

『クロネコマイページ』よくあるご質問

【1. 利用・登録について】

- [Q1-1. クロネコマイページの利用時間を教えてください。](#)
- [Q1-2. クロネコメンバーズIDを持っていません。クロネコマイページへの初期登録はできますか？](#)
- [Q1-3. 入社したばかりです。いつからクロネコマイページに登録できますか？](#)
- [Q1-4. パソコンも携帯も持っていません。クロネコマイページの利用はできますか？](#)
- [Q1-5. 携帯電話\(ガラケー\)でも利用できますか？](#)
- [Q1-6. クロネコマイページに登録できるアドレスは何件ですか？](#)
- [Q1-7. クロネコマイページから届くメールにはどのようなものがありますか？](#)

【2. 仮登録について】

- [Q2-1. 仮登録時に『メールアドレス』と『メールアドレス\(確認用\)』の入力内容が違います。』と表示されます。どうしてですか？](#)
- [Q2-2. 仮登録時に『正しいe-mail』アドレス形式で入力してください。』と表示されます。どうしてですか？](#)
- [Q2-3. 仮登録時に『いずれかの理由によりご利用できません。』と表示されます。どうしてですか？](#)
- [Q2-4. 仮登録は完了しましたが、本登録用のメールが届きません。どうしてですか？](#)

【3. 本登録について】

- [Q3-1. 本登録時に『有効期限が過ぎています。再度仮登録処理を実行してください。』と表示されます。どうしてですか？](#)

【4. ログインについて】

- [Q4-1. ログインに失敗しました。どのような原因が考えられますか？](#)
- [Q4-2. 初期登録後、クロネコメンバーズIDで初めてログインしました。すると、パスワードの変更画面になりました。どうしてですか？](#)

【5. ログインパスワードやメールアドレスを忘れてしまった場合】

- [Q5-1. 社員番号ログインのパスワードを忘れてしまいました。どうすればいいですか？](#)
- [Q5-2. 社員番号ログインのパスワードを忘れ、登録しているメールアドレスも変更してしまいました。どうすればいいですか？](#)

【6. 登録情報の変更について】

- [Q6-1. クロネコマイページに登録している情報が変わりました。変更入力はどのようにすればいいですか？](#)
- [Q6-2. クロネコメンバーズIDを取得しました。どのように紐付けを行えばいいですか？](#)
- [Q6-3. ユーザー情報の変更は24時間いつでもできますか？](#)

【7. マイデータおよび登録情報変更のご利用について】

[Q7-1. サービス利用時に第2パスワード設定画面が出てきました。必要なのでしょうか？](#)

[Q7-2. 秘密の質問と答えを設定するときの注意点はありますか？](#)

[Q7-3. ワンタイムパスワードとは何でしょう？](#)

[Q7-4. 第2パスワードを変更したい。](#)

[Q7-5. 秘密の質問の「答え」を忘れた場合はどうすればいいですか？](#)

[Q7-6. ワンタイムパスワードを設定しましたが、メールアドレスを変更してしまいました。どうすればいいですか？](#)

【8. 安否報告について】

[Q8-1. 携帯やパソコンがありません。どのように安否の報告をすればいいですか？](#)

[Q8-2. 運行先や、出張先で安否報告を必要とする地震や災害等に遭遇した場合、どうすればいいですか？](#)

[Q8-3. どのような時に安否確認のメールが届きますか？](#)

【1. 利用・登録について】

Q1-1. クロネコマイページの利用時間を教えてください。

A1-1. 以下のメンテナンス時間はご利用いただけません。

- ①クロネコマイページは毎週月曜日、AM3:00～AM5:00まで、メンテナンスのためログインができません。
- ②マイデータは毎日、AM1:00～AM1:30頃まで、メンテナンスのため閲覧できません。
- ③給与情報は毎月20日、AM1:00～AM5:00まで、月次メンテナンスのため閲覧できません
- ④登録情報変更は毎日、AM1:00～AM7:00まで、メンテナンスのため行えません。

Q1-2. クロネコメンバーズIDを持っていません。クロネコマイページへの初期登録はできますか？

A1-2. 社員番号をお持ちの方はクロネコマイページへの新規登録が可能です。

Q1-3. 入社したばかりです。いつからクロネコマイページに登録できますか？

A1-3. 入社手続きが完了してからになります。人事ご担当者にご確認の上、登録をお願いします。

Q1-4. パソコンも携帯も持っていません。クロネコマイページの利用はできますか？

A1-4. インターネット環境を必要とするサービスになります。申し訳ございませんが、パソコンや携帯電話をお持ちでない場合、ご利用いただくことができません。

Q1-5. 携帯電話(ガラケー)でも利用できますか？

A1-5. 携帯電話(ガラケー)の一部で利用ができません。操作中にセキュリティ等のエラー画面が表示されることがあります。その場合は、パソコン・タブレット等にてご利用ください。

