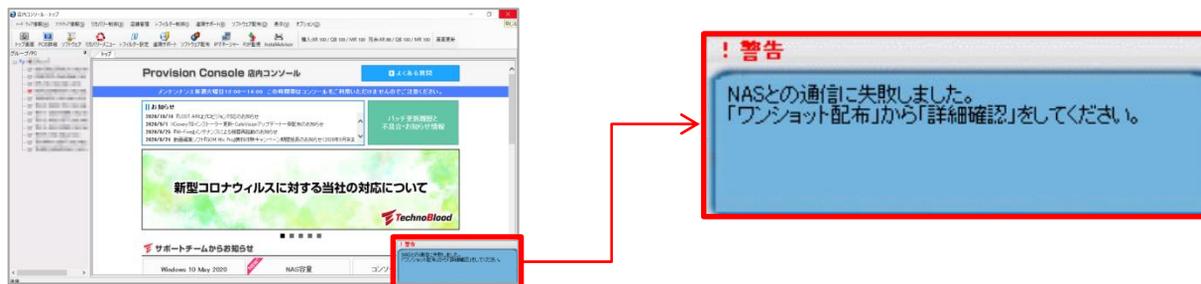


1.店内コンソール起動時ポップアップが表示されたら確認

店内コンソールログイン後、画面右下に下図のポップアップが表示される場合は、NASとの通信が取れず、NASを利用するのインストールサービスやアップデートサービスをご利用いただく事ができません。

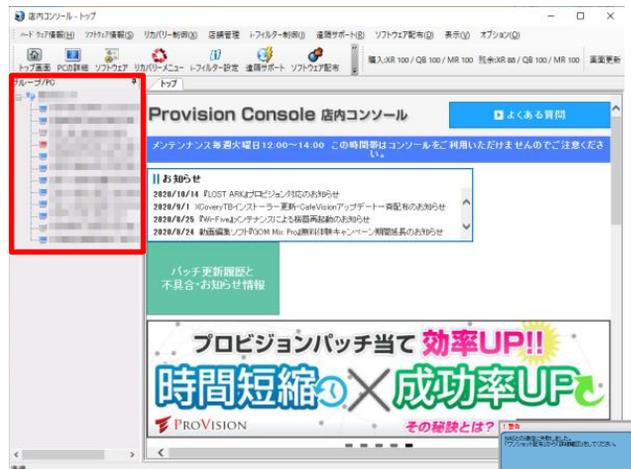
お手数ですが、以下と次ページを一覧を確認し改善するかお試しください。

図) 店内コンソールトップ画面



改善しない場合は、お手数ですが、弊社カスタマーサポートまでご連絡ください。

1. 店内コンソールのツリーを確認



店内コンソールログイン後、ツリー部分を確認し、電源が入っているブースPCの表示「」が青く点灯しているか、全て灰色「」になっているか確認を行います。

青色の場合、店内コンソールとブースPC間の通信は取れていますが、NASのみ通信が取れていない状態です。

灰色の場合、店内コンソール・ブースPC・NASの通信が全て取れていない状態となります。

次ページの一覧について確認を行った後、必ず店内コンソールにログインをし直し、ポップアップが表示されないか確認を行います。

次へ

1.店内コンソール起動時ポップアップが表示されたら確認

2. 各設定を確認

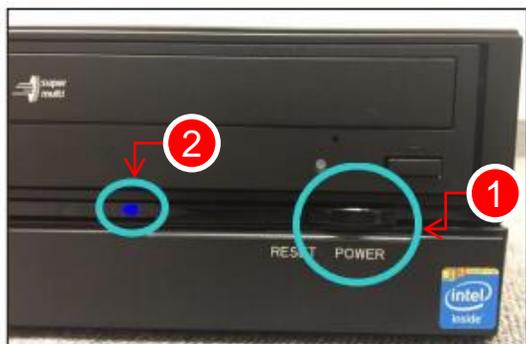
	大項目	小項目	ページ
1	ツリーよりブースPCの電源が確認できる場合	1.電源ケーブルの確認	3
2		2.LANケーブルの確認	4
3		3.NASの再起動	5
4	ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合	1.電源ケーブルの確認	6
5		2.LANケーブルの確認	7
6		3.店内コンソール用PCが有線LANが接続されているか確認	8
7		4.店内コンソール用PCにアンチウイルスソフトがインストールされているか確認	8
8		5.サポートが終了したOSを使用していないか確認	8
9		6.店内コンソールがインストールされているPCのOS設定を確認	9
10		7.店内コンソール用PC・NAS・ブースPCが同一ネットワーク内にあるか確認	15
11		8.NAS本体にモニターとキーボードを接続し、モニター画面に店内コンソールログインIDが表示されるか確認	22

