












カテゴリNo	カテゴリ	お問合せNo	お問合せ	回答
1	OSAMPOアプリについて	1	OSAMPOアプリとはなんですか？	グランフロント大阪・グラングリーン大阪ショップ&レストランでSポイントがたまる&つかえるアプリです。 お持ちのOSAMPOカード（プラスチックカード）をアプリに連携するか、アプリ内でバーチャルカードを発行してアプリに連携することでご利用いただけます。 その他、アプリ会員限定のクーポンやキャンペーン等の特典がございます。 ※一部対象外店舗がございます。アプリ内各クーポンやキャンペーン詳細よりご確認ください。
		2	OSAMPOアプリでのポイント進呈・利用ができるお店を教えてください。	アプリでのポイント進呈・利用は、グランフロント大阪・グラングリーン大阪ショップ&レストランおよび一部のSポイント優待店で可能です。 ※詳しくはSポイントサイト（ https://www.s-pt.jp/save/app/ ）をご覧ください。
		3	OSAMPOアプリのダウンロード（インストール）方法がわかりません。	当アプリは、スマートフォン端末でダウンロード・ご利用ください。 ダウンロードは、(https://deeplink.osampo.hh-sc.jp/store.html) から。 ※リンクが開かない場合 ・iPhone端末をご利用のお客様は『App Store』から「OSAMPOアプリ」を検索し、ダウンロードしてください。 ・Android端末をご利用のお客様は『Google Play』から「OSAMPOアプリ」を検索し、ダウンロードしてください。
		4	OSAMPOカード以外のSポイント対象カードはアプリに連携できますか？	OSAMPOアプリには、OSAMPOカードのみ連携いただけます。 その他のSポイント対象カードは連携いただけません。
		5	OSAMPOアプリが起動しません。	スマートフォンのOSが推奨環境であることを確認いただき、通信環境の良い場所で再度起動いただくようお願いいたします。 【推奨環境】 iPhone端末：iOS 15.5以上 Android端末：Android 8.0以上 解決しない場合は、OSAMPOアプリ/カード コールセンターへお問い合わせください。 【OSAMPOアプリ/カード コールセンター】 TEL：0570-550-766（有料） 営業時間：10:00 - 18:00（定休日：年末年始）


カテゴリNo	カテゴリ	お問合せNo	お問合せ	回答	
2	入会・ログイン	1	プラスチックカードを連携する際、メールアドレスに認証コードが届きません。	<p>以下いずれかの可能性がございます。記載の方法をお試しください。</p> <p>①カードの会員情報に登録されているメールアドレスに不備がある 画面タイトル「カード登録」の下に記載のメールアドレスを確認ください。 記載のメールアドレスが現在使われていないメールアドレスの場合や、不備がある場合、OSAMPOアプリ/カード会員マイページ (https://www.osampo-g.jp/) ログインの上、メニュー欄「個人情報変更・会員退会」ページよりアドレスの変更を行い、再度確認コードの送信を行ってください。</p> <p>②お客様側で受信拒否設定になっている。 「@s-pt-system.jp」からの受信の許可設定の上、翌日の午後以降に確認コードを再送信してください。</p> <p>③迷惑メールフォルダ等にメールが自動で振り分けられている メールが迷惑メールフォルダ等に自動で振り分けられている可能性があります。 「@s-pt-system.jp」からの受信メールがないか各フォルダをご確認ください。</p>	
		2	「OSAMPO CARD 会員情報変更サイト」で会員情報の変更ができません。	<p>スマートフォンからOSAMPOアプリ/カード会員マイページ (https://www.osampo-g.jp/) ログインの上、メニュー欄「個人情報変更・会員退会」ページより「OSAMPO CARD 会員情報変更サイト」へアクセスすると会員情報が変更できない場合がございます。 (「登録する」ボタンを押した後、エラー画面が表示される、もしくは真っ白な画面が表示される) 下記いずれかをお試しください。</p> <p>①PCで上記手順により「OSAMPO CARD 会員情報変更サイト」へアクセスし、ご変更いただく ②スマートフォンでPC版のWebサイトを表示し、ご変更いただく 手順は下図をご参照ください。</p>	<p>【iPhone端末をご利用のお客様】</p>  <p>【Android端末をご利用のお客様】</p> 
