ご使用について

三菱重工サーマルシステムズのどのエアコンも遠隔操作できますか？

ハウジングを除く2015年製造以降の壁掛形製品が対象となります。
別途、別売部品および専門業者による工事が必要です。
「お買上げの販売店」にご相談ください。

アプリはどのようにインストールすれば良いですか？

アプリは下表の通りインストールしてください。

スマートフォン用アプリ「Smart M-Air」のインストール方法	
Android の場合 1. [Google Play] を開く 2. [Smart M-Air] を検索 3. 画面に従ってインストール	iOS（iPhone）の場合 1. [App Store] を開く 2. [Smart M-Air] を検索 3. 画面に従ってインストール
取扱説明書 三菱重工サーマルシステムズのホームページを参照してください。 http://www.mhi-mth.co.jp/manual/index.php?action=manual&category=smart_m_air	

AndroidとiPhoneでアプリの機能は異なりますか？

機能は同じです。

Android及びiPadOSを搭載したタブレットでも使用できますか？

Androidタブレットは対応しています。iPadは未対応です。

1台のエアコンを複数のスマホから操作できますか？

4台のスマートフォンから操作できます。

1台のスマホで複数のエアコンを操作できますか？

操作できます。

無線LANインターフェイスは、ワイヤレスリモコンとの併用はできますか？

操作できます。但し、ワイヤードリモコンとは併用できません。

複数のスマートフォンで同じアカウントを使用できますか？
できません。
1台のスマートフォンにつきアカウントは1つまでとなっております。
2台目のスマートフォンに登録済みのアカウントでログインすると、
1台目のスマートフォンで遠隔操作をしようとした際に再度ログインを
求められるようになります。

複数台のスマートフォンに入れたアプリ(SmartM-air) に同じメールアドレスでアカウント登録できますか？
できません。
1台のスマートフォンにつきアカウントは1つまでとなっております。

アプリにしかできない事はありますか？
自宅でも外出先からでも、各部屋のエアコンを操作する事ができます。
また、曜日ごとの運転予約、消し忘れ通知機能などがあります。
詳細は「Smart M-Airアプリ操作マニュアル」をご確認ください。

リモコンでできる事はアプリでできますか？
スマートフォンとリモコンでは操作内容が異なります。
スマートフォンからでは操作できない機能があります。

リモコンとスマートフォンアプリの操作はどちらが優先されますか？
後から操作した方が優先されます。
但し、他のユーザー様が操作してから1分以内はスマートフォンアプリ
では操作できません。

使用環境について
エアコンの購入前に、エアコンの設置場所まで無線LANの電波が届くか確かめたい。
お使いのスマートフォンを無線LANルーターに接続した状態で、
エアコンの設置予定の場所にて、スマートフォンのアンテナの本数を
ご確認ください。
無線LAN接続のまま、アンテナが最大値または１本少ない状態であれば
サービスの利用が可能です。
※あくまで目安であり、接続を保証するものではありません。
　他の無線LAN機器の利用状況や障害物・電波を発生するものの
　状況によって、接続できない場合があります。

どのような無線LAN環境でも接続できますか？

下記無線規格に対応している必要があります。
無線規格　　IEEE802.11b/g/n、2.4GHz※
チャネル　　1～13
暗号方式　　WPA-PSK(TKIP)、WPA-PSK(AES)、
　　WPA2-PSK(TKIP)、WPA2-PSK(AES)
※5GHzには対応しておりません。
また以下の接続条件で確認しております。

OS	無線LANルーター
Android 8.0	BUFFALO製_WXR-1750DHP2
iOS14.0	BUFFALO製_WSR-2553DHP3

アプリの対応OSであるかご確認ください。
ご使用の通信環境、利用状況によって使用できない場合があります。

インターネットに接続しない環境で利用できますか？

可能です。ただし、家の中のみの「宅内限定操作モード」のご利用になります。外出先からの遠隔操作には、別途無線LANルーター※が必要となります。

※IEEE802.11b、g、n（2.4 GHz 帯）のいずれかに対応した無線LAN ルーターが必要です。
モバイルWifiルーターでの動作は保証しておりません。

ECHONET Lite規格に対応したHEMS機器と接続して使用できますか？

ECHONET Lite規格には対応しておりません。

Pingによる応答確認は可能ですか？

Pingによる応答確認に対応しておりません。

エアコンのMACアドレスを確認するにはどうすれば良いですか？

無線LANインターフェイスの裏に貼ってあるラベルをご確認下さい。

モバイルWi-Fiルーター等で使用できますか？

モバイルWi-Fiルーター等での動作保証はしておりません。

無線LAN中継機は利用可能ですか？

無線LAN中継機を利用しての使用は保証しておりません。

VPN機能は利用可能ですか？

VPN機能を利用しての使用は保証しておりません。

有線LANしかない環境でも利用できますか？

できません。無線LANインターフェイスのご利用にはインターネットへの無線接続が必要になります。市販の無線LANルーターをご用意願います。

無線LANアクセスポイントとのWPS接続ができません。

- 無線LANアクセスポイントから離れている、または間に障害物が多い場合は近づけてご確認ください。
- 無線LANアクセスポイントの設定で、MACアドレスのフィルタリングをしていましたら、解除または無線LANインターフェイスのMACアドレスを許可してください。
- 無線LANアクセスポイントのSSIDをステルス設定にしていましたら解除してください。（Andoroidのみ）