終わり

2. ツリーよりブースPCの電源が確認できる場合

1. 電源ケーブルの確認

図) NAS: NS300-T2 サードウェーブ製



NAS本体の電源ケーブルがNAS本体やコンセントから抜けていないか確認し
電源を入れた後、電源ボタンが青く点灯するか確認します。

- ①.電源ボタン
- ②.電源ランプ

Q.電源ランプが青く点灯しない場合はどうしたらよいですか？

A-①.電源ケーブルを電源コンセントに差し込んでください。

また、電源は他の機器と共有で利用している電源タップではなく、壁などの電源コンセントに直接接続してください。

A-②.電源ケーブルが破損していないか確認してください。

同じ規格の電源ケーブルに交換してみてください。

A-③.①と②を確認しても改善しない場合は、物理破損が考えられますので、お手数ですが弊社までご連絡ください。

終わり

2. ツリーよりブースPCの電源が確認できる場合

2. LANケーブルの確認

図) NAS: NS300-T2 サードウェーブ製



LANケーブルがNAS本体と店内のスイッチングハブから抜けていないか確認し、電源を入れた後、LANポート下、左右どちらかのランプが点滅もしくは点灯するのを確認します。

①.LANポート下のランプ

Q.LANポートすぐ左下のランプが緑色で点滅せず、右下のランプも赤色（またはオレンジ色）で点灯しません。

A-①.対向のスイッチ(ハブ)の電源が入ってるか確認します。

対向のスイッチ(ハブ)の電源を入れ、スイッチポートのリンクが正しく確立できているか確認します。

A-②.NAS本体のLANポートが対向のスイッチ(ハブ)ポートにETHERNETケーブル(LANケーブル)で正しく接続されているか確認してください。

ETHERNETケーブルを『NAS本体』のLANポートにカチッと音がするまで差込み、ケーブルを軽く引いて、ロックがかかっているか確認してください。
ケーブルによっては、強く引っ張ると、接触不良や断線の原因となる場合があります。

A-③.ETHERNETケーブル(LANケーブル)の規格が正しいか確認してください。

接続に使用しているケーブルが「ETHERNET ケーブル (カテゴリ-5e)」であるか確認してください。

<ご注意>

現行モデルのNS300-T2(サードウェーブ製)については、LANポート1とLANポート2がありますが、LANポート2については、使用しませんのでご注意ください。

NS300-T2筐体



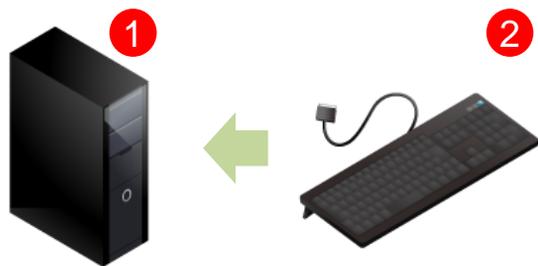
背面



終わり

2. ツリーよりブースPCの電源が確認できる場合

3. NASの再起動



「1.電源ケーブルの確認」および「2.LANケーブルの確認」を実施し、店内コンソールにログインし直してもポップアップが表示される場合は、USB接続のキーボードをNAS本体に接続し、NASの再起動を行います。

- ①.NAS本体
- ②.USB接続のキーボード

Q.NASの再起動手順を教えてください。

A.以下手順でNASの再起動を実施します。(白い筐体のNASについては再起動手順が異なります)

- 1).NASの電源がONになっていたら電源ボタンを押し電源をOFFにします。
- 2).USB接続のキーボードをNAS本体に接続します。
- 3).NASの電源ボタンを押し電源ONにします。(電源ボタンは長押ししません)
- 4).3～4分ほどまち、NASのOSが立ち上がるのを待ちます。
- 5).キーボードの「Enterキー」を2～3回押します。
- 6).NASが正常に起動すれば、約15～20分でプロビジョンサーバーと通信を取ります。
約15～20分後に店内コンソールにログインし直し、画面右下にポップアップが表示されなければ、正常に通信がとれた状態となり終了です。

※白NAS(NS100 サードウェーブ製)の再起動方法は、キーボードを接続せず単純に電源ボタンを押す形となります。もし、再起動を試して復活しない場合は、物理的破損が考えられる為、弊社もしくは本部様にご報告ください。(古い筐体のため修理を行う事はできません。)

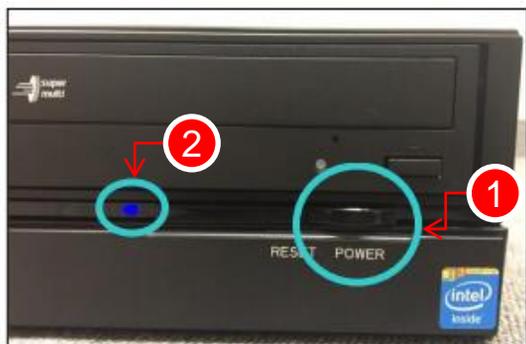
「1.電源ケーブルの確認」・「2.LANケーブルの確認」・「3.NASの再起動」を実施しても問題が解決しない場合は、お手数ですが弊社までお問い合わせください。

