

FUJITSU ビジネスアプリケーション 瞬快

**Fujitsu Software
Systemwalker Desktop Restore**

**各製品共通
トラブルシューティングガイド**



はじめに

本書では、『瞬快』および『Systemwalker Desktop Restore』におけるトラブル事例と対処方法について説明します。

『Systemwalker Desktop Restore』をご利用の方は、『瞬快』を『Systemwalker Desktop Restore』と読み替えてください。

また、製品グレードについても、『nami』を『Lite』と、『jyo』を『Standard』と、『tokujyo』を『Professional』と読み替えてください。

MS-DOS、Microsoft、Windows、Windows NT、Windows Server は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。Intel、Intel vPro、Intel Core、Pentium、Celeron、および Intel Inside ロゴは、アメリカ合衆国およびその他の国におけるインテルコーポレーションまたはその子会社の商標または登録商標です。

本書に記載されているシステム名、製品名等には、必ずしも商標表示(™,®)を付記していません。

その他、本書に記載されているハードウェア、ソフトウェアの製品名および会社名は、それぞれ各社各団体の商標または登録商標です。

本書の内容は、改善のため事前連絡なしに変更することがあります。

本書に記載されたデータの使用に起因する、第三者の保持する特許権およびその他の権利の侵害については、当社はその責を負いません。

製品の内容は予告なしに変更する場合があります。

お願い

- ・本書を無断で他に転載しないようにお願いします。
- ・本製品には、“外国為替および外国貿易管理法”に基づく特定技術が含まれています。したがって、本製品またはその一部を輸出する場合には、同法に基づく許可が必要とされます。

目次

1 . インストール時に共通のトラブル	1
1.1 各機能共通のインストール時のトラブル	1
1.1.1 セットアップメニューが表示されない。	1
1.1.2 「このセットアップのもう1つのインスタンスが既に実行されています」メッセージが表示される。	1
1.1.3 「この OS はサポート対象外となっています。処理を中断します。」メッセージが表示される。	2
1.1.4 「この OS は未サポートです。処理を続行しますか？」メッセージが表示される。	2
1.1.5 瞬快のインストーラを起動すると .NET Framework が必要という旨のメッセージが表示される。	2
1.1.6 「管理者権限がないのでインストールできません」メッセージが表示される。	3
1.1.7 「新しいバージョンの製品がインストールされています」メッセージが表示される。	3
1.1.8 「異なる製品が既にインストールされています」メッセージが表示される。	3
1.2 アップデートキャッチャーのトラブル	4
1.2.1 アップデートキャッチャーサーバに接続できない。	4
1.2.2 スタンドアロン運用をしているため、アップデートキャッチャーを使うことができない。	4
2 . サーバ機能構築時のトラブル	5
2.1 サーバ機能インストール時のトラブル	5
2.1.1 「SQLServer のインストールまたは DB の構築に失敗した可能性があります。」のメッセージが表示される。	5
2.1.2 「データベースの構築に失敗しました」メッセージが表示される。	5
2.1.3 「データベースの作成に失敗しました」メッセージが表示される。	6
3 . クライアント機能構築時のトラブル	7
3.1 クライアント機能インストール時のトラブル	7
3.1.1 「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。 7	
3.1.2 「類似製品が既にインストールされています」のメッセージが表示される。	8
3.1.3 「競合製品がインストールされています」のメッセージが表示される。	8
3.1.4 ディスクが暗号化されている旨のメッセージが表示される。	8
3.1.5 「ParamEX の領域確保に失敗しました。」のメッセージが表示される。	9
3.1.6 「クライアントの動作環境の設定に失敗しました。」のメッセージが表示される。	10
3.1.7 「環境設定でエラーが発生しました。対処方法については瞬快ホームページに掲載しているトラブルシューティングを参照してください。」のメッセージが表示される。	10
3.1.8 「環境設定でエラーが発生しました。復元方式が機能制限方式の場合は、使用できない機能を設定していないか確認してください。」のメッセージが表示される。	12
3.1.9 「クライアントの環境設定を実行中にエラーが発生しました。」のメッセージが表示される。	15
3.1.10 Legacy ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。	17
3.1.11 UEFI ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。	19
3.1.12 クライアント機能をインストールすると、「休止状態」にできなくなった。	19

