

SMART HEIM NAVI START GUIDE BOOK

スマートハイムナビ スタート・ガイドブック

スマートハイムナビの
すべてがこの1冊に

使いはじめ、使いこなしに、
まずはこちらをご覧ください。

SEKISUI
積水化学工業株式会社
住宅カンパニー
www.sekisuiheim.com

本カタログ掲載の商品・部品・部材の色柄や色調などは、印刷のため実物とは多少異なる場合があります。
また改良を目的として、予告なく表示・仕様などを変更する場合がありますので、ご了承ください。

01086
2022.04・8000・14
(2015年7月以降のお客様)

Build a Good life

エネルギー自給自足を、実現するために。

地球温暖化や資源枯渇への対策として、

エネルギーの大切さが、ますます注目されている今。

普段の暮らしで使うエネルギーを自らまかなう「エネルギーの自給自足」が、

これからの住まいに求められています。

太陽光発電などで創った電気を蓄電池に貯めて、夜も使用することで、

エネルギーの自給自足を目指せます。

省エネ

しかし、1日に必要なエネルギーのすべてをまかなうには、

「電気の無駄使い」をできるだけ無くすることが不可欠です。

その実現のためには、スマートハイムナビの存在が欠かせません。

スマートハイムナビがあれば、日々の自宅の電気の使い方が分かり、

改善の仕方までしっかりとサポートするので、エネルギーを効率的に活用できます。

さあ、これからの住まいにふさわしいエネルギーの使い方を目指して、

今日から、スマートハイムナビのある暮らしをはじめませんか。

もくじ

	はじめに	5
	仕組み・基本性能を理解しよう。	
	電力の見える化	10
	今の電力の使い方を知ろう。	
	コンサルティング	18
	電力の使い方を変えてみよう。	
	設備見守り	24
	安心して暮らそう。	
	Q & A	27
	よくあるご質問にお答えいたします。	

スマートハイムナビが、エネルギーとの関わり方を変える。

省エネ

住まいの電気の使い方を総合的にサポートするスマートハイムナビ。
便利で経済的、そして、環境にもやさしい毎日がはじまります。

一般的な住宅

つい使い過ぎてしまう
エアコン。どれくらい電気を使っているか
分からないから心配で…。

一般的な住宅

省エネしたいのに具体的に何をすれば
いいのか分からないわ…。

一般的な住宅

最近、太陽光発電の売電量が少ないわ…。
いつからだろう。原因は何かしら。



消費電力量がいつもより多いわね。
光熱費の節約が必要だわ。



アドバイスを参考にして、
“衣類乾燥機の使用時間”

今月は
を変えてみようかしら。



知らないうちに故障…がないから、
毎日、安心して過ごせるわ。



Visible

Consulting

Support

実際に使う前に、基本の仕組みや
設定方法を理解しよう。

スマートハイムナビ(HEMS)の仕組み・基本性能を理解しよう。

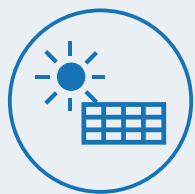
スマートハイムナビは、スマートハイムの中心となる設備。家じゅうの電力データは、セキスイハイムの独自サーバーでしっかり管理され、スマートハイムFANへ反映されます。

ウェブリモコン、スマホアプリ、HEMS制御は、2022年4月の新サービス移行時に廃止しております。ウェブリモコン同様にお使いいただけるアプリをご提供しております。詳細は下記をご参照ください。
<https://fan.smart-heim.com/pub/homerc/index.html>



スマートハイムナビで集めたデータを毎日の暮らしでご利用いただけるように、「スマートハイムFAN」が整理してご提供します。

詳しくはP11～12へ▶



現在の電力の状況がすぐ分かる。

現在の買電、売電、発電、消費電力等がひと目で分かります。



昨日や今月の電力量の収支が分かる。

売電と買電の差を簡単に確認できます。前日と今月で表示可能です。



毎日の電力量データをグラフで表示

消費電力量を月ごと、日ごとのグラフにしてよく似たご家庭の平均と比較。毎日の電力消費の傾向が分かります。



省エネと光熱費削減のためのアドバイスを提供

無駄の無い電力消費のためのアドバイス。機器別にご提供することが可能です。

スマートハイムFANとスマートハイムナビ表示画面の機能を把握しよう

	スマートハイムFAN	スマートハイムナビ表示画面
スマートハイムFAN(ポータルサイト) 電力データを分析し、分かりやすく役立つ情報として表示。		スマートハイムナビ表示画面 電力データを直接表示。詳しく確認することが可能。
瞬間値(現在の電力)	○	○*
消費電力量グラフ(日・月・年別)	○	○*
ソーラー売買状況	○	○
コンサルティング	○	—
設備見守り	○	—

スマートハイムFANとスマートハイムナビ表示画面のID・パスワードは同じです。

※詳細表示

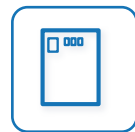
初期設定（登録は初期設定の専門業者が実施いたします）

※お客様による初期設定登録はお控えください。
※初期設定登録までに お客様にご準備いただくものがございます。

初回ログイン登録までにお客様にご準備いただくもの



情報収集装置



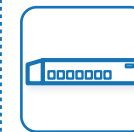
機器同梱ハガキ
(ユーザーID・パスワード)



ブロードバンド
インターネット固定回線
(IPv4)



ルーター(※)



ハブ
(専門業者手配の場合は不要)



LANケーブル

※ご利用いただけるルーターの条件

- ☐ プライベートIPアドレスを複数(接続機器台数分)付与できるものの、同時接続数に制限が無いもの
 - ☐ ブロードキャストフィルタ設定などがなく、機器間の通信ができるもの
- ※一部の回線事業者のルーターには、上記条件を満たしていない場合があります。その場合、上記条件を満たすルーターを別途ご用意頂き、回線事業者のルーターに接続してご利用ください(P.36参照)。