スマートフォンが無線LANインターフェースと接続できません。

スマートフォンのインターネットの接続環境をご確認ください。
アプリの機能上、インターネット接続環境で動作する必要がありますので「アプリ操作マニュアル」の「スマートフォンの設定」をお願いします。

SSIDとKEY（パスワード）はどこに記載されてますか？

無線LANインターフェイス（WF-RAC）本体の裏に記載しています。
内蔵モデルは、付属の情報ラベルに記載してます。

WPS機能が搭載されていない場合の手順で無線LANアクセスポイントと接続しようとしましたがSSIDがアクセスポイント一覧に表示されません。(Androidのみ)

- 無線LANアクセスポイントのSSIDをステルス設定にしていませんか？ステルス設定にしていましたら 解除してください。

WPSモードで無線LANインターフェースと無線LANルータを接続設定後、「未登録エアコンを探す」を押してもエアコンが表示されません。

無線LANの接続環境によっては無線LANインターフェースの認識に失敗する事があります。
この場合、以下の作業により操作可能になる事があります。

- 更新ボタンをタップする。
- スマートフォンのWi-Fi機能を「OFF」し、再度「ON」する。
- 無線LANインターフェースをリセットする。

上記作業でも操作できない場合、無線LANの接続環境をご確認ください。
もしくはＡＰモードで接続ください。

操作方法について

スマートフォンアプリでON(運転開始)した場合、エアコンの運転モードや風量等の設定はどうなりますか？
スマートフォンアプリの設定で運転します。

タイマー設定は開始何分前までに行えばいいですか？
5分前までには設定してください

スマートフォンからタイマー設定をした場合、タイマーランプは点きますか？
点きません。

アプリで運転（入・切）以外は何ができますか？
運転モードの変更（自動、冷房、暖房、送風、除湿）風量・風向、温度設定、タイマー運転、その他オプション機能を操作する事ができます。
詳細は「Smart M-Air操作マニュアル」をご確認ください。

見守り機能とは？
ご利用中のスマートフォンアプリ以外から操作された際に、登録したメールアドレスにメールでお知らせします。

アプリの除湿運転は、どの除湿モードですか？
Sシリーズは「さわやか除湿」、RシリーズとTシリーズは「お好みドライ」になります。

除湿運転中、風量が変更できません。
除湿運転になっている場合、風量に制約があります。アプリからの風量設定は「自動」のみ有効であり、「自動」以外を選択した場合も実際の動作は「自動」となります。

お気に入り設定は何パターンできますか？
スマートフォン1台（1アプリ）あたり、登録エアコン1台につき２パターン設定できます。

ウィークリータイマーとは何ですか？
各曜日 6つまでタイマーを設定（5分単位）できます。
タイマー設定1つあたり運転/停止のどちらかのみとなります。

アプリで連続運転はできますか？
アプリから運転指令後、24時間まで連続運転が可能となります。
（24時間アプリから操作がない場合はエアコンは自動停止します。）

エアコン本体が内部クリーン運転中でもスマホから操作できますか？
内部クリーン運転を中断して、操作内容で運転します。

アプリで内部クリーン運転、パワーセーブの設定はできますか？
アプリで設定する事はできません。

スマートフォンアプリでフィルター清掃やバイオクリア運転できますか？
できません。

フィルター自動清掃は対応していますか？
ワイヤレスリモコンから設定されている場合、アプリの操作も有効となります。（アプリでは自動清掃の設定はできません）

エアコン本体がフィルターお掃除運転中でもスマホから操作できますか？
フィルターお掃除運転終了後に操作運転を開始します。

表示されるお部屋の温度は、エアコンのどこで測った温度ですか？
エアコン室内機のセンサーでエアコン周辺の温度を測定して表示しています。

アプリで運転状況を確認できますか？
運転モード、設定温度など確認できます。

登録したエアコンをアプリから削除したい。
エアコン一覧画面で削除したいエアコンのアイコンを長押しする事で削除できます。

消し忘れお知らせや見守り機能などのスマートフォンへのPush通知やメール通知が届きません。
エアコン毎の設定画面の「オプション」より各通知機能が「ON」になっているかご確認ください。また、スマートフォン設定の「通知」で「SmartM-air」の通知の許可してください。通知機能が「OFF」になっていると通知は届きません。

