

## GSK ヘルスパートナー よくあるご質問

### **Q GSK ヘルスパートナーのサイトへログインできません。**

A ご利用のパソコン・スマートフォン側に問題のある可能性があります。ブラウザの閲覧履歴の削除をお試しください。その後、ブラウザの設定のポップアップブロックを解除してください。

※削除方法、ポップアップブロック解除方法につきましては、各ブラウザのサイトでご確認ください。

### **Q パスワードを複数回間違えた場合、パスワードにロックはかかりますか？**

A ロックはかかりません。

### **Q 同じ医籍番号で、複数のアカウントを登録できますか？**

A 登録はできません。お一人様、1アカウントのご登録となります。複数施設にお勤めの場合は、主な施設をご登録ください。

### **Q 歯科医師会や歯科衛生士会、法人名でも登録できますか？**

A 登録はできません。お勤めの施設名をご登録ください。

### **Q 登録情報(登録メールアドレス、登録住所等) を変更できますか？**

A 変更はできません。お手数ですが、登録したアカウントを削除して再度ご登録ください。

### **Q フィーチャーフォン（ガラケー）からもアカウント登録できますか？**

A 登録はできません。パソコン、スマートフォン、タブレットからご登録ください。

### **Q アカウント登録したのに登録画面が変わりません。**

A 必須入力項目が全て入力されているか、登録画面を再度ご確認ください。未入力項目がある場合、赤文字で「入力必須です。」と表示されます。

### **Q アカウント登録の確認メールは再送できますか？**

A 再送はできます。GSK ヘルスパートナーのサイトへログインしてください。その後、アカウント登録の確認画面（ポップアップ画面）より確認メールを再送信してください。

### **Q 「コミュニケーションの設定」とは何ですか？**

A 弊社が情報をお届けする目的で、個人情報を使用することへ同意をいただけるかの設定です。「同意」にチェックを入れていただくと、新製品のお知らせ等をお届けします。

## **Q アカウント登録したのにメールが届きません。**

---

### A <ステップ1>

ご利用のメールサービスで、GSKヘルスパートナーからのメールが迷惑メールとして取り扱われている可能性があります。迷惑メールフォルダ等に、GSKヘルスパートナーからのメールが入っていないかご確認ください。

### <ステップ2>

ご利用のメールサービスの受信許可リストへ GSKヘルスパートナーのドメイン「gsk.com」を追加してください。又は、次のメールアドレスの受信許可設定をしてください。「noreply@info.gsk.com」「JP.GSK-Health-Partner-Admin@gsk.com」

※設定変更についてはお使いの携帯電話会社、プロバイダ、メーカーにお問い合わせください。

## **Q 受信したメール内のボタン（リンク）が押せません。**

### A メールの形式が「テキストメール」の場合、ボタン（リンク）が無効化されてしまします。「HTMLメール」を受信できるよう、メールソフトの設定を変更してください。

※設定変更についてはお使いの携帯電話会社、プロバイダ、メーカーにお問い合わせください。

## **Q GSKヘルスパートナーのサイトからのサンプルの依頼方法がわかりません。**

---

### A <ステップ1>

GSKヘルスパートナーのサイトへログインしてください。その後、トップ画面の「サンプル」「サンプルのご依頼はこちらから」「サンプル依頼」のいずれかをクリックしてください。「サンプルのご依頼はこちらから」をクリックした場合、画面中央に表示される「サンプル依頼」ボタンをもう一度クリックしてください。

### <ステップ2>

サンプル依頼画面が表示されますので、配送先住所を選択し、「次へ」ボタンをクリックしてください。

### <ステップ3>

各サンプル品の数量を選択し、「追加」ボタンをクリックください。ご希望されるサンプル品を全て追加後、「次へ」ボタンをクリックしてください。

### <ステップ4>

ご依頼内容をご確認いただき、「ご依頼の確定」ボタンをクリックしてください。画面にご依頼内容の詳細が表示されます。

**Q GSK ヘルスパートナーのサイトから依頼したサンプルが届きません。**

- A ご依頼から 2 週間程度を目安にお届けします。年末年始、GW 等の長期休暇中は対応にお時間がかかる事が予想されます。  
サンプルは 1 施設様、1 カ月に 1 回限りのご提供となります。サンプルがお手元に届いた翌月以降にお申し込みください。

**Q アカウントの削除方法がわかりません。**

- A GSK ヘルスパートナーのサイトにログインしてください。その後、画面右上に表示されているお名前の部分、または人のマークをクリックいただき「マイプロファイル」を選択してください。画面左「アカウント削除」選択後、確認ボタンをクリックするとアカウントが削除されます。

**Q パスワードの変更方法がわかりません。**

- A <ログインできる場合>  
GSK ヘルスパートナーのサイトにログインしてください。その後、画面右上に表示されているお名前の部分または人のマークをクリックいただき「マイプロファイル」を選択してください。画面左「パスワード再設定」選択後、必須フィールドを入力し、更新ボタンをクリックするとパスワードが変更されます。  
<ログインできない場合>  
GSK ヘルスパートナーのサイトへのログイン画面（ポップアップ画面）左下に表示されている「パスワードをお忘れですか」をクリックいただくと、パスワード再設定のリンクが送信されますので、登録済みのメールアドレスを入力ください。  
注：パスワード再設定メールのリンクの有効時間は 1 時間です。

**Q スマートフォン：英文字を入力時に一文字目が大文字になります。**

- A スマートフォン側の問題のため、設定を変更してください。  
※設定変更についてはお使いの携帯電話会社、プロバイダ、メーカーにお問い合わせください。

2020 年 8 月現在