

タスクキルを減らすための 対処法と推奨端末について

位置情報の記録が途切れる・取得できない場合のご案内

レッドフォックス株式会社

- 01 原因と確認方法 (p.2～3)
- 02 対処法 (p.4～11)
- 03 推奨端末 (p.12)
- 04 お問い合わせ (p.13)

位置情報の記録が途切れる仕組み

次のいずれかの原因でアプリが終了（**タスクキル**）すると、再びアプリを開くまで記録・送信が止まります。



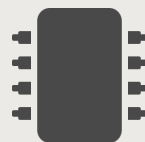
ご本人の操作

タスク一覧から上スワイプで閉じる・強制停止する



省電力機能

端末が使用頻度の低いアプリを停止・スリープさせる



メモリ不足

空きメモリが足りず、端末がアプリを自動で終了させる



メーカー独自の最適化

省電力設定とは別に、アプリの動作を自動で制限する



アプリの更新

アップデート時に、更新のため一度アプリが終了する



アプリが終了

- 位置情報の記録が止まる
- 移動線が途切れる
- 報告の送信が遅れる

まずご確認いただきたいこと

「記録がない」と感じたときは、記録の前提条件とタイムラインの表示を確認すると、原因を絞り込めます。

■ 記録の前提条件

- 記録されるのは「勤務中」かつ「位置情報の共有がオン」のときのみです
- 位置情報の権限は「常に許可」に設定してください
- アプリからのログアウトに伴う終了は記録されません
- Webでの操作（ログアウト・タブを閉じる）は記録されません

■ タイムラインで原因を確認

- Web管理画面のユーザー詳細から該当日のタイムラインを開くと、アプリが終了した時刻に「アプリの終了を検知」と表示されます。
- 表示の一番下の行（例：X-1・ユーザー操作・OS都合など）で原因がわかります。対処は次ページをご確認ください



表示ごとの原因と対処

タイムラインの表示	起きたこと	対処
省電力設定	端末・メーカーの省電力機能が停止させた	対策②③（バッテリー制限の解除・省電力機能の除外） 。 改善しない場合は推奨端末をご確認ください
メモリ不足	空きメモリ不足で端末が終了させた	使わないアプリを閉じる、 または対策④（再起動・不要アプリの削除） 改善しない場合は推奨端末をご確認ください
ユーザー操作	利用者がタスク一覧からスワイプして終了した 端末の設定画面から強制停止された	対策①（アプリを終了させない）
権限変更	アプリの権限設定が変更された	位置情報の権限が「常に許可」か確認
アプリアップデート	アプリの更新に伴い終了した	正常な動作 ※更新は業務時間外がおすすめです
OSの都合	利用しているほかのサービスが終了した アプリの状態がOS側で変更された	対策②③ 。改善しない場合は推奨端末をご確認ください
ユーザー操作・OS都合など	iPhone、または古いバージョンで記録されたもの（Android 10以下は常にこの表示） OSが理由をもっていなかった OSが「その他」として分類した終了	対策①～④ 。改善しない場合は推奨端末をご確認ください
アプリの異常終了／応答なし／起動失敗	アプリ側の不具合の可能性	サポートまでご連絡ください（弊社で調査します）

対策①-1 アプリを終了させない

Android・iPhone共通です。タスクキルはご本人の操作で起きることが多いため、まずここを徹底してください。

1

タスク一覧から上スワイプで閉じない

閉じたつもりがなくても、上スワイプでアプリは終了します。cyzen proは起動したままご利用ください。

2

「すべて閉じる」「すべてクリア」を使わない

起動中のアプリ一覧でまとめて閉じると、cyzen proも終了します。不要なアプリは、cyzen pro以外を個別に閉じてください。

3

設定画面から「強制停止」しない

端末の「設定」>「アプリ」>「cyzen pro」の「強制停止」も、終了として記録されます。

Galaxyをお使いの場合

履歴画面でcyzen proのアイコンをタップし「開いたままにする」を選ぶと、
「すべて閉じる」を押してもcyzen proは終了しなくなります。

対策①-2 毎日の操作を習慣にする

端末は、しばらく使われていないアプリを「使っていない」と判断し、動作を制限することがあります。
毎日の操作で、cyzen proが使われているアプリであることを端末に伝えましょう。



毎日、出勤・退勤の打刻をする

出勤したまま何日も過ごす運用は避けてください。

- アプリを開く機会が減り、端末に「使われていないアプリ」と判断されやすくなります
- 勤務時間外の位置情報も記録され続けます



勤務中も、こまめにcyzen proを開く

報告の作成や予定の確認などで、勤務中も時々アプリを開いてください。

- 開いたあとは、ホーム画面に戻るだけでOKです
- タスク一覧から上スワイプで閉じないでください（対策①-1）

使用頻度による制限の仕組みや程度は、機種・OSによって異なります。対策②③の設定とあわせて行ってください。

対策② バッテリーの使用制限を解除する（Android）

Androidでcyzen proがバックグラウンドで止まらないようにする設定です。最低限、この設定は必ず行ってください。

設定手順

- 1 ホーム画面で、cyzen proのアイコンを長押しします
- 2 表示されたメニューから［アプリ情報］（マーク）をタップします
- 3 ［バッテリー］ または ［アプリのバッテリー使用量］ をタップします
- 4 ［バックグラウンドでの使用を許可］ が表示される場合は、オンにします
- 5 ［制限なし］（または［最適化しない］）を選択します