3.1.13 クライアント機能をインストールするとハードディスクへのファイルアクセスが遅くなったように感じる。	20
3.1.14 サイレントインストールに失敗する。	20
3.1.15 サイレントインストールするとログファイルに「既に製品がインストールされています」と出力される。	20
3.1.16 クライアント機能のレベルアップを実行してもレベルアップ処理が開始されない。	21
3.1.17 クライアント OS が Windows10 の場合、Superfetch サービスを無効にするとクライアントの起動が遅くなった	22
3.1.18 修復モードにすると「Cannot load PreparationOfBootOS」のメッセージが表示され OS が起動しない。	22
3.1.19 瞬きをファイル・フォルダ単位の修復モードにすると、特定のアプリケーションが動作しなくなった。	23
3.1.20 UEFI ブートしている Windows で瞬間復元機能が正常に動作しない。	23
3.1.21 クライアント機能の環境設定画面の修復対象設定ツリーに、長い名前のファイルやフォルダが表示されない。	24
3.1.22 クライアント機能をインストールする際に設定したサーバ名を後から変更したい。	24
4 . システムリカバリ機能のトラブル	25
4.1 ネットワーク起動	25
4.1.1 PXE ブートに失敗する	25
4.1.2 Windows PE ブートエージェントの起動に失敗する	27
4.1.3 Windows PE の起動にて STOP エラーが発生する	27
4.2 ディスクイメージ取得時	28
4.2.1 空き容量がない旨のエラーでイメージ取得に失敗する	28
4.2.2 ブートエージェントが見つからない旨のメッセージでイメージ取得に失敗する	29
4.2.3 Windows Boot Manager が複数存在する旨のエラーでイメージ取得に失敗する	30
4.2.4 世代管理のイメージ取得に失敗する	31
4.3 ディスクイメージ配信時	32
4.3.1 マルチキャスト配信が開始されない	32
4.3.2 ブート画面で同じ文言が繰り返され、処理が先に進まない	33
4.3.3 マルチキャスト配信が途中で停止してしまう	33
4.3.4 マルチキャスト配信の速度が出ない	34
4.3.5 通信経路上に異なる通信速度・通信設定の機器が混在する場合	34
4.3.6 スイッチング HUB の性能が不足している場合	36
4.3.7 低速でリンクアップした機器が存在する場合	37
4.3.8 特定のクライアントに対する通信に異常がある場合	37
4.3.9 環境設定での Sysprep に失敗する場合	37
4.4 ドメイン参加時	38
4.4.1 全ての PC がドメイン参加に失敗する	38
4.4.2 一部もしくは多くの PC がドメイン参加に失敗する	40
4.5 クライアント PC 情報の修復	40
4.6 システムリカバリ管理機能が起動できない	41
4.6.1 コンソール機能とシステムリカバリサーバを同一 PC にインストールしている場合	42

4.6.2 コンソール機能とシステムリカバリサーバを別 PC にインストールしている場合	43
4.7 クライアント PC の LAN カードの変更	45
4.8 ディスクイメージ配信した PC にてドメインログオンに失敗する	47
4.9 イメージ配信後、配信先クライアントにて、瞬快のアイコンが「サービス準備中」となる	48
5 . サーバ機能のトラブル	49
5.1 サーバ運用時のトラブル	49
5.1.1 Windows Update の実施後、瞬快サーバが動作していない。	49
5.1.2 瞬快のサーバの指定時などに、ドメイン名での指定ができない。	49
5.1.3 メール通知機能でのメール発信ができない。	49
5.1.4 サーバインストール後にドメインロールを変更するとサーバが動作しない。	50
6 . コンソール機能のトラブル	52
6.1 運用時のコンソール機能トラブル	52
6.1.1 クライアント PC のリモート操作ができない。	52
6.1.2 クライアントのリモートログオンができない。	53
6.1.3 瞬快クライアントの状態を取得しても「電源オフ」と表示され状態取得ができない。	53
6.1.4 コンソールからのクライアントの電源 OFF/再起動等の指示は成功するが、クライアントの状態取得には失敗する。	54
6.1.5 コンソールからクライアントに、電源オンの指示を出しても、電源が入らない。	54
6.1.6 コンソールからクライアントに、電源オンの指示を出しても、スタンバイ状態から復帰しない。	55
6.1.7 クライアントの修復スケジュールを「毎回起動時修復」以外に設定していたのに、動作モードの変更を行うと、「毎回起動時修復」になっていた。	55
6.1.8 複数の LAN アダプタが搭載されたクライアント PC にて、通信に失敗する。	55
6.1.9 修復対象領域のツリー表示がクライアント PC のディレクトリ構成にならない。	56
6.1.10 「修復モード」と「修復無効モード」のクライアントを同時に選択して「ログオン」設定を行うと、「修復モード」のクライアントの設定が反映されない。	57
6.1.11 コンソール起動時に、「同一アカウントが %COMPUTERNAME% でログインしています。同時に利用しますか？」と表示されるようになった。	57
6.1.12 クローニングにより構築したクライアント PC がコンソールの機器一覧に表示されない。	59
7 . クライアント機能のトラブル	60
7.1 運用時のクライアントトラブル	60
7.1.1 クライアント機能のスパナアイコンが赤表示される。	60
7.1.2 クライアント機能のスパナアイコンが赤表示される。	61
7.1.3 「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。	62
7.1.4 ハードディスクの空き容量は十分あるにもかかわらず、「ディスクの空き容量が不足しています。」といった旨のメッセージが表示される。	62
7.1.5 USB のデバイスを接続したときに、使用できるようになるまでに毎回長い時間がかかる。	63

