

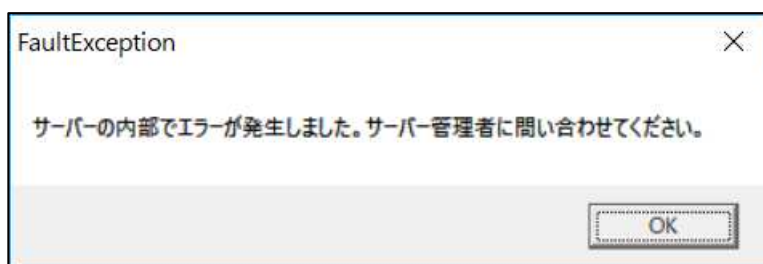
Q 1 6 『寿』が起動しないときの一般的な方法

■『寿』のアイコンをダブルクリックしても起動しません。どのような手順で回復を試みればよいですか。

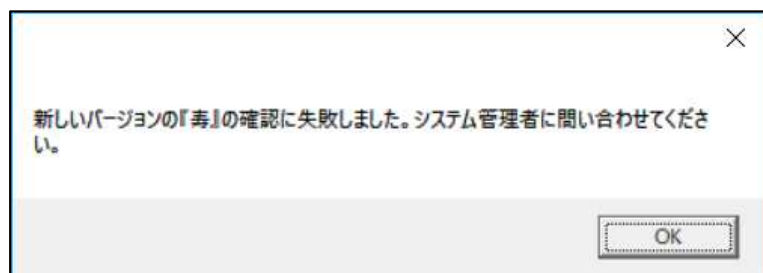
■ Answer

ソフトウェアの構成に何らかの問題が発生した場合やネットワークに障害がある場合など、起動しない理由には様々な要因が考えられます。一般的な対処方法を記載します。

(1) 『寿』を起動させると「サーバーの内部でエラーが発生しました。」と表示される場合や



『寿』を起動させると「新しいバージョンの『寿』の確認に失敗しました。」と表示される場合



それぞれ寿サーバと通信できていないことが予想されます。以下の切り分けを行ってください。

(a) サーバの電源が ON になっているか確認してください。

サーバ上で『寿』を正常に起動できるかご確認ください。サーバ上でも『寿』を正常に起動できない場合は、ソフトウェアの構成に障害が発生している恐れがあります。サポートセンターへご相談ください。

サーバ上では、『寿』を正常に起動できる場合はネットワーク障害が発生している恐れがあります。

(b) ネットワーク通信が正常に行えるか確認してください。

Yahoo!ニュース等のインターネット情報を参照できれば、ネットワーク通信は正常だと推測できます。インターネット情報を参照することができない場合は、ネットワーク障害の疑いがあります。

お客様自身で回復できない場合は、サポートセンターへご相談ください。

『寿』システムに起因したものではなく、一般的なネットワークの障害の場合は、有償対応となる場合があります。

～ 次ページへ続く ～

- 有線 LAN の場合は、LAN ケーブルがパソコン本体に「カチッ」と音がするまで刺さっているか確認してください。
- HUB やルータの電源が ON になっているか、リンクランプが点滅しているか確認してください。HUB やルータを再起動し動作を確認してください。

※HUB に型番によっては、リンクランプがない場合もあります。

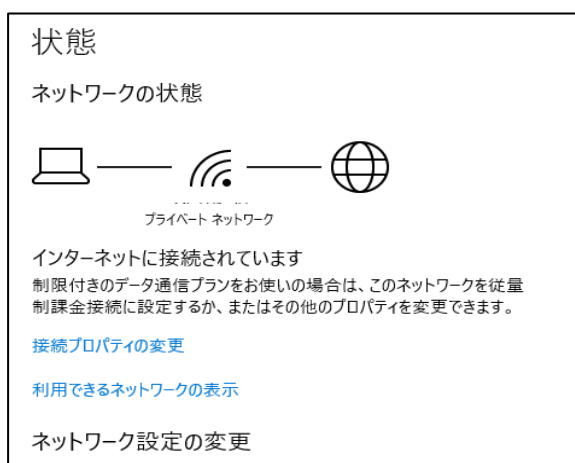


Point !

HUB とはネットワークの中継機器のことです。

HUB が設置されている場合、パソコンに接続されている LAN ケーブルをたどると、LAN ケーブルが複数接続されている機器を見つけることができます。

- 無線 LAN の場合は、パソコンが無線 LAN アクセスポイントに接続されているか確認します。スタートボタンを右クリックし、「ネットワーク接続」を選択します。「インターネットに接続されています」と表示されていることを確認してください。



表示されていない場合は、正しく接続できていない可能性があります。

ネットワーク管理者にご相談いただくか、サポートセンターにご相談ください。

～ 次ページへ続く ～

- (2) 『寿』を起動するとすると、真っ白なウィンドウが表示されてしばらく待っても起動しない場合は、SilverLight というプラグインが不調の場合があります。

この場合は、再セットアップを行いますので、サポートセンターへご連絡ください。

Point !