Q1-6. クロネコマイページに登録できるアドレスは何件ですか？

A1-6. 2件までご登録いただけます。ただし、必須となるのは1件です。メールアドレスの確認や給与明細のご連絡などは、1件目のメインメールアドレスにいたします。2件目のアドレス(サブメールアドレス)は任意です。安否訓練・実際に災害が起こった際に、サブメールアドレスへもお送りします。(通常のメールは送信されません)

Q1-7. クロネコマイページから届くメールにはどのようなものがありますか？

- A1-7. ①メールアドレスが正しく登録されているか確認するためのメール(月に1回)
②安否確認の訓練と本番のメール(訓練は年に2回を予定)
③WEB明細導入会社の承諾者の皆様には、給与明細、賞与明細、源泉徴収票等の配信案内メールをお送りします。なお、メールは全て「ygportal@kuronekoyamato.co.jp」からお送りします。
④「マイデータ」および「登録情報変更」の利用の際に必要である「第2パスワード」をワンタイムパスワードに設定された場合、マイデータおよび登録情報変更を利用するごとにワンタイムパスワードが送信されます。
⑤ヤマトグループからのメールマガジン(不定期)

【2. 仮登録について】

Q2-1. 仮登録時に『「メールアドレス」と「メールアドレス(確認用)」の入力内容が違います。』と表示されます。どうしてですか？

A2-1. メールアドレスの入力が確認用に入力したアドレスと異なっていた場合に発生します。再度ご確認をお願いいたします。

Q2-2. 仮登録時に「正しいe-mail」アドレス形式で入力してください。」と表示されます。どうしてですか？

A2-2. 以下の理由が考えられますので、ご確認ください。

- ①「@」以降に「. (ドット)」が1つ以上存在していないとアドレスとしての認識ができません。
入力したメールアドレスを再度ご確認ください。
- ②メールアドレス入力欄にスペース(空欄)が入っている場合、エラーになります。
貼り付け機能を使わず、一文字ずつ手入力をお願いいたします。

Q2-3. 仮登録時に「いずれかの理由によりご利用できません。」と表示されます。どうしてですか？

A2-3. 以下の理由が考えられますので、ご確認ください。

- ①入社手続きが完了していない可能性があります。各社の人事ご担当者にご確認ください。
- ②既に本登録が済んでいる場合 ⇒ ログイン画面よりログインしてください。
- ③入力情報に誤りがある場合 ⇒ 画面を戻り入力内容をご確認ください。
- ④既に退職している場合 ⇒ 退職している方は登録できません。
- ⑤人事データと入力情報に相違がある場合 ⇒ 各社人事総務にて社員番号と生年月日が正しく登録されているか、確認して下さい。

Q2-4. 仮登録は完了しましたが、本登録用のメールが届きません。どうしてですか？

A2-4. ygportal@kuronekoyamato.co.jp からのメールを受信できる設定になっていますか？お持ちの端末でこちらのドメインを拒否する設定をされていますと、受信できません。確認をお願いいたします。また、仮登録の際にアドレスの入力に誤りがあると、メールは届きません。確認後、再度新規登録操作をお願いいたします。

【3. 本登録について】

Q3-1. 本登録時に「有効期限が過ぎています。再度仮登録処理を実行してください。」と表示されます。

どうしてですか？

A3-1. 以下の可能性が考えられます。

- ①仮登録メールのURLの送信から3日(72時間)以上経過した後にURLにアクセスした場合
- ②本登録完了後、再度同じメールのURLにアクセスした場合
- ③複数回仮登録をして、最後に発行された仮登録メールより前の仮登録メールに記載された URL にアクセスした場合に発生します。

【4. ログインについて】

Q4-1. ログインに失敗しました。どのような原因が考えられますか？

A4-1. 入力した社員番号、パスワードが間違っていた場合または、入力した社員番号が本登録されていない場合に発生します。

Q4-2. 初期登録後、クロネコメンバーズIDで初めてログインしました。すると、パスワードの変更画面になりました。

どうしてですか？

A4-2. 初期登録時に「英数混合8桁以上」のパスワードを設定していない場合に変更画面へ誘導されます。セキュリティ強化のため変更をお願いいたします。なお、クロネコメンバーズカードのパスワード変更をした当日に利用される場合、変更後のパスワードでログインをお願いします。クロネコマイページにてクロネコメンバーズカードのパスワードを変更した場合も、クロネコメンバーズへの反映は当日となります。

【5. ログインパスワードやメールアドレスを忘れてしまった場合】

Q5-1. 社員番号ログインのパスワードを忘れてしまいました。どうすればいいですか？

A5-1. ログイン画面にて、「パスワードを忘れた方はこちら」を選択してください。必要事項を入力していただき、登録された、メインメールアドレスへパスワード設定用のメールをお送りいたします。

Q5-2. 社員番号ログインのパスワードを忘れ、登録しているメールアドレスを変更してしまいました。どうすればいいですか？

A5-2. ログイン画面にて、「パスワードを忘れた方はこちら」を選択し、さらに「メインメールアドレスを変更された方はこちら」を選択してください。初期化申請書が立ちあがりますので、申請書へ必要事項を記入し、申請書の内容にしたがい提出をお願いいたします。初期化完了後、ご連絡いたします。