終わり

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

1. 電源ケーブルの確認

図) NAS: NS300-T2 サードウェーブ製



NAS本体の電源ケーブルがNAS本体やコンセントから抜けていないか確認し
電源を入れた後、電源ボタンが青く点灯するか確認します。

- ①.電源ボタン
- ②.電源ランプ

Q.電源ランプが青く点灯しない場合はどうしたらよいですか？

A-①.電源ケーブルを電源コンセントに差し込んでください。

また、電源は他の機器と共有で利用している電源タップではなく、壁などの電源コンセントに直接接続してください。

A-②.電源ケーブルが破損していないか確認してください。

同じ規格の電源ケーブルに交換してみてください。

A-③.①と②を確認しても改善しない場合は、物理破損が考えられますので、お手数ですが弊社までご連絡ください。

終わり

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

2. LANケーブルの確認

図) NAS: NS300-T2 サードウェーブ製



LANケーブルがNAS本体と店内のスイッチングハブから抜けていないか確認し、電源を入れた後、LANポート下、左右どちらかのランプが点滅もしくは点灯するのを確認します。

①.LANポート下のランプ

Q.LANポートすぐ左下のランプが緑色で点滅せず、右下のランプも赤色（またはオレンジ色）で点灯しません。

A-①.対向のスイッチ(ハブ)の電源が入ってるか確認します。

対向のスイッチ(ハブ)の電源を入れ、スイッチポートのリンクが正しく確立できているか確認します。

A-②.NAS本体のLANポートが対向のスイッチ(ハブ)ポートにETHERNETケーブル(LANケーブル)で正しく接続されているか確認してください。

ETHERNETケーブルを『NAS本体』のLANポートにカチッと音がするまで差込み、ケーブルを軽く引いて、ロックがかかっているか確認してください。
ケーブルによっては、強く引っ張ると、接触不良や断線の原因となる場合があります。

A-③.ETHERNETケーブル(LANケーブル)の規格が正しいか確認してください。

接続に使用しているケーブルが「ETHERNET ケーブル (カテゴリ5e)」であるか確認してください。

<ご注意>

現行モデルのNS300-T2(サードウェーブ製)については、LANポート1とLANポート2がありますが、LANポート2については、使用しませんのでご注意ください。

NS300-T2筐体



背面



終わり

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

3. 店内コンソール用PCが有線LANが接続されているか確認

店内コンソールがインストールされているPCに有線LANがつながっているか確認を行います。Wi-Fiなど、無線LANをご利用の場合、無線LANはOFFにし有線LANをご利用ください。また、接続確認後はインターネットがつながるかご確認ください。

※XCoverYTBがインストールされているブースPCも有線LANをご利用ください。

4. 店内コンソール用PCにアンチウイルスソフトがインストールされているか確認

店内コンソールがインストールされているPCに「ESET Endpointアンチウイルス for ネットカフェ」以外のアンチウイルスソフトがインストールされている場合、店内コンソールの通信を阻害する原因となります。プロビジョンで使用している以下フォルダをホワイトリスト(除外)化し通信が取れるよう設定を行ってください。

▼以下パスをホワイトリスト(除外)化してもらおう。

C:¥Program Files¥ProVision

※フォルダをホワイトリスト(除外)化する方法は、ご購入元や各メーカーにお問い合わせください。

▼「ESET Endpointアンチウイルス for ネットカフェ」の詳細についてはこちら

<https://www.tbpress.jp/solution/eset.html>

5. サポートが終了したOSを使用していないか確認

Windows10、Windows8.1以外のOSをご利用の場合は、Microsoftのサポートが終了しているため、サポートしているOSに切り替えご利用ください。

終わり

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

6. 店内コンソールがインストールされているPCのOS設定を確認

店内コンソールをインストールしているPCについて以下、OS設定がされているか確認を行います。

[OS設定]

- ①.コントロールパネルより、「ユーザーアカウント制御設定」の無効化
- ②.Windowsセキュリティより、「ファイアウォールとネットワーク保護」の無効化



①.コントロールパネルより、「ユーザーアカウント制御設定」の無効化

No.1~6を確認

	画像	詳細
1		<ul style="list-style-type: none">①.「スタート」をクリックします。②.W列より、「Windows システムツール」をクリックします。③.「コントロールパネル」をクリックします。
2		<ul style="list-style-type: none">④.「カテゴリ▼」をクリックします。⑤.「大きいアイコン(L)」をクリックします。