7.1.6 瞬快の「ログオンパネル設定機能」を使って、「前回ログオンしたユーザ名を表示させない」を設定させると、元のログオンパネルの状態に戻せなくなった。	64
7.1.7 マルチブートでの起動 OS 切り替えを行う「OS 選択メニュー」が表示されない。	64
7.1.8 省電力設定を無効に変更すると、適用される電源プランまたは電源設定が OS 標準の初期値に戻る。	65
7.1.9 クライアントをアンインストールしても、電源プランまたは電源設定に瞬快の省電力ポリシーが残る。	65
7.1.10 Windows の「システムのプロパティ」ダイアログから「システムの保護」タブを開くと「プロパティページで予期せぬエラーが発生しました」というエラーが表示される。	66
7.1.11 クライアント機能のパスワードを忘れた。	66
7.1.12 機能制限方式では PageUp キーでのモードが変更できない。	67
7.1.13 Microsoft 365 または Office 365 の使用開始時にサインインを求められる。	67
7.1.14 Office 2021 または Office 2024 の使用開始時にサインインを求められる。	68
8 . WindowsUpdate 連携機能のトラブル	69
8.1 運用時のトラブル	69
8.1.1 WindowsUpdate の設定を変更したいが項目がグレーアウトされ変更できない	69
8.1.2 スケジュールの設定およびスケジュールの割当てを行ったが、Windows Update 連携処理が開始されない。	70
8.1.3 パッチ一覧を取得した場合に、「受信に失敗しました」とメッセージが表示され、パッチ一覧の取得ができない。	71
8.1.4 瞬快の Windows Update 連携処理を行い、WSUS サーバを利用して修正パッチを適用した場合、WSUS サーバが管理するコンピューター一覧に、コンピュータ情報が登録されない場合や、更新されない場合がある。	71
8.1.5 瞬快の WindowsUpdate 連携処理が終了せず、サーバからのキャンセル処理も受け付けない。	73
9 . リモート画面操作機能のトラブル	75
9.1 モニタリング時のトラブル	75
9.1.1 モニタリングできない。	75
9.1.2 リモート画面操作機能のステータス通知ウィンドウや Windows のタスクバー上のボタンなどがモニタリングされない。	
9.1.3 スクリーンセーバがモニタリングされない。	77
9.1.4 モニタリングしているとクライアント PC 上でマウスカーソルが点滅する。	77
9.2 遠隔操作時のトラブル	78
9.2.1 遠隔操作にて「Ctrl + Alt + Del」を実行しても、クライアント PC では実行されない。	78
9.2.2 アクティブウィンドウの補正を実行してもクライアントPCのウィンドウ位置が変わらない。	78
9.3 その他のトラブル	79
9.3.1 電源制御ボタンがグレーアウトされクリックできない。	79
9.3.2 ファイルコピー処理に失敗する。	79
9.3.3 ファイル回収処理に失敗する。	80
9.3.4 ブラックアウトを実行してもブラックアウトにならない。	80
9.3.5 単一 PC 操作を複数台起動するとタスクバーに表示される単一 PC 操作のボタンの表示名が空白になる。	80
9.3.6 実行できないコマンドがある。	81