「温度みはり機能」が通知されません。
日本国内仕様には「温度みはり機能」はありません。

アプリの文字サイズを変更したい。
変更できません。

アカウント登録について

遠隔操作モードのアカウント作成に使用するメールアドレスとパスワードとは何ですか？

メールアドレスには、お客様がエアコンの情報を受け取りたいメールアドレスを設定してください。
お使いのスマートフォンで閲覧可能なメールアドレスを設定する事をお勧めします。
パスワードは8～16文字で英字、数字それぞれ1文字以上含めてください。

登録したメールアドレスは、他のスマートフォンにインストールしたアプリにも使えますか？

アカウントはスマートフォン1台につき１つですので、先に登録したスマートフォンで使う事ができなくなります。

アカウント登録したメールアドレスを忘れてしまいました。

「smartmair.com」（ドメイン）から受信したメールをご確認ください。

アカウントのID・パスワードを忘れてしまいました。

IDはメールアドレスです。
パスワードはログイン画面の「パスワードを忘れてしまった場合」から再設定してください。

スマートフォンを機種変更した場合はどうすれば良いですか？

再度アプリをインストールしてください。
遠隔操作モードをご利用の際は機種変更前にご使用していたメールアドレスがご使用できます。

操作がうまくいかないとき

最新のアプリにアップデートできません、どうすればよいですか？

お客様のスマホのOSが古い可能性があります。
最新の対応OSバージョン情報はアプリ各ストアにてご確認ください。
※該当バージョン以外での動作は保証しておりません。

スマートフォンアプリが動きません。

下記の通り確認してください。

- スマートフォンアプリのVer.を最新にし、推奨するOSにアップグレードしてください。
- バックグラウンドで動作しているアプリを全て終了してください。
- 最新のアプリに対応したOSかご確認ください。
  未対応のOSだった場合、OSをアップグレードして再度アプリをインストールしてください。

アプリ操作をしても操作できません。（更新されません）

無線LANの接続環境によっては無線LANインターフェースの認識に失敗する事があります。
この場合、以下の作業により操作可能になる事があります。
・更新ボタンをタップする。
・スマートフォンのWi-Fi機能を「OFF」し、再度「ON」する。
・無線LANインターフェースをリセットする。
上記作業でも操作できない場合、無線LANの接続環境をご確認ください。

エアコン一覧でエアコンのアイコンが灰色で表示されて操作できません。

下記の通り確認してください。
・アプリ及び無線LANインターフェイスのファームウェアは最新のものをお使いください。
・室内機の電源が入っている事をご確認ください。
・オプションモデルの場合、無線LANインターフェイス（WF-RAC）の運転LEDが点灯しているかご確認ください。
消灯の場合、電源ボタンを2秒以上押す事で稼働状態にしてください。
・無線LANアクセスポイントが正常にインターネットに接続されているかご確認ください。
・外出先から操作しようとした場合、操作モード切替画面にて「宅内限定操作モード」から「遠隔操作モード」に切り替えてください。
・スマートフォンの回線が断線していない事をご確認ください。
・無線LANインターフェイスのリセットボタンを3秒未満押してください。無線LANインターフェイスが再起動します。

オプション設定で「消し忘れお知らせ」がONできません。

消し忘れお知らせの設定は、スマートフォンがエアコンと同じ無線LANネットワークに接続している時に実施してください。

無線LANの接続環境によっては無線LANインターフェースの認識に失敗する事があります。
この場合、以下の作業により操作可能になる事があります。
・更新ボタンをタップする。
・スマートフォンのWi-Fi機能を「OFF」し、再度「ON」する。
・無線LANインターフェースをリセットする。
上記作業でも操作できない場合、無線LANの接続環境をご確認ください。

ファームウェアアップデートができません。

運転中、または内部クリーン運転中（送風運転表示）は、ファームウェアアップデートはできません。
エアコンを停止してからファームウェアアップデートを行ってください。

無線LANの接続環境によっては無線LANインターフェースの認識に失敗する事があります。
この場合、以下の作業により操作可能になる事があります。
・更新ボタンをタップする。
・スマートフォンのWi-Fi機能を「OFF」し、再度「ON」する。
・無線LANインターフェースをリセットする。
上記作業でも操作できない場合、無線LANの接続環境をご確認ください。

エアコンが勝手に止まってしまいました。

下記の通り確認してください。
・他の方が操作されていないかご確認ください。
・タイマー設定をしていないかご確認ください。
・エアコンに異常が起きていないかご確認ください。遠隔操作を有効にしている場合、登録したメールアドレスにメールが届くか、アプリ上に表示されます。内容をご確認の上、サービスフロントセンターにご相談くださ
・ご家庭のインターネット接続をご確認ください。インターネットが24時間未接続の場合、エアコンは停止します。