次へ

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

6. 店内コンソールがインストールされているPCのOS設定を確認

①.コントロールパネルより、「ユーザーアカウント制御設定」の無効化

No.1～6を確認

	画像	詳細
3		⑥.「ユーザーアカウント」をクリックします。
4		⑦.「ユーザーアカウント制御設定の変更」をクリックします。

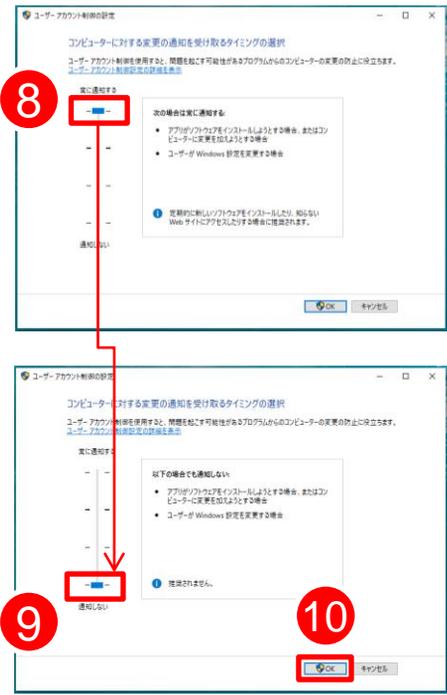
次へ

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

6. 店内コンソールがインストールされているPCのOS設定を確認

①.コントロールパネルより、「ユーザーアカウント制御設定」の無効化

No.1~6を確認

	画像	詳細
5		<p>通知設定を「⑧.常に通知する」から「⑨.通知しない」に変更します。</p> <p>⑩.「OK」をクリックします。</p> <p>※ご注意※ 既に「通知しない」に設定されている場合も念のため、「常に通知する」に一度設定変更後、再度「通知しない」に変更してください。</p> <p>ユーザーアカウント制御設定が有効の場合、店内コンソールのアップデート時に「無題のファイルへのアクセスは拒否されました。」というエラーが出る事があります。</p>
6		<p>⑪.「はい」をクリックします。</p>

終わり

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

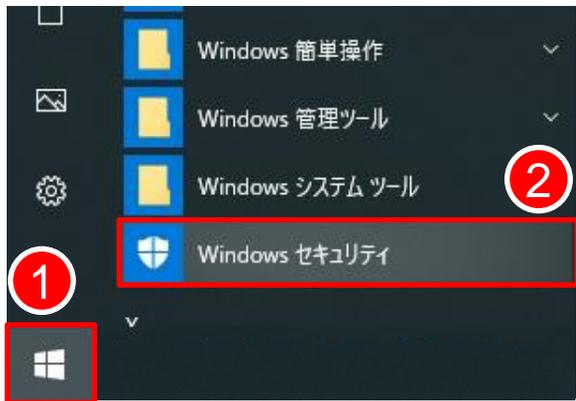
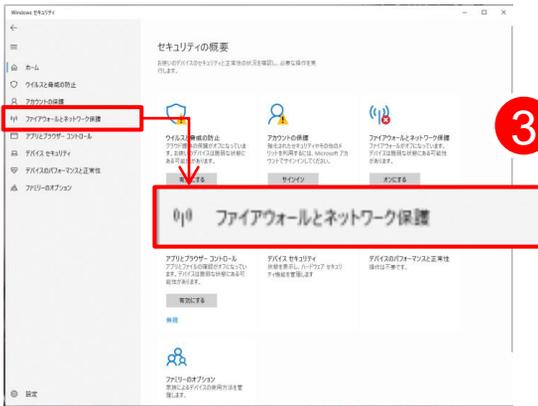
6. 店内コンソールがインストールされているPCのOS設定を確認

②.Windowsセキュリティより、「ファイアウォールとネットワーク保護」の無効化

『Windows Defender ファイアウォール』は、【Windowsセキュリティ】および【コントロールパネル】の2カ所から確認する事が可能となりますが、必ず【Windowsセキュリティ】から『Windows Defender ファイアウォール』の無効化を行ってください。

※【コントロールパネル】からですと、「ドメイン ネットワーク」の設定を無効にすることができません。

No.1~8を確認

	画像	詳細
1		<p>①.「スタート」をクリックします。</p> <p>②.W列より、「Windows セキュリティ」をクリックします。</p> <p>～ポイント～ タスクバー上に「Windows セキュリティ」の表示設定を行っている場合は、赤枠内のマークをクリックすると「セキュリティの概要」が開きます。</p> 
2		<p>③.「ファイアウォールとネットワーク保護」をクリックします。</p>

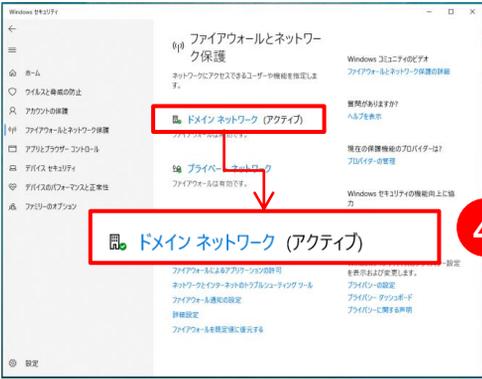
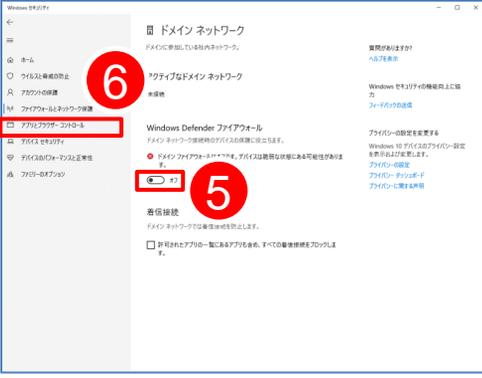
次へ

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

6. 店内コンソールがインストールされているPCのOS設定を確認

②.Windowsセキュリティより、「ファイアウォールとネットワーク保護」の無効化

No.1~8を確認

	画像	詳細
3		④. 「ドメインネットワーク」をクリックします。
4		⑤. クリックし「オン」から「オフ」にします。 ⑥. 「ファイアウォールとネットワーク保護」をクリックします。
5		⑦. 「プライベートネットワーク」をクリックします。