		3	HH cross IDに登録した個人情報とOSAMPOカードに登録した個人情報が異なっていても入会手続きが出来ますか？	<p>可能です。 既に会員情報登録の完了しているプラスチックカードを連携する際に、右記のカード登録画面が表示されますが、こちらでは「画面に入力した氏名」と「カードに登録されている氏名」を照合します。 HH cross IDに登録している氏名と一致する必要はありません。</p>	
		4	ログインパスワードを忘れてしまいました。	<p>アプリのログイン画面(HH cross IDのログイン画面)にて、 「パスワードを忘れた方はこちら」をクリックしパスワードを再設定してください。</p>	
		5	「次回以降にHH cross IDの登録情報を変更した際に、カードの会員情報も同内容に更新します。」に✓を入れると具体的にどうなるのですか。	<p>✓を入れていただく、HH cross IDを利用するほかのサービスでHH cross IDの登録情報(氏名や住所など)を変更した場合に、カードの会員情報にも自動で変更を反映させることができます。 カードの会員情報を変えても、HH cross IDの登録情報は変わりません。 ※次回以降の更新となるため、入会手続き完了時点でHH cross IDの登録情報とカードの会員情報が異なる場合は更新されません。 ※カードのおまとめサービスを利用している場合など、自動で変更が反映されない場合があります。</p>	<p>会員情報登録完了画面</p>  <p>カード連携完了画面</p> 

カテゴリNo	カテゴリ	お問合せNo	お問合せ	回答
3	カードの連携	1	ポイントカード（プラスチックカード）の紛失等で再発行手続きを行った場合、アプリで新しいカードの再連携が必要ですか？	再発行後のカードは自動で切り替わりませんので、アプリでカードの再連携が必要になります。 再発行後のカードをお手元にご用意いただき、ホーム画面左上メニュー欄「連携カード切替手続き」よりお手続きください。
		2	カードが連携できません。	<p>「カード登録画面」からカードの確認をした後、以下のいずれかのメッセージが表示された場合、それぞれ記載の通りに操作してください。</p> <p>【1】カードの会員情報が登録されておません 連携しようとしたカードの会員情報が登録されていません。 そのままカードの会員情報登録にお進みください。</p> <p>【2】カード連携ができませんでした 連携しようとしたカードの状態が以下のいずれかの状態です。 ・カードが返会している ・カードが停止中になっている ・カードの会員情報にメールアドレスが登録されていない ・OSAMPO CARD以外のSポイント対象カードを連携しようとした画面に記載の通りお手続きください。</p> <p>【3】カード連携ができませんでした 連携しようとしたカードが他のHH cross IDに連携されています。 「戻る」ボタンを押した後、カードが連携されているHH cross IDでログインしなおしてください。</p> <p>iPhoneをご利用の場合で、【1】～【3】に該当せず、「カード登録画面」にて確認コード入力後「登録」ボタンを押した際正常に遷移しない方は、アプリを起動するiOSの機能が正常に動作していないことが原因で発生した可能性があります。 以下の対応をお試しください。</p> <p>(1) 端末を再起動する</p> <p>(2) iOSを最新バージョンにアップデートし、数時間後に再試行する</p> <p>(3) OSAMPOアプリを削除し、再インストールをする</p> <p>(4) デフォルトブラウザ設定をSafariに変更する 1. iPhoneのホーム画面から「設定」をタップする。 2. 