※詳しくはスマートハイムサポートセンターまでお問い合わせください



スマートハイムサポートセンター



0120-194-816

受付時間 9:00~21:00
(年末年始除く)

初期設定が完了したらまずやること

スマートハイムナビの取扱説明書はこちらからダウンロードできます。
▶ <https://fan.smart-heim.com/aut/faqbook/>

STEP 01

インターネット画面に接続し、スマートハイムFAN画面を表示します。

<https://fan.smart-heim.com/>



<https://fan.smart-heim.com/>をインターネット画面に入力。お気に入りに保存しておくことをお勧めします。



スマートハイムナビ端末機器に同封されている初期の「ユーザID」と「ログインパスワード」を入力。

※スマートハイムナビとスマートハイムFAN共通になります。

STEP 02

現在の電力を見てみよう。



TOP画面に表示されている「現在の使用状況」をチェック。現在の消費電力や買電・売電の状況が分かります。
※ご自宅(宅内LAN)からのみご覧いただけます。



もっと詳しく見たい方は「詳細はこちら」をクリック。

スマートハイムナビ
表示画面

現在の電力状況を機器・部屋別で細かくチェック可能です。

詳しくはP15~16へ

STEP 03

パスワードを変更しよう。



メニュー画面から「会員情報の確認・変更」をクリック。



ページ中央の「ログインパスワード変更はこちら」をクリック。



変更画面へ入るために、現状のパスワードを入力します。



専用の変更画面にて、新しいパスワードを入力します。

※スマートハイムナビとスマートハイムFANのパスワードが同時に変更されます。

パスワードは、安全のために推測されにくいものに登録しよう

近年、不正ログインなどのセキュリティ被害の報道がされております。
このような危険を未然に防ぐためにも、パスワードは推測されにくいものにしましょう。



右記のような
パスワードは
危険です。

- 他社サービスと同一のパスワード
- 「生年月日」や「電話番号」を使用している
- 「数字のみ」や「同じ文字の連続」になっている
- 「password」などの推測されやすい単語になっている

STEP 04

すぐにログインできるように、トップページをブックマークしよう。



パソコンの場合

変更画面へ入るために、現状のパスワードを入力します。

Microsoft Edge

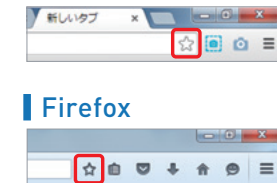


ページ右上の星マークをクリックし、お気に入りに追加します。



「完了」をクリックします。

Google Chrome



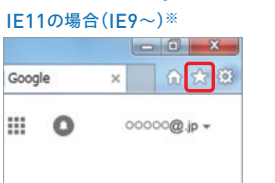
それぞれ、ページ右上の星マークをクリックし、お気に入りに追加します。

※バージョンによって、ボタンの位置が異なる場合があります。

Firefox



Internet Explorer



ブラウザ右上の星マークから「お気に入りに追加」をクリック。



スマートハイムFANへはこちら

▲二次元コード



スマートフォン・タブレット端末の場合

iPad端末※1



上部、赤枠のボタンをタップ。



「ホーム画面に追加」をタップ。



iPhoneの場合も
同様の操作を



「追加」をタップして完了です。

Android端末※1



右上の赤枠のボタンをタップ。

※1 端末の種類、OSのバージョンやブラウザによってボタンの位置などが異なる場合があります。



☆マークをタップ。



☆マークの色が青色に変わっていたら完了です。

STEP 05

その他の会員情報の設定は、スマートハイムFANの会員情報ページから変更可能です。



STEP03と同じくメニュー画面から「会員情報の確認・変更」をクリックして上記の画面へ。

予備メールアドレス

コンサルティングのメールを受信したいメールアドレスを最大3つ登録することができます。

MyログインID

スマートハイムFAN、スマートハイムナビにログインするIDを自由に変更することができます。

ニックネーム

スマートハイムFANページ左上の表記や報告メールの表記を、IDではなくニックネームで表示させることができます。



COLUMN

進む見える化。インターネットとモノの融合へ。

インターネットオブシングス(IoT)という言葉をご存知でしょうか。簡単に言うと、私たちの周りにある家電、自動車などあらゆる電気製品をインターネットにつなげることで、新しいサービスを提供する仕組みを言います。

例えば、冷蔵庫が開けっ放しになっていると手元のスマートフォンに警告が来たり、他にもスマートフォンでお風呂のお湯を沸かしたり、家の鍵の開閉状況の管理もできます。今後、1人住まいの親の安全を確認する新たな方法ともなり得ます。旅行に行くときにガスの元栓を止めたか気にすることもなくなるかもしれません。

このように設備がインターネットとつながっていくことで、スマートハイムナビによるサービスも、今後一層できることが広がっていきます。



電力の見える化

今の電力の使い方を知ろう。

電気を効率よく使いたいと思っても、どこに無駄があるか分からない…という方が多いはず。スマートハイムナビなら、家じゅうの電力が何の用途で、どれだけ使われているかがリアルタイムで確認可能。今まで分からなかった住まいの電力消費の実態が明らかになることで、さまざまな問題点が見えてきます。