次へ

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

6. 店内コンソールがインストールされているPCのOS設定を確認

②.Windowsセキュリティより、「ファイアウォールとネットワーク保護」の無効化

No.1～8を確認

	画像	詳細
6		<p>⑧. クリックし「オン」から「オフ」にします。</p> <p>⑨. 「ファイアウォールとネットワーク保護」をクリックします。</p>
7		<p>⑩. 「パブリックネットワーク」をクリックします。</p>
8		<p>⑪. をクリックし、「オフ」にします。</p>

終わり

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

7. 店内コンソール用PC・NAS・ブースPCが同一ネットワーク内にあるか確認

プロビジョンサービスを正常にご利用いただくには、「店内コンソール」・「NAS(店内サーバー)」・「CafeVisionプログラム(XCoverYTB)がインストールされたブースPC」が、同一ネットワーク(LAN)内で通信を取る必要があります。

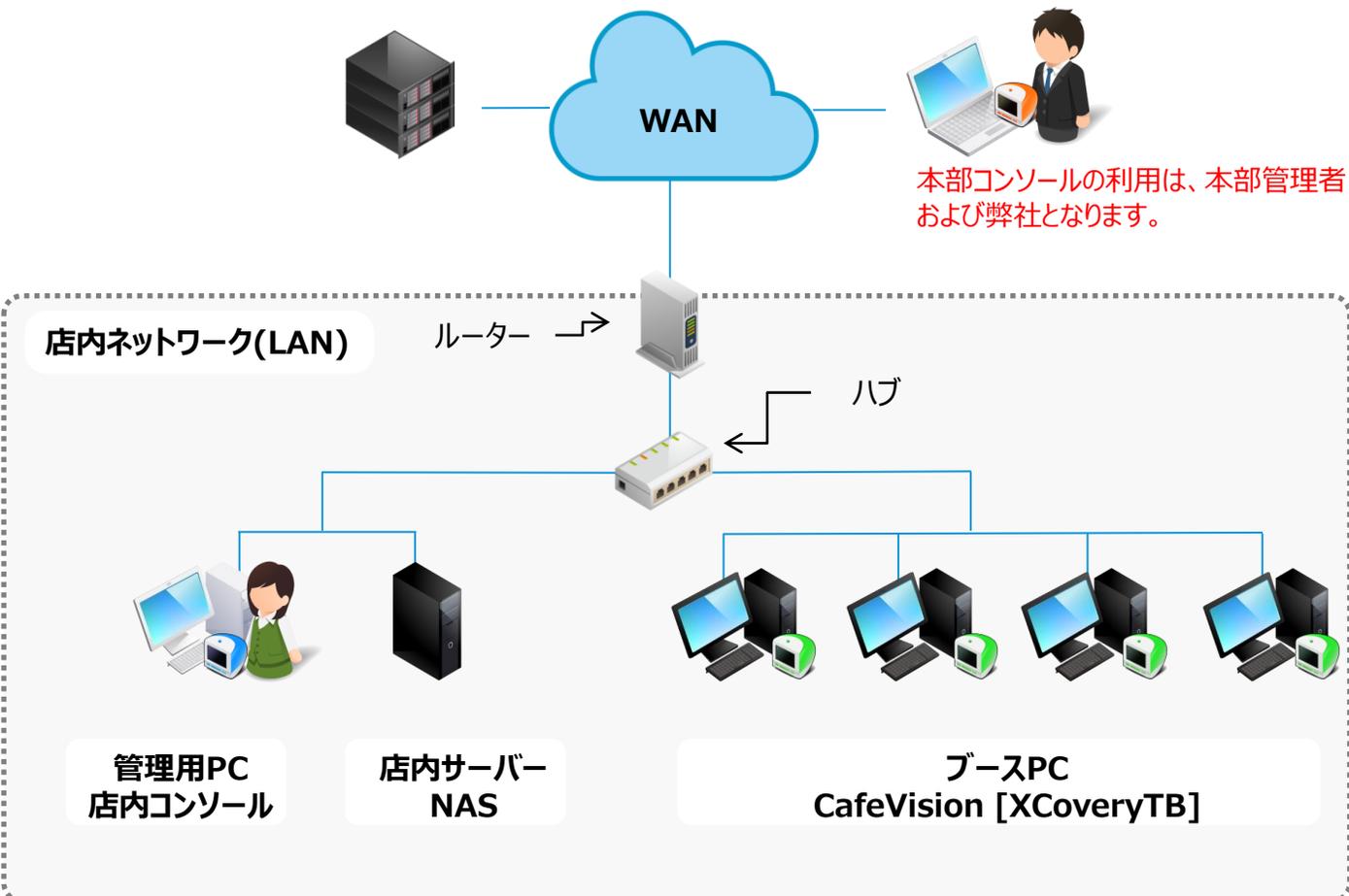
※同一ネットワーク内とは、店内コンソール用PC・NAS・ブースPCが同じモデムやルーターに接続されている事を指します。

※VLAN (Virtual Local Area Network) をご使用の場合、NASと店内コンソール用PCを同じローカルエリア内になるようにLANケーブルを繋ぎ直してください。

[例：ネットワーク図]