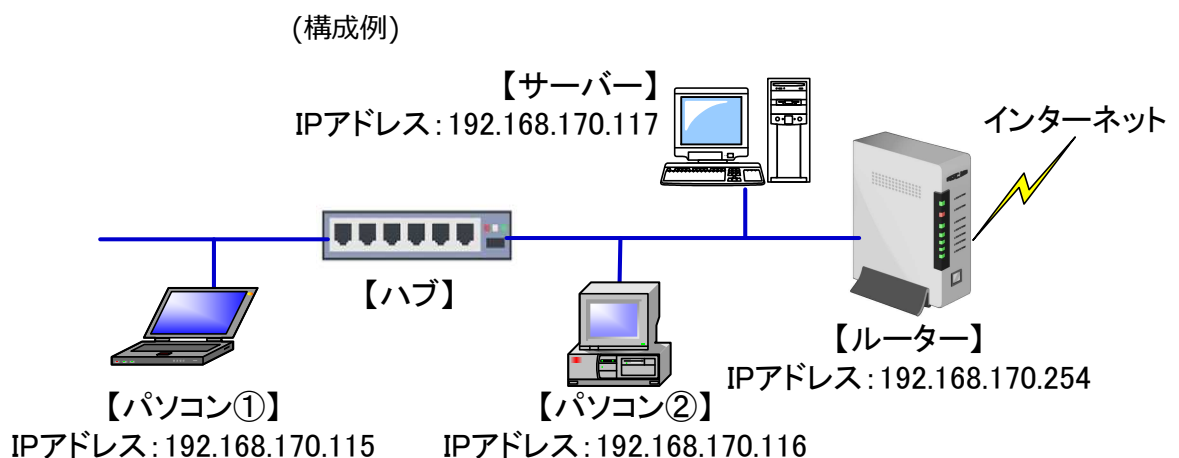
ネットワークの障害が疑われるが、どの位置の機器が故障しているか判断できない場合は、「ping テスト」という疎通確認方法を使って調査する方法があります。

- (a) キーボードの「Windows キー」を押しながら「R」を押します。
- (b) 「ファイル名を指定して実行」のウィンドウが起動しますので、cmd と入力し、OK を押下します。
- (c) 黒いウィンドウが表示されますので、ipconfig と入力し、エンターキーを入力します。

```
Wireless LAN adapter Wi-Fi:  
    接続固有の DNS サフィックス . . . . . :  
    リンクローカル IPv6 アドレス . . . . . : fe80::8176:5e4:4  
    IPv4 アドレス . . . . . : 192.168.170.115  
    サブネット マスク . . . . . : 255.255.255.0  
    デフォルト ゲートウェイ . . . . . : 192.168.170.254
```

上記の場合、「IPv4」アドレスの右側にある「192.168.170.115」が、テストを実行したパソコンの IP アドレス(ネットワークの住所)を表します。

「デフォルトゲートウェイ」の右側にある「192.168.170.254」が、ルーター(インターネットにつながっている機器)の IP アドレス(ネットワークの住所)を表します。



～ 次ページへ続く ～

(d)黒いウィンドウに、「ping(半角スペース)相手の IP アドレス」を入力し、エンターキーを押下すると、疎通確認ができます。

```
C:\Use      a ping 192.168.170.254
192.168.170.254 に ping を送信しています 32 バイトのデータ:
192.168.170.254 からの応答: バイト数 =32 時間 =1ms TTL=64
192.168.170.254 からの応答: バイト数 =32 時間 =2ms TTL=64
192.168.170.254 からの応答: バイト数 =32 時間 =1ms TTL=64
192.168.170.254 からの応答: バイト数 =32 時間 =2ms TTL=64
```

上記のように 4 回応答が返ってくると、通信できています。

```
C:\na>ping 192.168.170.251
192.168.170.251 に ping を送信しています 32 バイトのデータ:
192.168.170.115 からの応答: 宛先ホストに到達できません。
192.168.170.115 からの応答: 宛先ホストに到達できません。
192.168.170.115 からの応答: 宛先ホストに到達できません。
192.168.170.115 からの応答: 宛先ホストに到達できません。
```

上記のように到達できませんと表示されていると、通信できていません。

ping テストを実施する機器を変え、テストを繰り返すことで不都合が生じている箇所を特定できます。

例えば、パソコン①から「ping 192.168.170.254」を行い、疎通 NG であるにもかかわらず、「ping 192.168.170.116」と「ping 192.168.170.117」には疎通 OK の場合は、ルーターの故障が疑われます。

パソコン②から「ping 192.168.170.115」を行い、疎通 NG であるにもかかわらず、「ping 192.168.170.117」と「ping 192.168.170.254」には疎通 OK の場合は、ハブの故障が疑われます。

Point !

『寿』を操作中に、パソコンの不調等によりシステムが異常終了して固まって(フリーズして)しまった場合は、画面右上の[ログアウト] ボタンを 5 秒以上押下し続けた後に止めると、強制終了させられる場合があります。「強制終了で不具合が起きても構いません」にチェックを付けて、「はい」を押下してください。