9.3.7 クライアントへ画面転送できない。	81
9.3.8 画面転送中のキー・マウスロックが解除できない。	82
10 . 利用情報収集機能のトラブル	83
10.1 運用時のトラブル	83
10.1.1 グループ一覧に表示されるグループの並び順が、コンソール機能や WindowsUpdate 連携管理機能の並び順と異なっている。	83
10.1.2 インストールされているソフトウェア一覧に、表示されないソフトウェアが存在する。	83
10.1.3 集計した結果、「ログオン時間率」が 100%を超えている。	83
10.1.4 クライアント PC から情報が収集されない。	84
10.1.5 利用情報管理機能に表示されるイベント情報などが、古い情報しか表示されない。	84
10.1.6 クライアント PC の動作が異常になったため強制電源オフした場合、情報は正しく収集されない。	85
10.1.7 クライアント PC を操作していないにもかかわらず、操作時間として集計されてしまう。	85
10.1.8 Windows 同士のマルチブート環境において、イベントが正しく表示されない。	85
10.1.9 イベントの定期消去処理で、CSV 形式で出力するように設定したが、書き出されない。	86
10.1.10 メイン画面に表示される集計期間の初期値を別の日付に変更したい。	86
10.1.11 詳細表示のシステム情報に CPU が複数表示される。	87
10.1.12 算出される消費電力量や CO2 排出量の値が実際よりも大きくずれている。	87
10.1.13 コンピュータのロック (Windows キー + L) を行った場合、利用情報収集機能はどの状態と認識しているのかわからない。	87
11 資源配付機能のトラブル	89
11.1 運用時のトラブル	89
11.1.1 資源が適用されない	89
11.1.2 クライアント PC に配付指示ができない	90
11.1.3 資源配付すると適用失敗になる	91
11.1.4 資源配付に時間がかかる	91
11.1.5 資源適用中にクライアント PC が勝手に再起動した	92
11.1.6 資源適用時にモード切り替えが行われない	93
11.1.7 適用した資源が元に戻ってしまう	93
11.1.8 資源適用時の適用モードが設定と異なる	94
11.1.9 資源の変更、または削除ができない	95
11.1.10 配付リソースの変更・削除ができない	96
11.1.11 資源ファイル更新、配付リソース更新時に処理が失敗する	97
11.1.12 ファイルストリームのセキュリティ情報が付与されたファイルをアップロードする時に警告メッセージが表示される	98
11.1.13 配付指示(即時開始)、キャンセルに失敗する	98
11.1.14 適用ログの表示がおかしい	99
11.1.15 テスト配付がうまく動かない	100

1. インストール時に共通のトラブル

この章では瞬快インストール時における共通のトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の事象が発生した場合に、参照してください。

1.1 各機能共通のインストール時のトラブル

1.1.1 セットアップメニューが表示されない。

＜事象＞

瞬快の DVD-ROM をセットしてもセットアップメニュー画面が表示されない。

＜回避方法＞

DVD ドライブの自動再生が無効になっている場合があります。瞬快の DVD-ROM 内にある「Startup.exe」を実行してください。

1.1.2 「このセットアップのもう1つのインスタンスが既に実行されています」メッセージが表示される。

＜事象＞

次のメッセージが表示されてインストールを実行できない。

「このセットアップのもう1つのインスタンスが既に実行されています。そのセットアップが終了するのを待つか、このセットアップを再度実行する前にそのセットアップをキャンセルしてください。」

＜回避方法＞

瞬快のインストーラを連続して実行しようとした時に発生します。瞬快のインストーラを終了した後、しばらく時間をおいてから再度実行してください。

1.. インストール時に共通のトラブル

1.1.3 「この OS はサポート対象外となっています。処理を中断します。」メッセージが表示される。

<事象>

瞬快のインストーラを起動すると次のメッセージが表示されインストールできない。

「この OS はサポート対象外となっています。処理を中断します。」

<回避方法>

瞬快のサポート外の OS にインストールしようとしています。製品添付の Readme.txt 「ソフトウェア説明書」もしくは瞬快ホームページにてサポート OS を確認してください。

1.1.4 「この OS は未サポートです。処理を続行しますか？」メッセージが表示される。

<事象>

瞬快のインストーラを起動すると次のメッセージが表示される。

「この OS は未サポートです。処理を続行しますか？」

<回避方法>

瞬快のサポート外の OS にインストールしようとしています。製品添付の Readme.txt 「ソフトウェア説明書」もしくは瞬快ホームページにてサポート OS を確認してください。

1.1.5 瞬快のインストーラを起動すると .NET Framework が必要という旨のメッセージが表示される。

<事象>

瞬快のインストーラを起動すると .NET Framework が必要という旨のメッセージが表示される。

<対処方法>

瞬快をインストールする PC には .NET Framework がインストールされている必要があります。

瞬快のバージョンおよび機能によって必要となる .NET Framework のバージョンは異なりますので、製品添付の Readme.txt 「ソフトウェア説明書」、もしくは製品添付マニュアルの Attention.pdf 「ご利用に際しての制限事項／留意事項について（重要）」を確認してください。

1.1.6 「管理者権限がないのでインストールできません」メッセージが表示される。

<事象>

瞬快のインストーラを起動すると次のメッセージが表示されてインストールできない。
「管理者権限がないのでインストールできません。」

<回避方法>

瞬快をインストールするには、管理者権限のあるアカウントで実行する必要があります。

管理者権限のあるアカウントにてログオンしてから再度実行し、「ユーザーアカウント制御(UAC)」機能による実行確認のダイアログでは「続行」ボタンを押してください。

1.1.7 「新しいバージョンの製品がインストールされています」メッセージが表示される。

<事象>

瞬快のインストーラを起動すると次のメッセージが表示されてインストールできない。
「新しいバージョンの製品がインストールされています。セットアップを終了します。」

<回避方法>

対象の PC にこれからインストールする瞬快よりも新しいバージョンの製品が既にインストールされています。瞬快は古いバージョンへのダウングレードはサポートしていません。一度既にインストールされている瞬快をアンインストールしてから、再度インストールを行ってください。