プロビジョンサーバー

管理用PC 本部コンソール



次へ

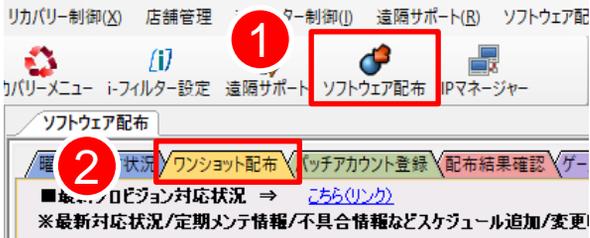
3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

7. 店内コンソール用PC・NAS・ブースPCが同一ネットワーク内にあるか確認

①. 店内コンソール用PCから「NAS」へネットワークの疎通確認

店内コンソール用PCからNASとブースPCへPingテストを行い同一ネットワーク内にあるか確認を行います。疎通確認で「要求がタイムアウトしました」や「宛先ホストに到達しません」などと表示された場合は、店内コンソール・NAS・ブースPCが同一ネットワーク上に無く、正常に通信が取れていない可能性があるため、ネットワーク担当者の方にご相談ください。

No.1～7を確認

	画像	詳細
1		<ul style="list-style-type: none">①. 店内コンソールにログインし、「ソフトウェア配布」をクリックします。②. 「ワンショット配布」タブをクリックします。
2		<ul style="list-style-type: none">③. 「詳細確認」をクリックします。 <p>～ポイント～ 正常時は、下図のように表示されます。</p>
3		<ul style="list-style-type: none">④. 「NASステータス」が表示されます。 <p>この後、Pingテストを行うため、マウスでPC画面上部などに移動させます。</p>

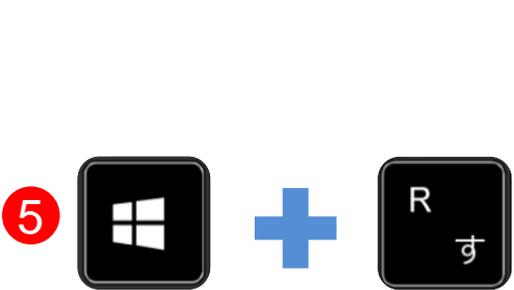
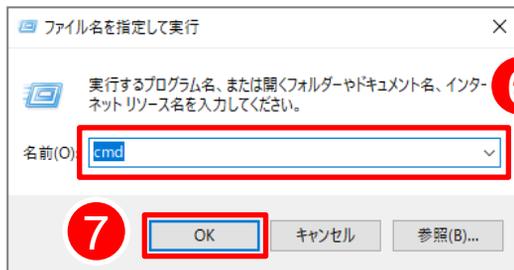
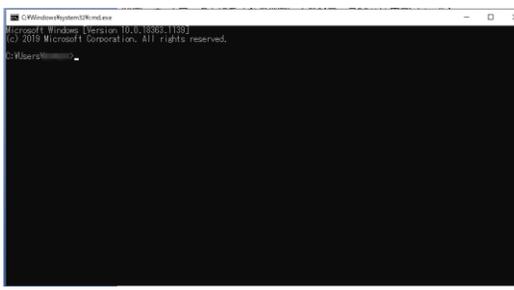
次へ

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

7. 店内コンソール用PC・NAS・ブースPCが同一ネットワーク内にあるか確認

①. 店内コンソール用PCから「NAS」へネットワークの疎通確認

No.1~7を確認

	画像	詳細
4	 A red circle with the number 5 is next to the Windows logo key and the R key. A blue plus sign is between them. A small icon of a person at a computer is in the top right corner of the image area.	⑤. キーボードの「Windowsキー」と「Rキー」を同時に押します。
5	 A screenshot of the Windows 'Run' dialog box. The text 'ファイル名を指定して実行' is at the top. Below it, instructions in Japanese are shown. The text '名前(O):' is followed by a text box containing 'cmd'. A red circle with the number 6 is next to the text box. At the bottom, there are buttons for 'OK', 'キャンセル', and '参照(B)...'. A red circle with the number 7 is next to the 'OK' button.	⑥. 名前部分に「cmd」と入力します。 ⑦. 「OK」をクリックします。
6	 A screenshot of a Windows Command Prompt window. The title bar reads 'C:\Windows\System32\cmd.exe'. The window content shows the standard Windows system information and a prompt 'C:\Users>'.	⑧. 「コマンドプロンプト」が表示されます。

次へ

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

7. 店内コンソール用PC・NAS・ブースPCが同一ネットワーク内にあるか確認

①. 店内コンソール用PCから「NAS」へネットワークの疎通確認

No.1~7を確認

7

画像

The screenshot shows a software distribution interface with a 'NASステータス' (NAS Status) dialog box. The dialog shows 'NAS接続' (NAS Connection) as '失敗' (Failed) and 'NAS IP' as '192.168.100.100'. Below this, a terminal window shows the execution of 'ping 192.168.100.100' and 'arp -a'. Red boxes and arrows indicate the following steps: 9 points to the 'ping 192.168.100.100' command; 10 points to the successful ping output; 11 points to the 'arp -a' command; 12 points to the 'arp -a' output showing the IP and MAC address of the NAS.