まずは、スマートハイムFANの画面を見てみよう。

スマートハイムFANのTOP画面へはこちらから
https://fan.smart-heim.com/



▲ 二次元コード

各種設定が完了したら、早速スマートハイムFANのTOP画面をチェック。
まずは、どんな機能があるのか、全体像を把握しましょう。

スマートハイムFAN機能一覧

基本情報ゾーン

天気や太陽光発電のことが分かります。

2 日付

本日の日付を表示。季節によりアイコンが変化します。

3 天気予報

今日・明日の天気と最高気温、最低気温を表示します。

電力ダイジェストゾーン

今、その瞬間の電力データを表示します。
※ご自宅(宅内LAN)からのみご覧いただけます。

6 スマートハイムナビ表示画面／瞬間値画面へ

現在の電力データをより詳しく、部屋別・機器別で表示します。

使いこなしサポート＆レポートゾーン

データ分析、設備見守り機能への入り口です。

7 スマートハイムナビ表示画面へ

自宅の電気について、詳細に表示します。

8 設備の確認

スマートハイムの設備・通信の異常についてお知らせします。

9 省エネコンサルレポート

ご自宅の電力データをよく似たご家庭の平均と比べたり、省エネアドバイスが表示され、最適な電力使用方法が分かります。

記事ゾーン

省エネに役立つ記事やコンテンツが満載です。



1 機器の使い方

スマートハイムナビなどの機器の使い方に困ったらこちらをクリック。取扱い説明書などをダウンロードできます。

4 お知らせエリア

表示したい情報を下記から2つ選択できます。
●PV自給率(発電量と消費電力量のバランスを表した値)
●自給率(消費電力を自家発電で賄う値)
●売買電状況(現在の電力の売買電状況を表示)