設定アプリ内の「Safari」をタップする。 3. 「デフォルトのブラウザApp」をタップする。(※) 4. 「デフォルトのブラウザApp」画面で、「Safari」以外を選択している場合は、「Safari」を選択する。 ※「デフォルトのブラウザApp」はデフォルトブラウザをSafari以外に設定している場合のみ表示されます。</p> <p>(5) Safariのプライベートブラウズモードを解除する プライベートブラウズモードの解除の手順につきましては、Apple社より下記の通りご案内されております。 https://support.apple.com/ja-jp/HT203036</p>
		3	カードのバーコードを読み取るカメラが起動しない	<p>ご利用の端末の設定で、カメラへのアクセス設定がブロックされている可能性があります。 下記の方法で、端末でご利用のWEBブラウザにおけるカメラへのアクセス設定を確認・変更してください。</p> <p>【iPhone端末をご利用のお客様】</p> <p>① 端末の「設定」を立ち上げ「Safari」をタップ ② 画面下部の「カメラ」をタップし、アクセス設定を確認 ③ 「拒否」になっている場合は「確認」もしくは「許可」に設定</p> <p>【Android端末をご利用のお客様】</p> <p>① 端末の「設定」を立ち上げ「アプリ」をタップ ② アプリ一覧から「Chrome」>「権限」>「カメラ」をタップし、アクセス設定を確認 ③ 「許可しない」になっている場合は「アプリの使用中的み許可」もしくは「毎回確認」に設定</p> <p>※メニュー名等は端末により表記が異なる場合がございます。 ※上記以外のブラウザをご利用の場合は、ご利用のブラウザアプリにおけるカメラへのアクセス設定をご確認ください。 上記設定を行っても解消しない場合は、端末の再起動を行っていただくか、「番号を手入力する」よりカード番号を直接入力してください。</p>



カテゴリNo	カテゴリ	お問合せNo	お問合せ	回答
4	連携カードの切替	1	カードを切り替えたい場合はどうすればよいですか。	<p>【アプリへの入会がお済みでない方】</p> <p>ホーム画面左上メニュー欄[バーチャルカードのリセット]を選択し、バーチャルカードをリセットしてください。その後、入会手続きをしていただき、お持ちのカードを選択してください。</p> <p>※リセットしたバーチャルカードのポイントは移行できません。</p> <p>【アプリに入会済みの方】</p> <p>お手元に切替したいプラスチックカードを用意いただき、ホーム画面左上メニュー欄より、[連携カード切替手続き]を選択します。アプリの案内に従い、カードの切替を行ってください。</p> <p>※切替元のカードはカード切替後返会となり、ポイントも失効します。</p> 
		2	プラスチックカードを既に持っているが、間違えてバーチャルカードを発行してしまいました。	<p>ホーム画面左上メニュー欄より、[バーチャルカードのリセット]を選択し、バーチャルカードをリセットしてください。その後、入会手続きをしていただき、お持ちのカードを選択してください。</p> <p>※リセットしたバーチャルカードのポイントは移行できません。</p> 
		3	アプリ画面上に「このカードは返会状態です」と表示されます。どうしたら使用できるようになりますか？	<p>【アプリへの入会がお済みでない方】</p> <p>ホーム画面左上メニュー欄[バーチャルカードのリセット]を選択し、バーチャルカードをリセットしてください。その後、入会手続きをしていただき、新しいカードを選択してください。</p> <p>【アプリに入会済みの方、新しいプラスチックカードを連携したい方】</p> <p>お手元に切替したいプラスチックカードを用意いただき、ホーム画面左上メニュー欄[連携カード切替手続き]を選択します。アプリの案内に従い、カードの切替を行ってください。</p> <p>【アプリに入会済みの方、新しくバーチャルカードを発行して連携したい方】</p> <p>ホーム画面左上メニュー欄[アプリ返会]を選択し、アプリの案内に従いアプリ返会を行います。返会完了後、一度アプリを終了（タスクキル）していただき、再度アプリを立ち上げ、入会手続きをする際に、バーチャルカードを発行して連携してください。</p> 
