

CapsLockがかかっていないかなど、全て半角で入力されていることをご確認の上、ログインをお試しく下さい。

# ログイン

## 7. よくある質問

Q)登録しているメールアドレスが使えなくなったが、どうしたらよいか

A)登録しているメールアドレスが変わっている機種変更や社名変更などにより、ご利用いただいているメールアドレスが変更になった場合でも、kencomに登録されているメールアドレスが自動で変更になるわけではありません。

変更により、現在は使用できないメールアドレスであったとしても、ログイン時にはkencom登録時のメールアドレスを入力してください。

また、ログイン後は必ずメールアドレスの変更手続きをお願いいたします。

Q)アカウントロックがかかったがどうしたらよいか

A)ログインに何度も失敗すると、セキュリティ上の仕様としてアカウントロックがかかります。しばらく時間をおいてから再度お試しください。

Q)画像認証を突破できない

A)以下のようなケースで画像認証の難易度が上がることがあります。

- ・ 同一IPアドレスからのアクセス集中（社内ネットワークで利用中など）
- ・ ログイン試行の失敗等

画像認証の指示通りに操作しても突破できない場合は以下をお試しください。

- ・ 通信しているネットワークを変更する
- ・ スマートフォンアプリからログインを試す
- ・ 別の端末でログインを試す
- ・ しばらく時間をおいてから再度ログインを試す

Q) 機種変更をしました。今までの健診データやポイントデータは消えてしまいませんか？

A)それまでご利用のkencomアカウントのID/PWでログインいただければそれまでの健診データやポイントデータ、記事のお気に入り情報などの情報が変わることはありません。ただし機種変更により、ログインIDがご利用いただけないものになる場合、メールアドレスの変更手続きが必須となります。

## 更新履歴

---

版数	日付	内容	担当
V1.0	2019/01/22	新規作成	DeSC
V2.0	2019/07/29	一部文言・画像修正	DeSC