5 電力状況

現在の電力状況や電力収支がひと目で分かります。
※ご自宅(宅内LAN)からのみご覧いただけます。

現在の電力使用状況

現在の売電量、買電量、発電量、充電量、消費電力量を表示します。

前日の電力収支

前日の発電量と買電量の差を表示します。



今月の総電力収支

今月の現時点での総発電量と総買電量の差を表示します。

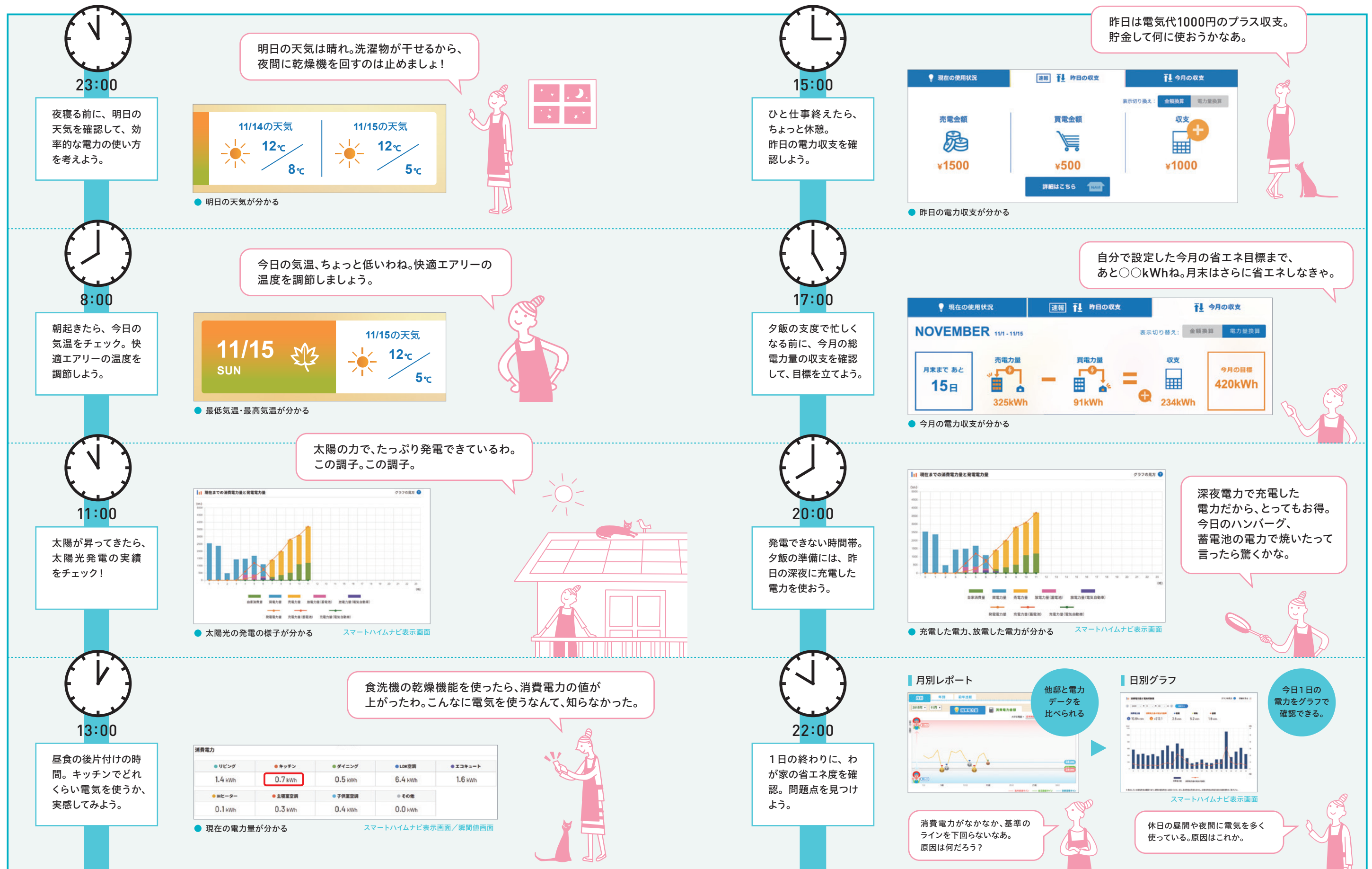


スマートフォン用画面

スマートフォンで簡単に確認可能です。



1日の流れに沿って、実際にスマートハイムFANを使いこなそう。



1日の電力をもっと細かく把握したい方は、スマートハイムナビ表示画面へ。

スマートハイムナビ表示画面を見るには

スマートハイムFANからスマートハイムナビ表示画面へ移動したい時は、こちらをクリック。



① 瞬間値を確認する

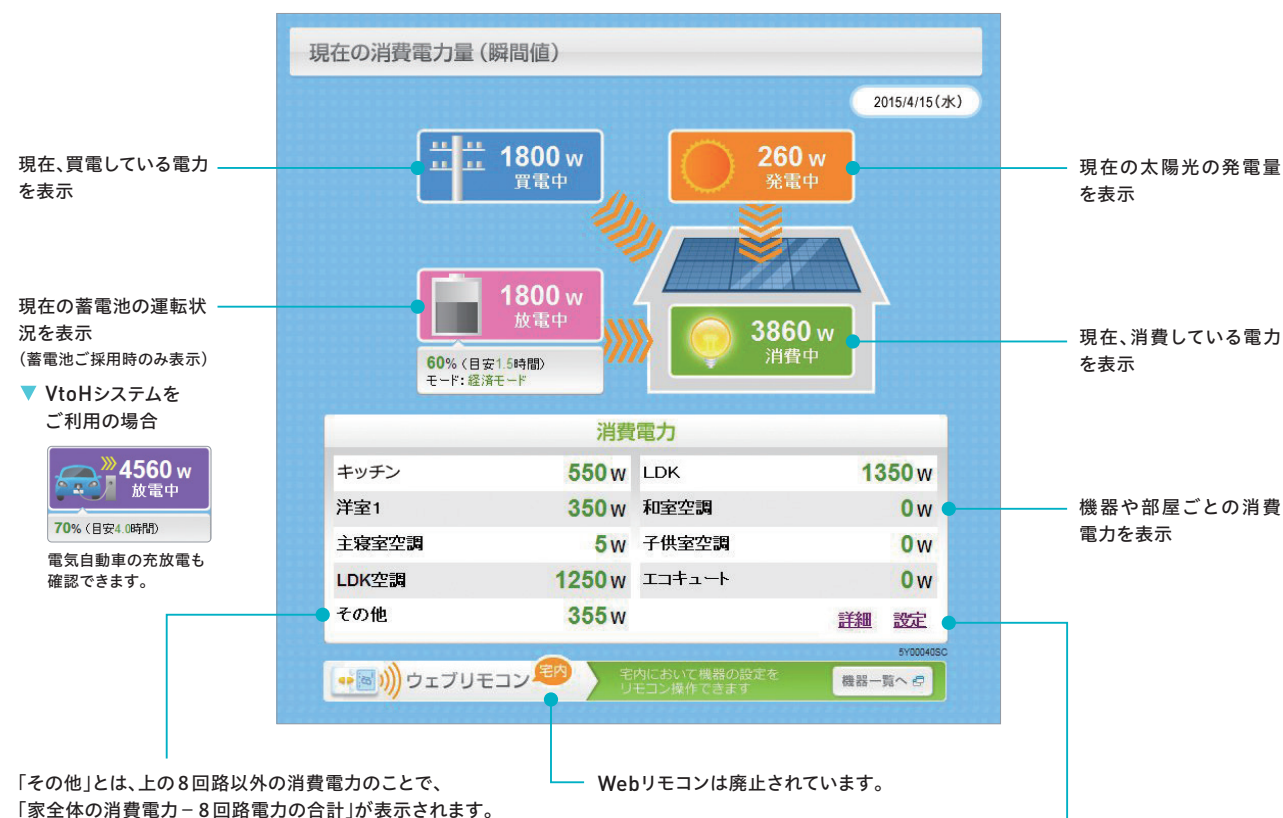
② 時間ごとの電力推移(消費傾向)を確認する

① 瞬間値を確認する

現在の消費電力を部屋別・機器別にチェックしよう。

※ご自宅(宅内LAN)からのみご覧いただけます。

瞬間値画面



情報分電盤を搭載されているお客様は

全回路表示画面
最大46回路すべての消費電力をご確認いただけます。

エコキュート	1017W	洋室2	0W
リビング	1070W	廊下	260W
キッチン	180W	洗面	824W
リビングエアコン	810W	洋室1エアコン	0W
ダイニング	788W	洗面エアコン	681W
リビングエアコン	0W	Hウォッシュドレーパー	0W
リビングエアコン	0W	子供部屋1	0W

※情報分電盤採用時

② 時間ごとの電力推移を確認する

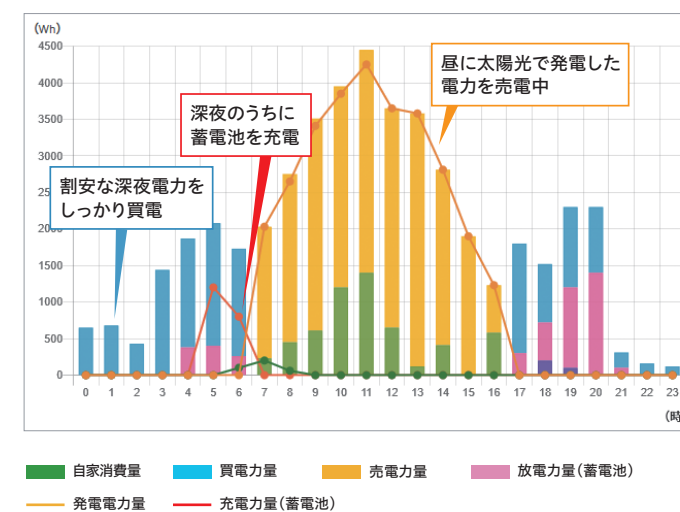
翌日から1日分のデータが見られます。

時間ごとのエネルギー推移を確認したい方に最適です。

① 期間別表示

日/月/年ごとに選んで表示可能。

スマートハイムナビTOP画面機能一覧



過去の消費電力グラフ



電力の多い時間帯を発見しよう。



COLUMN

枯渇する資源。今、求められるエネルギーシフト。

世界の人口は今、2050年までに90億人を突破すると予想されています。化石燃料の採取可能年数はあと100年前後とされていますが、この速さで人口増加が進めばその年数がさらに短くなる可能性もあります。