5	紛失・破損 機種変更	1	スマートフォンを機種変更しても利用を継続できますか。	<p>【アプリに入会済みの方】</p> <p>アプリを立ち上げた後、右記の画面の中で「機種変更した方で、カードを引き継ぎたい方はこちら」を選択してください。その後アプリにログインすることで、利用を継続できます。</p> <p>機種変更前にお手続きは必要ございません。</p> <p>【アプリへの入会がお済みでない方】</p> <p>カード番号を控えている場合、以前利用していたカードを再表示することが可能です。カード所有確認画面にて「持っている」ボタンを選択し、HH cross IDにログインした後、カード登録画面にて控えているカード番号を入力いただく、カードが連携できます。</p> 
		2	ポイントカード（プラスチックカード）の紛失等で再発行手続きを行った場合、アプリで再連携が必要ですか？	3-1と同じ回答です。

カテゴリNo	カテゴリ	お問合せNo	お問合せ	回答	
6	アプリの各種機能	1	アプリでポイント進呈・利用するとき、バーコードが画面上に表示されません。	<p>アプリでバーコードが表示されない場合、以下の原因が想定されます。</p> <p>①バーコードの有効期限切れ</p> <p>アプリでは、不正防止の観点によりワンタイムバーコードを表示しています。バーコードの有効期限は5分です。有効期限が切れた場合は、「バーコードを更新」をタップして新しいバーコードを表示してください。</p> <p>②カードが停止中または退会となっている</p> <p>カードが停止中または退会となっている場合、バーコードは表示されません。カードが停止中の場合は下記のコールセンターに連絡いただき、停止状態を解除してください。カードが退会している方は新しいカードを用意していただき、新しいカードを連携してください。</p> <p>【OSAMPOアプリ/カードコールセンター】 TEL：0570-550-766（有料） 営業時間：10:00 - 18:00（定休日：年末年始）</p>	
		2	カード番号はアプリの中のどこで確認できますか？	<p>ホーム画面左上メニュー欄「カード会員情報の表示」をタップしてください。</p> <p>「あなたのカード番号」の下にカード番号が表示されます。</p> <p>※ポイント進呈・利用する際のバーコードの下に表示される番号は、ワンタイムバーコード番号であり、カード番号とは異なりますのでご注意ください。</p>	
		3	どちらかの施設情報のみを表示させる、または両施設の情報を表示するなど切替はできますか？	ホーム画面のバーコード下にある「すべて」「グランフロント大阪」「グラングリーン大阪」のいずれかをタップし切替をおこなってください。	
		4	「クーポンを使う」を間違えて押してしまいました。再発行はできますか？	一度使用済みになったクーポンの再発行はいたしかねます。店頭でご利用になる際は、必ずクーポンの画面をスタッフにご提示いただいた上で「クーポンを使う」操作を行ってください。	
		5	クーポンを使用することができません。	<p>下記の状態および原因が考えられます。</p> <p>①クーポンに「使用済み」と表示されている → 過去に使用済みのクーポンは、再度使用することはできません。</p> <p>②クーポンを選択するときに「有効期間外のため選択できません」と表示される → クーポンの有効期間をご確認いただき、期間開始以降にご利用ください。</p> <p>③クーポンに「アプリに入会いただくとご利用できます」と表示されている → クーポンはアプリ会員限定のサービスです。このように表示されている場合、アプリに入会いただくことでクーポンをご利用いただけます。</p> <p>④クーポンに「カードが停止中のためご利用できません」「カードが退会しているためご利用できません」と表示されている → アプリに連携しているカードの状態が有効でないため、クーポンをご利用いただけません。</p>	

カテゴリNo	カテゴリ	お問合せNo	お問合せ	回答