【6. 登録情報の変更について】

Q6-1. クロネコマイページに登録している情報が変わりました。変更入力はどのようにすればいいですか？

A6-1. ログインのうえ、「登録情報変更」より、登録している情報の更新を行ってください。

Q6-2. クロネコメンバーズIDを取得しました。どのように紐付けを行えばいいですか？

A6-2. クロネコマイページへログインしていただき、メインメニューの「登録情報変更」より、クロネコメンバーズIDの紐付けを行ってください。

Q6-3. 登録情報の変更は24時間いつでもできますか？

A6-3. 登録情報変更は毎日、AM1:00～AM7:00までメンテナンスのため行えません。
また、毎週月曜日のAM3:00～AM5:00は全体メンテナンスの時間となりますので、クロネコマイページへのログインができません。

【7. マイデータおよび登録情報変更のご利用について】

Q7-1. サービス利用時に第2パスワード設定画面が出てきました。必要なのでしょうか？

A7-1. 【マイデータ】および【登録情報変更】については、重要な個人の情報を含んでおります。
大切な情報を守る目的のため、利用するたびに、ご本人しか知りえない情報(第2パスワード)での認証を設けています。設定をしないということできませんので、ご理解のうえ、設定をお願いいたします。

Q7-2. 秘密の質問と答えを設定するときの注意点はありますか？

A7-2. ご本人様にしかわからない「秘密の質問」とそれに対する「答え」を設定します。いつも話しているペットの名前など、他人に推測されやすい内容は避けるようにしてください。
設定できる文字数は、4文字以上、30文字以下となります。「答え」を入力する際、大文字や小文字、全角や半角など全て一致する必要がありますので、ご注意ください。

Q7-3. ワンタイムパスワードとは何でしょう？

A7-3. 「マイデータ」および「登録情報変更」を利用するたびに使い捨てのパスワードを発行し、そのパスワードを使用して認証する仕組みです。クロネコマイページで登録されたメインメールアドレスへ、利用するたびに送信されます。毎回パスワードが変わるので、セキュリティの高い認証方法となります。
※ ワンタイムパスワードはパソコン・スマートフォン・タブレットでの利用のみとなります。ガラケーでの利用はできません。

Q7-4. 第2パスワードを変更したい。

A7-4. いつでも「登録情報変更」にて変更することができます。変更できる内容は以下の通りです。
①「ワンタイムパスワード」から「秘密の質問と答え」へ変更
②「秘密の質問と答え」から「ワンタイムパスワード」へ変更(ガラケーを除く)
③「秘密の質問と答え」の内容変更

Q7-5. 秘密の質問の「答え」を忘れた場合はどうすればいいですか？

A7-5. マイデータまたは登録情報変更の第2パスワードの認証画面にて、「質問の答えを忘れた場合」を選択します。マイページに登録されたメインメールアドレスへメールが届きますので、メール本文にしたがって再設定を行ってください。メールが届かない場合は、サブメールアドレスに送信することもできます。設定していない場合は、「メインメールアドレスを変更された方はこちら」を選択すると初期化申請書が立ち上がります。申請書へ必要事項を記入し、申請書の内容にしたがい提出をお願いいたします。初期化完了後、ご連絡いたします。

Q7-6. ワンタイムパスワードを設定しましたが、メールが届かなくなりました。どうすればいいですか？

A7-6. 原因としては以下が考えられます。それぞれの対処方法にてご対応ください。

- (1) メインメールアドレスを変更したが、クロネコマイページで変更手続きを行っていない。
⇒ 「マイデータ」または「登録情報変更」を選択し、ワンタイムパスワード入力画面にて【メインメールアドレスを変更された方でサブメールアドレスを登録している方】を押下すると登録されたサブメールアドレスにメールが届きます。設定していない場合は、「メインメールアドレスを変更された方はこちら」を選択すると初期化申請書が立ち上がります。申請書へ必要事項を記入し、申請書の内容にしたがい提出をお願いいたします。初期化完了後、ご連絡いたします。
- (2) 携帯電話等の受信拒否設定をしている。
⇒ 「ygportal@kuronekoyamato.cp.jp」からのメールを受信できるよう、パソコン・スマホ・ガラケー等の設定を変更してください。

【8. 安否報告について】

Q8-1. 携帯やパソコンがありません。どのように安否の報告をすればいいですか？

A8-1. 所属長に電話、対面等の方法で安否の報告をしていただければ、問題ありません。

Q8-2. 運行先や、出張先で安否報告を必要とする地震や災害等に遭遇した場合、どうすればいいですか？

A8-2. 安否報告のメールは、震災や災害等の発生地域にお住まいの方、及び勤務されている方を対象に配信いたします。運行先や出張先にいらっしゃる場合、会社毎に、個別に確認させていただきます。会社の指示に従ってください。

Q8-3. どのような時に安否確認のメールが届きますか？

A8-3. 訓練時と、実際に震災や災害が起こった時に届きます。地震の場合は震度6弱以上、その他については随時各社・支社にて判断の上、情報発信いたします。

[このページのトップへ戻る](#)