1.1.8 「異なる製品が既にインストールされています」メッセージが表示される。

<事象>

瞬快をレベルアップすると次のメッセージが表示されてレベルアップできない。
「異なる製品が既にインストールされています。セットアップを終了します。」

<回避方法>

グレードの異なる瞬快に対してレベルアップを実行しています。(例えば、瞬快 nami に対して瞬快 tokujiyo のレベルアップを実行する)。

瞬快のグレードを確認して、適切なグレードの製品でレベルアップを行ってください。

1.2 アップデートキャッチャーのトラブル

1.2.1 アップデートキャッチャーサーバに接続できない。

＜事象＞

アップデートキャッチャーサーバに接続できない。

＜対処方法＞

プロキシを利用している環境の場合は、アップデートキャッチャーの環境設定画面から、プロキシサーバの設定を行ってください。ただし、認証プロキシには対応しておりません。

アップデートキャッチャーにて使用する通信ポートについては、製品に格納されているマニュアル (Attention.pdf)を確認してください。

1.2.2 スタンドアロン運用をしているため、アップデートキャッチャーを使うことができない。

＜事象＞

スタンドアロン運用をしているため、アップデートキャッチャーを使うことができない。

＜回避方法＞

アップデートキャッチャーを使うには、瞬快のコンソール機能がインストールされている必要があります。インターネットに接続可能な PC に瞬快のコンソール機能をインストールし、アップデートキャッチャーを実行してください。

瞬快のクライアント機能をインストールしている PC に、瞬快のコンソール機能をインストールしてアップデートキャッチャーを利用することも可能です。

※アップデートキャッチャーの機能のみを利用する場合には、瞬快のサーバ機能をインストールする必要ありません。

2 . サーバ機能構築時のトラブル

この章ではサーバ機能構築時におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の事象が発生した場合に、参照してください。

2.1 サーバ機能インストール時のトラブル

2.1.1 「SQLServer のインストールまたは DB の構築に失敗した可能性があります。」のメッセージが表示される。

<事象>

瞬きのサーバ機能をインストールした際に、「SQLServer のインストールまたは DB 構築に失敗した可能性があります。」のメッセージが表示される。

<対処方法>

瞬きのサーバ機能をアンインストールしてからコンピュータを再起動してください。
その後で、瞬きのサーバをインストールしてください。

2.1.2 「データベースの構築に失敗しました」メッセージが表示される。

<事象>

瞬きのサーバ機能をインストールした際に、「データベースの構築に失敗しました」メッセージが表示される。

<対処方法>

.NET Framework 4.6 をスタンドアロンインストーラーからインストールした場合などの、.NET Framework 4.6 日本語パックがインストールされていない場合にこの状態になります。

この場合は、.NET Framework4.6 を Web インストーラーにてインストールするか、言語パックを個別にインストールしてください。

2.. サーバ機能構築時のトラブル

2.1.3 「データベースの作成に失敗しました」メッセージが表示される。

<事象>

瞬時のサーバ機能をインストールした際に、「データベースの作成に失敗しました」メッセージが表示される。

<対処方法>

Microsoft 社側の問題となりますが、発生条件は、OS が Windows Server 2022 もしくは Windows 11 であり、SQL サーバインストール先のディスク種別が NVMe である場合となります。

詳細な原因については次の Microsoft 社の情報を確認してください。

<https://learn.microsoft.com/ja-jp/troubleshoot/sql/database-engine/database-file-operations/troubleshoot-os-4kb-disk-sector-size>

以下の手順での対処となります。

- (1) 一旦、サーバ機能と SQL サーバをアンインストールします。
- (2) 次のコマンドを管理者として実行してレジストリを変更します。

```
REG ADD "HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\stornvme\Parameters\Device" /v  
"ForcedPhysicalSectorSizeInBytes" /t REG_MULTI_SZ /d "* 4095" /f
```

- (3)サーバ機能をインストールします。

3 . クライアント機能構築時のトラブル

この章ではクライアント機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の事象が発生した場合に、参照してください。

3.1 クライアント機能インストール時のトラブル

3.1.1 「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。

<事象>

「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。

<回避方法>

アプリケーションの追加や削除などを行った際、もしくは自動更新などが動作した際に、ファイルが使用中等の理由で削除または置き換えができない場合、次の OS 起動タイミングに削除または置き換えを実行するべく予約がなされた状態になっていることが原因です。

このメッセージが表示された場合は、一緒に表示されたファイル名より対象となるアプリを特定してください。当予約がクライアント PC の再起動にて解消されると考えられる場合は、クライアント PC の再起動後に再度モード変更を行ってください。