私たちの暮らす日本に目を向けてみれば、日本のエネルギー自給率はわずか4.4%。震災以降、化石燃料への依存が進み、電気代は上昇中。また、再生可能エネルギーの固定価格買取制度の見直しも問われており、自宅で創った電力を自宅で使う時代が近づいています。

今、エネルギー問題は世界も日本も「待ったなし」。世界規模でエネルギー資源の節約が叫ばれている今こそ、太陽で創ったエネルギーの有効活用が必要なのです。



コンサルティング

電力の使い方を変えてみよう。

毎日の電力データを、よく似たご家庭の平均と比べることで、ご自宅の省エネレベルが「どの程度か」を把握できます。過去の消費傾向から、効率よく電力を使うためのアドバイスも提供するので、我慢することなく、楽しく省エネや光熱費削減を継続できます。セキスイハイムは住んでからの毎日の暮らしもしっかりとサポートしていきます。

わが家の電力データを分析して、日々のエネルギーの使い方を変えてみよう。

より詳細な内容はWEBにて、ご説明いたします。
<https://fan.smart-heim.com/aut/firstnavi/detail4364/index.html>



▲ 二次元コード

電力データをよく似たご家庭の平均と比較し、省エネアドバイスを提供します。
 グラフ表示することで省エネの達成度や日々の電力使用パターンを把握できます。

万単位の蓄積データが支える
 セキスイハイムだからこそ、
 高精度なコンサルティング

過去数万邸に及ぶ電力データを蓄積。地域、使用設備、家族構成など、細かくパターン分けして分析しています。信頼できるバックデータがあるからこそ、精度の高いコンサルティングが可能になります。



知りたい!に答える豊富なコンテンツ

メニュー一覧ページ



まずはじめに。
 全体の使用傾向を確認。

月別グラフ

他邸と電力データを比較。わが家の省エネレベルが分かります。

年別グラフ

毎月の省エネポイントをアドバイス。具体的なアクションへ導きます。

前年比較

去年の自分と比較可能。省エネの達成度を実感できます。

さらに詳しく!
 用途別にデータをチェック。

用途別
 コンサルティング

空調、給湯、家電照明・その他の3つの用途別に電力データを分析。電力の無駄を細かく特定できます。

蓄電池
 コンサルティング

蓄電池の最適な使い方を伝授。おすすめの放電開始時間が分かります。
 ※蓄電池をご採用いただいている場合のみ表示されます。

こまめにチェック!
 光熱費を簡単に管理。

回路別
 グループ表示

回路をまとめて表示することでグループごとの光熱費管理がスムーズになります。

電力契約プラン
 アドバイス

電力自由化にも対応した、契約プラン選びのアドバイスが受けられます。

電力収支
 レポート

電力収支の内訳を把握。買電や売電のバランスが分かります。

光熱費
 家計簿グラフ

HEMSのデータを自動で入力。光熱費の管理が簡単にできます。

Check Report

さまざまな方法で電力データをコンサルティング

月別・年別グラフ

ご自宅の省エネ達成度を簡単に把握できます。

月別・年別・前年比較の切り替えができます。
 電気代に換算した表示も可能です。

その日節電できたか、
 使い過ぎであったかが分かる!

省エネ達成度合を3段階のメダルで評価。節電できたかどうか簡単に分かります。

曜日による生活パターンの違いから、
 光熱費への影響などが分かる。

カレンダー上に毎日の成績をメダルで表示するので、休日と平日のメダル判定の違いなど、ご自宅の傾向がひと目で分かります。

省エネのために具体的に
 何をすればいいかが分かる。

年別グラフでは具体的な省エネアドバイスをご提供します。次月からの対策ポイントが分かるので、日々の電力使用を改善していくことが可能です。

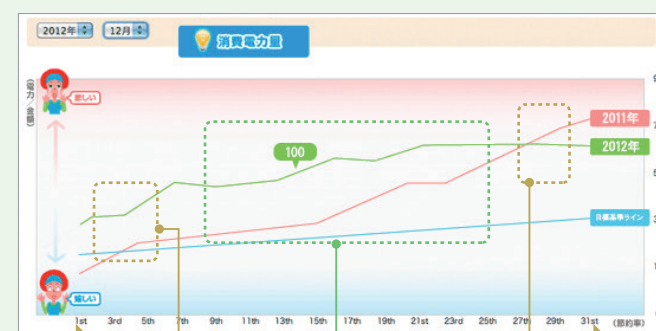
7月の省エネポイントはここ!

- 7月中旬には、昼の外気温が30℃を超える(東京)ようになってきます。冷房運転が始まる季節ですが、長時間運転を避ければ消費電力は抑制できます。
- 梅雨が終わり夏になれば晴天日が増え日長時間も長くなりますので、月後半で発電電力量が大きく増加します。ただし外気温が上昇して発電効率が下がりますので、晴天時の昼ピーク時の発電電力量は春より少なくなります。ナビで確認してみてください。

前年比較グラフ

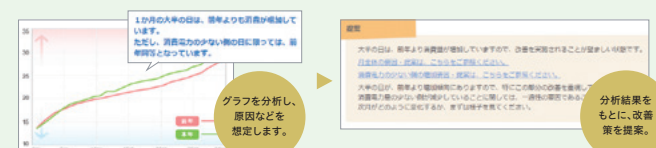
1年前の自分と比較。見えない課題を発見できます。

極端な電力の使い方をしている日を比較対象から除くことで、平均的な電気の使い方を比較できます。



- CHECK 1 消費電力量が一番少なかった日は旅行など長期外出の「非日常的な日」。
- CHECK 2 消費電力量が多い日は、来客などがあった「非日常的な日」。
- CHECK 3 非日常的な日を除いた日は分析対象となる「日常的な日」。こちらは前年度より少なければ、省エネが達成されています。