7	アプリの退会	1	アプリの利用をやめたいのですが。	<p>【アプリに入会済みの方】 アプリに入会済みの方は、「アプリ退会」を行った上でアプリをアンインストールしてください。 ホーム画面左上メニュー欄「アプリ退会」を選択します。 ・プラスチックカードを連携した方： アプリ退会した後もプラスチックカードを引き続きご利用いただけます。 ・バーチャルカードを連携した方： アプリ退会するとバーチャルカードは退会となり、カードの利用ができなくなります。</p> <p>【アプリへの入会がお済みでない方】 アプリをアンインストールしてください。</p> 
8	PREMIUM MEMBERS	1	OSAMPOカードのステータスアップ制度「PREMIUMMEMBERS」はアプリでも対象ですか。	<p>対象です。 年間30万円（税込）以上ご利用いただいたOSAMPOアプリ/カード会員様のための特別なご優待制度です。 アプリ/カードを連携して使用されている方は、お会計時にアプリ/カードどちらをご提示いただいた場合でもご利用金額が積算されます。 カードのみ使用されている方はこれまで通りお会計時にカードをご提示頂くご利用金額が積算されます。 詳しくは会員マイページ（https://www.osampo-g.jp/about-premium）をご覧ください。</p>
		2	プレミアム会員にはどのような特典がありますか。	<p>通常110円（税込）につき1ポイント進捗のところ、いつでも2倍のポイント進捗になります。 他にも駐車場サービス券のプレゼント特典や様々な特典があります。 詳しくは会員マイページ（https://www.osampo-g.jp/about-premium）をご覧ください。</p>
		3	プレミアム会員かどうかはどこで確認できますか。	<p>対象の会員様へは、OSAMPOアプリTOP画面 上部、もしくは会員マイページTOPに「PREMIUM」と表示されます。</p>
		4	どの施設が対象ですか。	<p>グランフロント大阪・グラングリーン大阪ショップ&レストランにおける購買金額が対象です。 詳細は会員マイページ（https://www.osampo-g.jp/about-premium）よりご確認ください。</p>
9	OSAMPOカード（オフィス用）について	1	OSAMPOカード（オフィス用）をアプリへ連携することは可能ですか。	<p>可能です。 連携方法についてはOSAMPOカード（一般）と同様です。</p>
		2	アプリにおいてもOSAMPOカード（オフィス用）と同様に優待を受けることは可能ですか。	<p>可能です。 OSAMPOカード（オフィス用）を連携されている方は、アプリにおいてもオフィス会員となります。アプリ内のオフィス限定のクーポンにて優待を受けていただけます。 バーチャルカードをご利用の方は、各社総務ご担当者様へお問い合わせの上、専用のURLよりオフィス会員登録の手続きを行ってください。 なお、グランフロント大阪・グラングリーン大阪のオフィスで勤務されなくなった場合も同様に各社総務ご担当者様へお問い合わせの上、専用のURLより解除の手続きを行ってください。 ※グラングリーン大阪のオフィスは、OSAMPOカード（オフィス用）の配布はございませんので、各社総務ご担当者様へお問い合わせの上、専用のURLよりオフィス会員登録の手続きを行ってください。</p>
		3	会員マイページよりOSAMPOカード（オフィス用）からOSAMPOカード（一般用）、又はOSAMPOカード（一般用）からOSAMPOカード（オフィス用）への切替を行いましたかアプリへ反映されませんか。	<p>OSAMPOカードを連携している場合、切替後のカードはアプリは自動で切り替わりませんので、アプリでカードの再連携が必要になります。 再発行後のカードをお手元にご用意いただき、ホーム画面左上メニュー欄「連携カード切替手続き」よりお手続きください。</p>
10	その他	1	アプリに関するお問い合わせ先を教えてください。	<p>こちらまでお問い合わせください。 【OSAMPOアプリ/カードコールセンター】 TEL：0570-550-766（有料） 営業時間：10:00 - 18:00（定休日：年末年始）</p>