再起動を実施しても同じ事象となる場合は、関連するアプリケーションが OS 起動後に再予約していますが、このようなアプリケーション動作は一般的に推奨されるものではありませんので、当該アプリケーション提供メーカーに改善を求めてください。

当該アプリケーション側での改善が見られない場合は、次のレジストリの値名を削除することにより回避可能です。

キー: HKLM¥SYSTEM¥CurrentControlSet¥Control¥Session Manager

値名: PendingFileRenameOperations

※当レジストリの値名を削除する場合は、関連するアプリケーションの動作に問題がないか確認の上で実施してください。当社では、本操作を実施したことによる影響や問題に関して一切の責任を負いません。

3.. クライアント機能構築時のトラブル

3.1.2 「類似製品が既にインストールされています」のメッセージが表示される。

<事象>

インストール時に次のメッセージが表示されてインストールできない。

「類似製品が既にインストールされています。セットアップを終了します。」

<対処方法>

いくつかの原因が考えられます。以下の内容に該当するか確認してください。

- ・ 異なるグレードの瞬快クライアント機能が既にインストールされている場合
(『nami』クライアントがインストールされている PC に『jyo』クライアントをインストールしようとした場合など)
⇒既にインストールされている瞬快クライアント機能を先にアンインストールしてください。
- ・ 瞬快以外の復元ソフトがインストールされている場合
⇒既にインストールされている復元ソフトを先にアンインストールしてください。

3.1.3 「競合製品がインストールされています」のメッセージが表示される。

<事象>

インストール時に次のメッセージが表示される。

「競合製品がインストールされているため、本製品の動作に影響がある可能性があります。引き続きインストールを行いますか？」

<回避方法>

別紙「ご利用に際しての制限事項／留意事項」に記載されている競合するソフトウェアがインストールされています。対象となる PC にインストールされているソフトウェアを確認してください。

3.1.4 ディスクが暗号化されている旨のメッセージが表示される。

<事象>

ディスクが暗号化されている旨のメッセージが表示され、瞬快のクライアント機能のインストールが完了しない。

<対処方法>

Ver11.5j 以前のクライアント機能をインストールする環境は、デバイスの暗号化や BitLocker 等による暗号化が有効になってはいけません。一旦、クライアント機能をアンインストールした後、暗号化を無効化するか、暗号化を完了させてから最新版のクライアント機能をインストールしてください。

- ・ Bitlocker による暗号化を無効化する場合
⇒「コントロールパネル」-「Bitlocker ドライブ暗号化」にて、Bitlocker の設定を確認して無効化してください。
「アクティブ化を待機中です」と表示されている場合、一旦、Bitlocker を有効化した後、無効化してください。
- ・ デバイスの暗号化を無効化する場合
⇒暗号化を無効化する場合は次の FMV サポートの手順を参照してください。
<https://www.fmworld.net/cs/azbyclub/qanavi/jsp/qacontents.jsp?PID=1811-2895>
<https://www.fmworld.net/cs/azbyclub/qanavi/jsp/qacontents.jsp?PID=2410-9688>

3.1.5 「ParamEX の領域確保に失敗しました。」のメッセージが表示される。

<事象>

瞬時のクライアント機能をインストールした際、「ParamEX の領域確保に失敗しました。」のメッセージが表示される。

<対処方法>

デバイスの暗号化や BitLocker 等によりディスクが暗号化されています。Ver11.5j 以前のクライアント機能をインストールする環境は、デバイスの暗号化や BitLocker 等による暗号化が有効になってはいけません。一旦、クライアント機能をアンインストールした後、暗号化を無効化するか、暗号化を完了させてから最新版のクライアント機能をインストールしてください。

- ・ Bitlocker による暗号化を無効化する場合
⇒「コントロールパネル」-「Bitlocker ドライブ暗号化」にて、Bitlocker の設定を確認して無効化してください。
「アクティブ化を待機中です」と表示されている場合、一旦、Bitlocker を有効化した後、無効化してください。
- ・ デバイスの暗号化を無効化する場合
⇒暗号化を無効化する場合は次の FMV サポートの手順を参照してください。
<https://www.fmworld.net/cs/azbyclub/qanavi/jsp/qacontents.jsp?PID=1811-2895>
<https://www.fmworld.net/cs/azbyclub/qanavi/jsp/qacontents.jsp?PID=2410-9688>

3.. クライアント機能構築時のトラブル

3.1.6 「クライアントの動作環境の設定に失敗しました。」のメッセージが表示される。

<事象>

瞬快のクライアント機能をインストールした際、「クライアントの動作環境の設定に失敗しました。」のメッセージが表示される。

<対処方法>

Ver11.5j 以前のクライアント機能をインストールする環境は、デバイスの暗号化や BitLocker 等による暗号化が有効になってはいけません。一旦、クライアント機能をアンインストールした後、暗号化を無効化するか、暗号化を完了させてから最新版のクライアント機能をインストールしてください。