詳細

店内コンソール用PC ⇒ NAS IP確認

⑨.カーソルが点滅しているところに「ping NAS IP (ping スペースキー1つ NAS IP)」を入力後、Enterキーを押します。NAS IPは、NASステータスに表示されている物を参考に入力してください。

⑩.正常に通信が取れている場合は、上図のような表示がされます。
正常に通信が取れていない場合は、「要求がタイムアウトしました」や「宛先ホストに到達しません」などと表示されます。この時点で正しい情報を拾ってこれない場合はNASと店内コンソール用PCが同一ネットワークに無い可能性があります。

店内コンソール用PC ⇒ NAS MACアドレス確認

⑪.カーソルが点滅しているところに「arp -a (arp スペースキー1つ -a)」を入力し、Enterキーを押します。

⑫.正常に通信が取れている場合は、上図のようにNAS IPとNAS MACアドレスが表示されます。

次へ

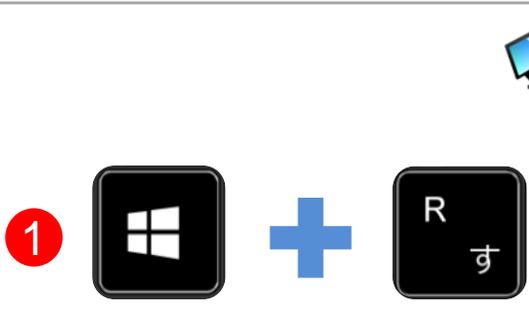
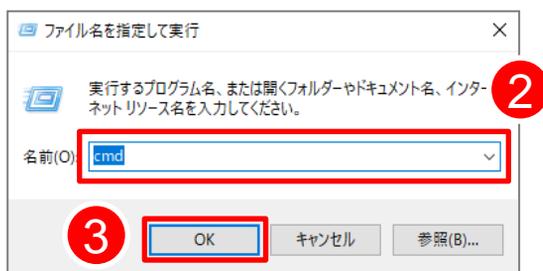
3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

7. 店内コンソール用PC・NAS・ブースPCが同一ネットワーク内にあるか確認

②. 店内コンソール用PCから「ブースPC」へネットワークの疎通確認

続いて店内コンソール用PCからブースPCへネットワークの疎通確認を行います。

No.1～8を確認

	画像	詳細
1		①. 任意のブースPCに電源を入れ キーボードの「Windowsキー」と「Rキー」を 同時に押します。
2		②. 名前部分に「cmd」と入力します。 ③. 「OK」をクリックします。
3		④. 「コマンドプロンプト」が表示されます。

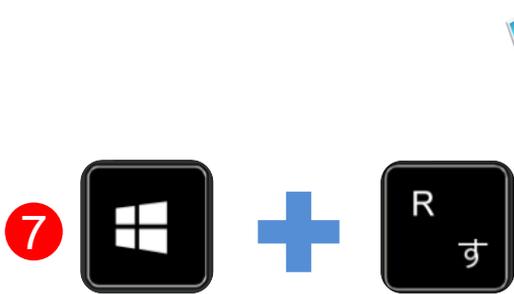
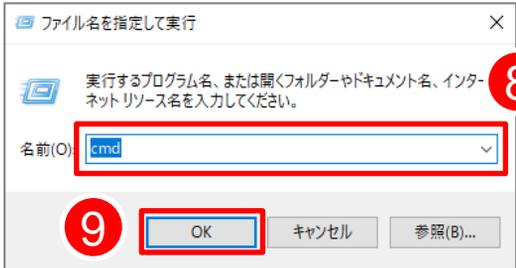
次へ

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

7. 店内コンソール用PC・NAS・ブースPCが同一ネットワーク内にあるか確認

②. 店内コンソール用PCから「ブースPC」へネットワークの疎通確認

No.1~8を確認

	画像	詳細
4		<p>⑤.カーソルが点滅しているところに「ipconfig」と入力し、Enterキーを押します。</p> <p>⑥.IPv4アドレスに表示されているのが、操作しているPCのIPアドレスになりますのでこちらを控え店内コンソール用PCに戻ります。</p>
5		<p>①.店内コンソール用PCにキーボードの「Windowsキー」と「Rキー」を同時に押します。</p>
6		<p>⑧.名前部分に「cmd」と入力します。</p> <p>⑨.「OK」をクリックします。</p>