ウィークリータイマーが設定通りに動きません。

下記の確認をしてください。
・他の方が操作されていないかご確認ください。設定した時刻の1分程前に操作された場合、タイマー設定が反映されません。また、後の操作が有効になりますので設定が変更されている場合があります。
・エアコンに異常が起きていないかご確認ください。遠隔操作を有効にしている場合、登録したメールアドレスにメールが届くか、アプリ上に表示されます。内容をご確認の上、サービスフロントセンターにご相談くだ
・ご家庭のインターネット接続をご確認ください。
設定した時刻にインターネット接続が切断していますとタイマー設定が反映されません。

カレンダー機能からタイマー設定をしたが、運転指令をする前から既にエアコンが運転している。

選定した曜日（ウィークリータイマー設定）の設定時刻までは、前日からの運転状態が引き継がれます。
前日の最終設定が運転指令の場合は、停止指令が来るまで運転したままとなります。（24時間指令がない場合は自動停止します。）
停止したい場合は、設定を見直してください。

使用電気代グラフが表示されません。
接続するエアコンによっては、機能が搭載していない機種もあります。
機能が搭載していない場合は、電気代は 0 で表示されます。

使用電気代グラフはエアコンごとに表示されるのですか？
エアコンごとに表示されます。

スマートフォンアプリから操作するとエアコンから受信音が聞こえません。
スマートフォンアプリから操作したときは受信音は鳴りません。

実際のアプリ画面と取扱説明書のアプリ画面が異なるので操作方法が分かりません。
お手数お掛けして申し訳ありません。取扱説明書のアプリ画面が古い可能性があります。
サービスフロントセンターもしくはビーバーエアコンお客様相談室にご相談ください。

その他
無線LANインターフェイスの据付は誰でもできますか？
据付は販売店にご依頼ください。
お客様ご自身で据付された場合は動作保証できません。

接続確認はエアコンの施工業者が行うのですか？
ユーザー様ご自身で行なっていただきます。

引っ越しましたが、再設定は必要でしょうか？
お使いの無線LANルーターが変わっていないのでしたら、再設定は不要です。
但し、無線LANインターフェイスと無線LANルーターが正常に通信可能かご確認ください。

無線LANルーターを買い換えました。そのままスマートフォンから操作できますか？
できません。
無線LANインターフェイスと無線LANルーターを接続してください。

スマートフォンからアプリを削除してしまいました。再度インストールしましたが削除前と同じ状態にできますか？

下記操作をしてください。

- アプリ削除前に遠隔操作モードをご利用でしたら、ご登録済みのメールアドレスで再度アカウント作成をしてください。その際アカウント作成確認メールは届きませんが、そのままログイン処理をしてください。その後、エアコン一覧画面で「未登録エアコンを探す」ボタンをタップし、登録していたエアコンを再度登録してください。
- アプリ削除前に宅内限定操作モードをご利用でしたら、エアコン一覧画面で「未登録エアコンを探す」ボタンをタップし、登録していたエアコンを再度登録してください。

停電したら無線LANインターフェイスの再設定は必要ですか？

再設定は必要ありません。

無線LANインターフェイスを初期化してしまいました。どうしたら良いでしょうか？

マニュアルに従って、お使いの無線LANルーターとの接続を行ってください。
宅内限定モードをお使いの場合、一度エアコン一覧から該当のエアコンを削除して、「未登録エアコンを探す」ボタンより再登録してください。

無線LANインターフェイスのファームウェアのアップデートはできますか？

スマートフォンアプリからアップデートできます。

無線LANインターフェイス（WF-RAC）のランプは消せますか？

オプションモデルの場合、スマートフォンアプリで消すことが可能です。
エアコン毎の設定画面の「オプション」にあります「LED点灯」を「OFF」にする事で消せます。

無線LAN接続インターフェイスと無線LANアクセスポイントのWPS接続ができません。

数回お試しください。
もし接続できないときは、無線LANインターフェイス本体取扱説明書の「WPS機能が搭載されていない場合」の操作をお試しください。

無線LANインターフェイス（WF-RAC）の初期化はどうすればいいですか？

無線LANインターフェイス（WF-RAC）のリセットボタンを3秒以上押してく

アプリの初期化はどうすればいいですか？
「アプリを初期化する」をタップしてください。

お知らせ一覧でエクスクラメーションマークが付いているお知らせがありますが、何でしょうか？
未読のお知らせです。ご一読ください。

利用料金について
ダウンロードおよびアプリ利用料金はかかりますか？
アプリの利用は無料です。
※アプリのダウンロードおよびサーバへのアクセスは別途通信料がかかります。