- ・ Bitlocker による暗号化を無効化する場合
⇒「コントロールパネル」-「Bitlocker ドライブ暗号化」にて、Bitlocker の設定を確認して無効化してください。
「アクティブ化を待機中です」と表示されている場合、一旦、Bitlocker を有効化した後、無効化してください。
- ・ デバイスの暗号化を無効化する場合
⇒暗号化を無効化する場合は次の FMV サポートの手順を参照してください。

<https://www.fmworld.net/cs/azbyclub/qanavi/jsp/qacontents.jsp?PID=1811-2895>

<https://www.fmworld.net/cs/azbyclub/qanavi/jsp/qacontents.jsp?PID=2410-9688>

3.1.7 「環境設定でエラーが発生しました。対処方法については瞬快ホームページに掲載しているトラブルシューティングを参照してください。」のメッセージが表示される。

<事象>

瞬快のクライアント機能をインストールした際、「環境設定でエラーが発生しました。対処方法については瞬快ホームページに掲載しているトラブルシューティングを参照してください。」のメッセージが表示される。

<対処方法>

複数の原因が考えられます。

- ・ Master Boot Record (MBR) に異常が発生している場合
⇒Master Boot Record (MBR) の初期化を行ってください。
MBR の初期化に際しては「[3.1.10 Legacy ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。](#)」もしくは「[3.1.11 UEFI ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。](#)」を参照してください。

3.. クライアント機能構築時のトラブル

- 先頭パーティションの開始オフセットが 32,256Byte より小さく、古い版数の瞬快の場合
⇒OS を通常インストールした場合は開始オフセットが 1,048,576Byte に設定されますが、他社のクローニングツールを使用した場合、クローニングツールの不具合や仕様により開始オフセットが小さくなる場合があります。
ディスク 0 の先頭パーティションの開始オフセットは、管理者のコマンドプロンプト もしくは 管理者の Widows PowerShell にて、次のコマンドを順に実行することで確認可能です。

```
diskpart
select disk 0
list partition
exit
```

当問題に対しては、瞬快 Ver.11.5m、Ver.12d、Ver.13a より対応していますので、対処としては、一旦、瞬快のクライアント機能をアンインストールした後、最新版のクライアント機能をインストールしてください。

- 暗号化がかかっている場合
⇒暗号化を完了させるか解除してください。
暗号化の解除に際しては「[3.1.4 ディスクが暗号化されている旨のメッセージが表示される。](#)」を参照してください。
- ブートエントリに「Windows Boot Manager」が複数ある場合
⇒以下の手順で Windows Boot Manager を再作成してください。
 - ① 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。
 > bcdboot c:\windows /L ja-JP
 - ② 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。
 > bcdedit /enum firmware
 - ③ ②の出力結果にて「ファームウェアのブート マネージャー」の displayorder に 出力されている identifier の内、{bootmgr} 以外の identifier について、個々の詳細情報を「ファームウェア アプリケーション (101fffff)」の出力情報にて確認し、description が Windows Boot Manager となっているものを見つけ出します。
 - ④ ③で見つかった Windows Boot Manager を次のコマンドで削除します。
 > bcdedit /delete {見つかった identifier} /f
 - ⑤ PC を再起動します。
 - ⑥ 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。
 > bcdedit /enum firmware

3.. クライアント機能構築時のトラブル

- ⑦ ⑥の出力結果にて「ファームウェアのブート マネージャー」の displayorder 先頭が {bootmgr} になっていることを確認します。

また、以降に出力されている identifier の詳細情報を全て、「ファームウェア アプリケーション (101fffff)」の出力情報にて確認し、description が Windows Boot Manager となっていないことを確認します。

- ⑧ ネットワークブートを先頭にする必要がある場合は、PC を再起動して BIOS 設定画面を出し、起動デバイスの優先順位としてネットワークブートさせるためのデバイスを先頭にします。

- ・ ブートエントリに「Windows Boot Manager」が無い場合
⇒ブートエントリを再構築してください。
ブートエントリの再構築に際しては「[3.1.11 UEFI ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。](#)」を参照してください。
- ・ Windows のグループポリシーにて「現在使用されている電源プランを選択する」を有効にしている場合。
⇒無効にしてください。
- ・ HP 社や Microsoft 社など、検証済みの富士通社製以外の PC であるにもかかわらず機能制限方式を選択しなかった場合。
⇒機能制限方式を選択するかセキュアブートを無効にしてください。
- ・ 機能制限方式を選択しているにもかかわらず更新モードに変更しようとした場合。
⇒機能制限方式の場合は次の制限があります。
 - ・ 復元タイプをパーティションタイプにすることができません。
 - ・ 復元モードを更新モードに変更することができません。
 - ・ マルチブート機能を使用できません。
 - ・ 修復モード時、OS 起動前の PageUp 押下による「簡易環境設定画面」を出せません。