分析レポートや省エネアドバイスも提供。



電力収支
 レポート

毎月の省エネ成績の確認に



1か月の発電量・買電
 量・売電量・消費電力量
 などがひと目で分かる。

前年同月の発電量や売電量・買電量などをグラフにまとめて表示。



機器別・部屋別で消費
 電力量が分かる。

月間の消費電力量を機器別・部屋別で確認できます。前年同月と比べた増減が簡単に分かります。

光熱費
 家計簿

光熱費の管理が簡単にできる



光熱費やガス代&
 ガス使用量を
 グラフで管理。

電気の使用量や電気代をスマートハイムナビの値から自動反映。月ごとにグラフ管理が可能です。ガス会社から送付される使用量や代金を入力することもできます。

※ 設備見守りエラー時は、1カ月分のデータが蓄積されないとコンサルティングできません。

NEXT
 PAGE

用途別コンサルティング

冷暖房、給湯、家電照明・その他の
コンサルティングの切り替えはこちら。

電気代換算も可能です。

機器別の電力消費傾向、
省エネ具合を簡単に把握できる。

冷暖房、給湯、家電照明・その他別に、月ごとの
消費電力をグラフで表示します。よく似たご家庭
の平均のデータから算出された目標値との比較
が可能です。

それぞれの機器に対して、
何をすれば省エネできるかが
分かる。

季節や時期にあわせて毎月更新される省エネテク
ニックと、年間を通じておすすめの省エネテク
ニックを表示します。「夏休みで家にいる時間が
多くなる場合は、快適エアリーの推奨運転モード
の設定がおすすめ」など、実践できるアドバイ
スが満載です。

機器別に電力消費の傾向を分析することで、「快適エアリーの電源ONは割安
な深夜電力の時間帯に」など、具体的な省エネ行動がしやすくなります。



自給自足レポート



自給自足の暮らしにどれだけ近いか分かる

日毎・月毎の自給自足率が分かる。

過去の自給自足率の結果を日毎・月毎のグラフで表示します。
その日の天気や気温も表示しているので、過去の暮らしを振り返ってみることができます。

アドバイス

自給自足率をアップさせるためのアドバイスを掲載しています。

※蓄電池もしくはVtoHeimをご採用
頂いている場合のみ表示がされます。

回路別グループ表示

※情報分電盤採用時のみ

回路グループごとに消費電力や電気代が一目で分かるから、
たとえば親世帯と子世帯の電気代分担が簡単に。



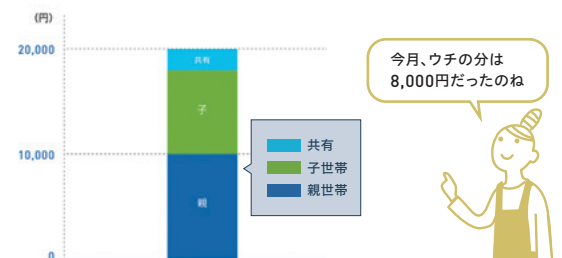
実際に分担する電気代も確認できる

グループごとの詳細な電気代もすぐに確認可能。発電による売電を加えた
場合と加えない場合に分けて、それぞれ確認できます。

	発電による売電を加えない場合		発電による売電を加えた場合	
	電気代	比率	電気代	比率
家全体	20,000円	—	10,000円	—
親	10,000円	50%	5,000円	50%
子	8,000円	40%	4,000円	40%
共有	2,000円	10%	1,000円	10%

各世帯でどれくらい使っているか
一目で分かる

グループごとの消費電力や電気代がグラフで可視化。たとえば親世帯と
子世帯がそれぞれどのくらい使っているかが一目瞭然にわかります。



設定の方法は？

メニュー一覧ページから各回路のグループを設定すれば、
すぐに使用できます。



親子で気を遣わずに
生活できる！

電気代の分担が
簡単にできます

蓄電池毎日コンサル

蓄電池のお得な設定時間が分かる

お得な「おすすめ設定時間」をご紹介します

蓄電池の使用実績と、電力契約コースの時間帯、翌日の天気などを考慮し、
お得になる充電時間を検討して、その設定時間をご紹介します。
「経済モード」「グリーンモード」といった設定モードに応じて、
おすすめの設定時間などを表示します。

※このサービスは、毎夜19時半以降に更新されますので、該当期間の前日に
「おすすめ設定時間」を設定されることをおすすめします。





COLUMN

蓄積されたご入居者様データの分類パターンは約16万超。
より暮らしに合ったアドバイスが可能。

●設備や条件ごとに、消費電力量を細かく分類

地域	×	暖房	×	給湯器	×	調理器	×	
8パターン		4パターン		3パターン		2パターン		
換気方法	×	太陽光発電	×	家族構成				
2パターン		2パターン		5パターン				
					= 3,840パターン			

※変更される場合があります。

ご自宅にいちばん近い
パターンのグラフを表示！

●さらに電力会社との契約条件も加味

電力会社 + 契約コース	= 48パターン
--------------	----------

消費電力金額も
キメ細かくサポート

= 184,320パターン

※用途別や蓄電池も合わせれば、組み合わせは無限。



設備見守り

安心して暮らそう。

テレビなどの身近な家電であれば、故障にも簡単に
気づくことが出来ますが、太陽光発電などの普段操
作しない機器の場合は、万が一故障しても、気づか
ないまま大きな損失につながってしまうことも。
スマートハイムナビなら独自のサーバー（SHIFT）
を通して連携している機器を“見守り”しているので、
故障を発見でき、安心して暮らせます。

安心して暮らせるように、日々、住まいを見守っています。

より詳細な内容はWEBにて、ご説明いたします。
<https://fan.smart-heim.com/aut/firstnavi/detail4365/index.html>