設定完了の目安

［バッテリー］ の表示が **［制限なし］** になっていれば設定完了です。

メニューが見当たらない場合

［設定］ > ［アプリ］ > ［cyzen pro］
> ［バッテリー］ からお進みください。

※メニュー名は機種・OSのバージョンによって異なる場合があります。

対策② 低電力モード・バックグラウンド更新を設定する（iPhone）

iPhoneでは、次の3つの設定を確認してください。いずれも端末の「設定」アプリから行います。

1. 低電力モードをオフ

- 1 「設定」を開く
- 2 「バッテリー」をタップ
- 3 「低電力モード」をオフにする

2. Appのバックグラウンド更新をオン

- 1 「設定」 > 「一般」をタップ
- 2 「Appのバックグラウンド更新」をオンにする
- 3 一覧のcyzen proもオンにする

3. 位置情報を「常に」に設定

- 1 「設定」 > 「cyzen pro」をタップ
- 2 「位置情報」で「常に」を選択
- 3 「正確な位置情報」をオンにする

※iOSのバージョンにより、「設定」 > 「アプリ」 > 「cyzen pro」の順になる場合があります。低電力モードをオフにすると、電池の持ちが多少短くなる場合があります。

対策③ メーカー独自の省電力機能を見直す（Android）

対策②を設定しても止まる場合は、メーカー独自の省電力機能を見直してください。機能名はメーカーごとに異なります。

Galaxy	Xperia	OPPO	その他のメーカー
1. [設定] > [バッテリー] > [バックグラウンドでの使用を制限] 2. [未使用のアプリをスリープ状態にする] をオフ 3. [自動的にスリープにしないアプリ] にcyzen proを追加 4. [省電力モード] をオフ	1. [設定] > [バッテリー] 2. [自動調整バッテリー] をオフ 3. [STAMINAモード] をオフ 4. [残量に応じて自動でON] も必要に応じてオフ	1. [設定] > [バッテリー] 2. [省エネモード] をオフ 3. [超省エネモード] をオフ 4. 省エネ系の項目が複数あるため、すべてオフ	[設定] > [バッテリー] 内に、名称の異なる省電力・自動最適化の機能があります。 cyzen proを対象外にするか、機能をオフにしてください。 ※オフにすると電池の持ちが多少短くなる場合があります。

※端末のソフトウェアバージョンにより、メニュー名が一部異なる場合があります。

対策④ 空きメモリを確保する

メモリ（RAM）が少ない端末では、空きが足りなくなると端末が自動でアプリを終了させます。

こまめに端末を再起動



たまったメモリが解放されます。
設定変更後も一度再起動してください。

使わないアプリを削除



裏で動き続けるアプリを減らし、
空きメモリを増やします。

同時起動を減らす



カメラ・ナビなど負荷の高いアプリとの
同時起動で終了しやすくなります。



これらは一時的な改善策です。

端末のメモリ容量そのものが不足している場合は根本的な解決にならないため、改善しない場合は機種変更をご検討ください（[p.12](#)）。

設定後のチェックリスト

設定が終わったら、次の項目をご確認ください。

☐ Android：バッテリーが「制限なし」／iPhone：低電力モードがオフ・Appのバックグラウンド更新がオン

☐ メーカー独自の省電力機能（スリープ・自動調整・STAMINA・省エネなど）がオフ、またはcyzen proが対象外

☐ 位置情報の権限が「常に許可」になっている

☐ 端末を再起動し、cyzen proを起動し直した

☐ cyzen proをタスク一覧から閉じず、起動したままにしている

☐ 毎日、出勤・退勤の打刻をしている（出勤したままにしない）

アプリの更新について

Google Play ストア／App Storeでアプリが自動更新されると、cyzen proは一度終了します。

更新は業務時間外に行うことをおすすめします。

明確な推奨基準は設けておりませんが、弊社で確認している範囲では次の傾向がございます。



メモリ（RAM）8GB程度

RAMが8GB程度ある端末は、比較的安定しやすい傾向があります。

端末の仕様表で「RAM」「メモリ」の項目をご確認ください。



iPhone

Android端末と比べて、**比較的安定している傾向**があります。

iPhoneでは、OSの仕様上、タイムラインでアプリ終了の原因までは表示されません。



終了が起きやすい例

RAMが4GB程度の端末

例：Galaxy A23 5G（SCG18）、Xperia Ace III（SO-53C）

独自の省電力・最適化機能が強いメーカーの端末

例：Galaxy、Xperia、AQUOS、OPPO など

対策①～④を行っても改善しない場合は、上記を目安に機種変更をご検討ください。

タイムラインに次の表示が出た場合のみ アプリの異常終了／応答なし／起動失敗

以下の情報を添えてご連絡ください。

- 1 発生した日時
- 2 対象ユーザー名
- 3 端末の機種名とOSバージョン
- 4 タイムラインの表示（例：A-4・アプリの異常終了）
- 5 発生頻度（毎日／週に数回 など）

上記以外の表示の場合

対策①～④をお試してください。それでも改善しない場合は、推奨端末（[p.12](#)）への機種変更をご検討ください。

ヘルプセンター

<https://support.cyzen.cloud/knowledge>

Androidは Google LLC の商標です。iPhone商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。その他、記載の会社名・製品名は各社の商標または登録商標です。