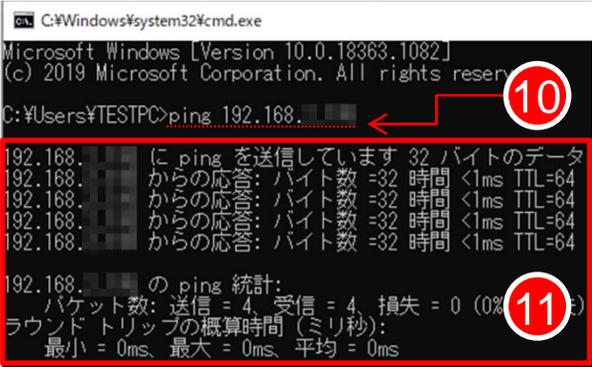
次へ

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

7. 店内コンソール用PC・NAS・ブースPCが同一ネットワーク内にあるか確認

②. 店内コンソール用PCから「ブースPC」へネットワークの疎通確認

No.1~8を確認

	画像	詳細
7		<p>店内コンソール用PC ⇒ ブースPCのIP確認</p> <p>⑩.カーソルが点滅しているところに「ping ブースPCのIP (ping スペースキー1つ ブースPC IP)」を入力後、Enterキーを押します。</p> <p>⑪.正常に通信が取れている場合は、左図のような表示がされます。</p> <p>正常に通信が取れていない場合は、「要求がタイムアウトしました」や「宛先ホストに到達しません」などと表示されます。</p> <p>この時点で正しく情報を拾ってこれない場合はブースPCと店内コンソール用PCが同一ネットワークに無い可能性があります。</p>
補足	<p>店内コンソール用PC⇒NAS、店内コンソール用PC⇒ブースPCにPingテストを行い、「要求がタイムアウトしました」や「宛先ホストに到達しません」などと表示された場合は、店内コンソール・NAS・ブースPCが同一ネットワーク上に無く、正常に通信が取れていない可能性があるため、ネットワーク担当者の方にご相談ください。</p>	

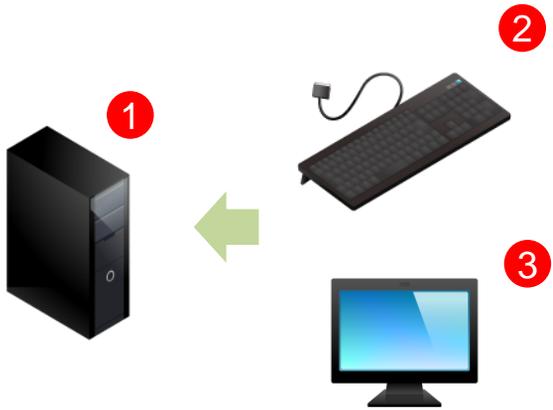
終わり

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

8. NAS本体にモニターとキーボードを接続し、モニター画面に店内コンソールログインIDが表示されるか確認

1～7の項目を見直しても改善しない場合は、NAS設定が正しく行われているか確認を行います。NAS本体にモニターとキーボードを接続し、店内コンソールにログインする際と同じID(数字6桁)が表示されるか確認を行います。異なるIDが表示された場合は、NAS設定を見直す必要がありますのでお手数ですが、弊社までお問い合わせください。

No.1～8を確認

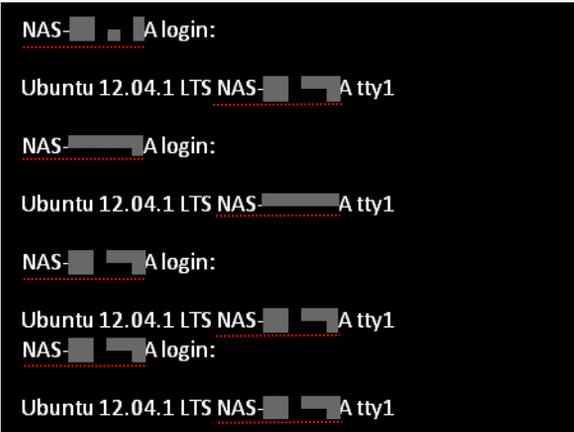
	画像	詳細
1		<p>①.NAS本体の電源がOFFの状態 ②.USB接続のキーボードと③.モニターを接続し①.NAS本体に電源を入れます。</p>
2		<p>④.電源を入れた後、約3～4分ほどでOSが立ち上がります。画面が真っ暗なままでしたら「Enter」キーを1回押します。</p> <p>画面に何も表示されない場合は、「Enter」キーを複数回押してログイン画面が表示されるか確認します。</p> <p>⑤.画面に何も表示されない場合やログイン画面が表示されない場合は、「Cキー」もしくは、「Sキー」を押します。</p> <ul style="list-style-type: none">・Cキー : キャンセル・Sキー : スキップ <p>※ログイン画面は、次ページNo.3をご確認ください。</p>

次へ

3. ツリーよりブースPCの電源が確認できない場合

8. NAS本体にモニターとキーボードを接続し、モニター画面に店内コンソールログインIDが表示されるか確認

No.1～8を確認

	画像	詳細
3	 <p>The screenshot shows a terminal window with the following text: NAS- [redacted] A login: ----- Ubuntu 12.04.1 LTS NAS- [redacted] A tty1 NAS- [redacted] A login: ----- Ubuntu 12.04.1 LTS NAS- [redacted] A tty1 NAS- [redacted] A login: ----- Ubuntu 12.04.1 LTS NAS- [redacted] A tty1 NAS- [redacted] A login: ----- Ubuntu 12.04.1 LTS NAS- [redacted] A tty1</p>	<p>⑥.ログイン画面が表示されます。 赤点線の上に店内コンソールのログインIDが表示されますので 正しいIDが表示されているかご確認ください。</p>

補足	<p>正しいIDの場合、NASの再起動をお試しいただき、症状が改善するかご確認ください。 改善しない場合は、お手数ですが、弊社までご連絡願います。</p> <p>▼NAS再起動手順 2. ツリーよりブースPCの電源が確認できる場合「3. NASの再起動」[5ページ参照]</p>
----	---

終わり