▲ 二次元コード

スマートハイムナビの充実サポート

スマートハイムナビが設備機器の異常を
きちんと発見して、お知らせします。
知らないうちに故障している心配がありません。※

例えばこんな時でも、しっかり対応いたします。

※データから分かる一部の異常に限ります。



太陽光発電システム

太陽光発電システムがいつのまにか、発電していない…。

※1か月分の発電量をチェックして検出。(積雪期を除く)



蓄電池システム

蓄電池の放電量が極端に小さくなってしまった…。

※充電可能量をチェックして検出。

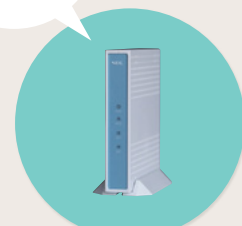


通信環境

スマートハイムFANが一部使えない…。

※通信が途絶えると、検知します。

エラー検知



スマートハイムナビを通して
つねに状況をチェック。
機器の異常を検知します。

※データから分かる一部の異常に限ります。

検知

分析

セキスイハイム独自の
蓄積データ
セキスイハイム独自のシフトサーバーでエラーの種類を判定します。

連絡

※異常が見つかった場合、ご連絡いたします。



もしものときは、さまざまな方法でお知らせ！

セキスイハイムからご連絡



販売会社から、お電話等でご連絡いたします。

登録メールアドレスへご連絡



スマートハイムナビに登録済みのメールアドレスへエラー内容を自動配信いたします。

※通信環境の場合のみ

スマートハイムFANを通してご連絡 ※現在は、通信環境の場合のみ

● トップページでのお知らせ



分かりやすくアラート表示。何かあった時でも、すぐにお知らせ。トップ画面から確認できます。

● 「設備の確認」画面での表示



より詳しいエラーの詳細は、設備の確認ページからご確認ください。

● 通信エラー発生時の表示例

！ 見守り検知あり

スマートハイム・ナビ (HEMS) 通信エラー

確認・対処方法はこちらをご覧ください >

エラー発生時は右記のボタンを表示。クリックするとエラー対応方法のご案内ページにジャンプします。

- ・通信エラー通知のお知らせが届いた場合はLANケーブルの接続確認、HEMSやルーターの再起動をお願いします。ご不明点は下記お問い合わせ先にご連絡ください。
- ・HEMSサーバー、SHIFTサーバー等の障害発生時、スマートハイムナビ、スマートハイムFANのサービスをご利用いただけない場合がございます。障害発生時は「お知らせ」を掲載いたしますのでご覧ください。



お問合せはこちら

(通信エラーについては、P36のQ6もあわせてご確認ください)

スマートハイムナビの表示画面や機器異常、
宅内ネットワークや通信遮断に関する
お問い合わせ

スマートハイムサポートセンター

0120-194-816

受付時間 9:00~21:00(年末年始除く)

通信以外はセキスイハイムの「お客様センター」(P38)へ

よくあるご質問にお答えいたします。

Q1 スマートハイムFAN、スマートハイムナビのID、パスワードがわからなくなりました。

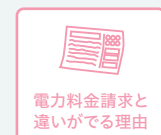
スマートハイムFAN／スマートハイムナビの共通ログイン画面より「ユーザIDやパスワードを忘れた方は、こちら」をクリックしてください。情報収集装置の製造番号とご登録いただいているメールアドレスを入力することで、ユーザIDの表示、パスワードの再発行を行います。



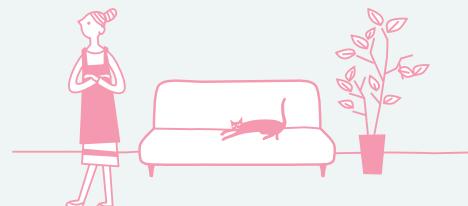
Q2 スマートハイムFAN、スマートハイムナビの表示と、ソーラーモニターで表示される電力量や家に届く電気料金明細とで、違いがあるのですが…。



測定間隔や測定タイミング、測定箇所の違いにより、生じる場合があります。



検針のタイミングの違いと、各種割引、割増料金、基本料金が含まれないことによるものです。
※上記以外にもセンサーの精度によって多少の誤差が生じる場合があります。



Q3 長期旅行中など、情報収集装置とルーターの電源をオフにしたほうが良いですか？

スマートハイムナビは常時データを収集しているので、旅行中などの場合でも、電源はオフにしないようお願いいたします。



Q4 機器の取扱説明書を無くしてしまいました。

スマートハイムFANの「機器の使い方」ページ(<https://fan.smart-heim.com/aut/faqbook/>)から、スマートハイムナビ、快適エアー、ウォームファクトリー、太陽光発電システム、蓄電システムなどの各種操作ガイドや取扱説明書をダウンロードできます。



Q5 パソコン、ルーター、プロバイダーを変更したいと思います。なにかすることはあるでしょうか？



測定したデータはパソコンには蓄積されず、データセンターに保存されます。パソコンが変わっても同じ様にデータ閲覧が可能です。あらかじめ、スマートハイムFANのアドレス(<https://fan.smart-heim.com/>)及びID・パスワードなどログインに必要な情報をお控えください。



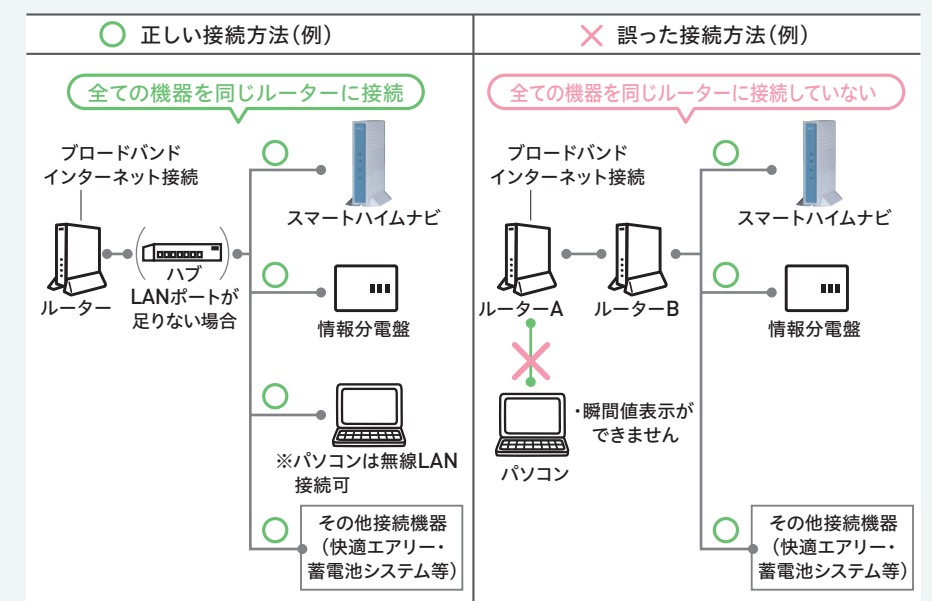
LANケーブルの差し込み口の空きがあるブロードバンドルーターであれば大丈夫です。
※ルーターの省エネ機能・ブロードキャストフィルタリング機能のご使用はお控えください。
(夜間にデータセンターとのアクセスが途切れてしまうため)
※ルーターの機種によっては利用できない場合があります。(同時接続できる機器の台数が少ない場合など)詳しくはP8をご覧ください。



ブロードバンド環境(IPv4)であれば、であれば、どのプロバイダーでも大丈夫です。但し、メールアドレスが変更になった場合は、設定内容の変更が必要です。「会員情報の確認・変更」ページから、メールアドレスが正しいか確認し、正しい情報に変更して下さい。(コンサルティング等のメールが届かなくなるため)
※インターネット回線(キャリア・プロバイダ)における障害発生時、スマートハイムナビ、スマートハイムFANのサービスをご利用いただけない場合がございます。



- ①全ての機器(パソコン、情報分電盤、快適エアー、ウォームファクトリー、蓄電池システム、VtoHシステム)を同じルーターに接続してください。
- ②ルーターを2台以上接続されている場合は必ず1台にまとめて接続してください。
- ③ルーターのLANポートが足りない場合は、ルーターの下にハブを設置して、全ての機器を同じハブに有線接続してください。
- ④閲覧用のパソコン(タブレット端末)は、無線LAN接続でも問題ありませんが、必ず同じルーターに接続してください。



※誤った接続方法でご利用の場合、スマートハイムナビ・スマートハイムFANのサービスをご利用いただけない場合があります。

よくあるご質問にお答えいたします。

Q6 スマートハイムFANの画面に「通信エラー」の表示がでています。どうすればよいでしょうか？

「通信エラー」は、スマートハイムナビとHEMSサーバーとの通信に問題がある状態です。実際の光熱費等への影響はありませんが、スマートハイムナビを通したサービスがご利用いただけない状態になっています。

また「通信エラー」が発生している場合は、画面表示のほかにも、ご登録のメールアドレスへ自動配信メールでもお知らせしています。

まずは、電源およびLANケーブル接続の確認と、ルーター、情報収集装置、測定装置の再起動をお試しください。その他の、詳しい復旧方法は下記をご参照ください。



▼ 通信エラー復旧方法はこちらから。

https://fan.smart-heim.com/pub/hems_info/network_err/

※通信環境に関してのお問い合わせは、スマートハイムサポートセンターまでお願いいたします。（P38参照）



▲ 二次元コード

Q7 モバイルルーターは利用できますか？

モバイルルーターの使用はおすすめしておりません。

モバイルルーターは通信の性質上、通信遮断が発生しやすく、また宅内にインターネット環境がなくなってしまう（モバイルルーターを外に持ち出す）と、設備見守りによる「通信エラー」が検知されてしまう場合があるためです。

通信遮断が発生した場合、スマートハイムFANのコンサルティング、設備見守りなどのサービスがご利用できなくなります。固定回線用のブロードバンドルーターをご利用下さい。



? その他のよくあるご質問

このページに記載されている以外にも、さまざまなご質問と回答をご覧ください。お問い合わせの前にぜひご覧ください。

よくあるご質問一覧 ▶ <https://fan.smart-heim.com/pub/faq/>



本カタログ内の商標について ● Android、Google Chromeは、Google Inc. の商標または登録商標です。 ● iPhone、iPad、はApple Inc.の商標です。 ● iPhone商標は、アイホン株式会社のライセンスに基づき使用されています。 ● Internet Explorerは米国Microsoft Corporationの、米国およびその他の国における登録商標または商標です。 ● Firefoxの名称およびそのロゴは、米国Mozilla Foundationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。



サポート・お問い合わせ連絡先一覧



スマートハイムナビの表示画面や機器異常、宅内ネットワークや通信遮断に関するお問い合わせ

スマートハイムサポートセンター



0120-194-816

受付時間：9:00～21:00（年末年始除く）



住宅設備（PV・蓄電池など）メンテナンス・リフォームなどのご相談

お近くのお客さまセンター窓口

<http://www.sekisuiheim-owner.jp/inquiry/>



画面の見方や使い方に関するお問い合わせ

スマートハイムFAN運営事務局

<https://fan.smart-heim.com/contact>



Memo

ログインID

パスワード

初期ユーザID

※スマートハイムFANとスマートハイムナビ表示画面のID・パスワードは同じです。



まずは
デモ体験！

下記のIDとパスワードを入力していただくと、スマートハイムFANのデモ版を試用いただけます。

URL : <http://demo.zero-club.net>

ID : demo

パスワード : demo0816



▲ 二次元コード