3.1.8 「環境設定でエラーが発生しました。復元方式が機能制限方式の場合は、使用できない機能を設定していないか確認してください。」のメッセージが表示される。

<事象>

瞬きのクライアント機能をインストールした際、「環境設定でエラーが発生しました。復元方式が機能制限方式の場合は、使用できない機能を設定していないか確認してください。」のメッセージが表

示される。

<対処方法>

複数の原因が考えられます。

- Master Boot Record (MBR) に異常が発生している場合
⇒ Master Boot Record (MBR) の初期化を行ってください。
MBR の初期化に際しては「[3.1.10 Legacy ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。](#)」もしくは「[3.1.11 UEFI ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。](#)」を参照してください。
- 先頭パーティションの開始オフセットが 32,256Byte より小さく、古い版数の瞬快の場合
⇒ OS を通常インストールした場合は開始オフセットが 1,048,576Byte に設定されますが、他社のクローニングツールを使用した場合、クローニングツールの不具合や仕様により開始オフセットが小さくなる場合があります。
ディスク 0 の先頭パーティションの開始オフセットは、管理者のコマンドプロンプト もしくは 管理者の Windows PowerShell にて、次のコマンドを順に実行することで確認可能です。

```
diskpart  
select disk 0  
list partition  
exit
```


当問題に対しては、瞬快 Ver.11.5m、Ver.12d、Ver.13a より対応していますので、対処としては、一旦、瞬快のクライアント機能をアンインストールした後、最新版のクライアント機能をインストールしてください
- 暗号化がかかっている場合
⇒ 暗号化を完了させるか解除してください。
暗号化の解除に際しては「[3.1.4 ディスクが暗号化されている旨のメッセージが表示される。](#)」を参照してください。
- ブートエントリに「Windows Boot Manager」が複数ある場合
⇒ 以下の手順で Windows Boot Manager を再作成してください。
① 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。
 > bcdboot c:\windows /L ja-JP
② 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。
 > bcdedit /enum firmware

3.. クライアント機能構築時のトラブル

- ③ ②の出力結果にて「ファームウェアのブート マネージャー」の displayorder に 出力されている identifier の内、{bootmgr} 以外の identifier について、個々の詳細情報を「ファームウェア アプリケーション (101fffff)」の出力情報にて確認し、description が Windows Boot Manager となっているものを見つけ出します。
 - ④ ③で見つかった Windows Boot Manager を次のコマンドで削除します。
 > bcdedit /delete {見つかった identifier} /f
 - ⑤ PC を再起動します。
 - ⑥ 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。
 > bcdedit /enum firmware
 - ⑦ ⑥の出力結果にて「ファームウェアのブート マネージャー」の displayorder 先頭が {bootmgr} になっていることを確認します。
また、以降に出力されている identifier の詳細情報を全て、「ファームウェア アプリケーション (101fffff)」の出力情報にて確認し、description が Windows Boot Manager となっていないことを確認します。
 - ⑧ ネットワークブートを先頭にする必要がある場合は、PC を再起動して BIOS 設定画面を出し、起動デバイスの優先順位としてネットワークブートさせるためのデバイスを先頭にします。
- ・ ブートエントリに「Windows Boot Manager」が無い場合
 ⇒ブートエントリを再構築してください。
 ブートエントリの再構築に際しては「[3.1.11 UEFI ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。](#)」を参照してください。
 - ・ Windows のグループポリシーにて「現在使用されている電源プランを選択する」を有効にしている場合。
 ⇒無効にしてください。
 - ・ HP 社や Microsoft 社など、検証済みの富士通社製以外の PC であるにもかかわらず機能制限方式を選択しなかった場合。
 ⇒機能制限方式を選択するかセキュアブートを無効にしてください。
 - ・ 機能制限方式を選択しているにもかかわらず更新モードに変更しようとした場合。
 ⇒機能制限方式の場合は次の制限があります。
 - ・ 復元タイプをパーティションタイプにすることができません。
 - ・ 復元モードを更新モードに変更することができません。
 - ・ マルチブート機能を使用できません。

- ・ 修復モード時、OS 起動前の PageUp 押下による「簡易環境設定画面」を出せません。

- ・ EFI パーティションに 4KB の連続領域を確保できなかった場合。
⇒最新の瞬快であればインストール可能となります。

3.1.9 「クライアントの環境設定を実行中にエラーが発生しました。」のメッセージが表示される。

<事象>

瞬快のクライアント機能をインストールした際、「クライアントの環境設定を実行中にエラーが発生しました。」のメッセージが表示される。

<対処方法>

複数の原因が考えられます。

- ・ Master Boot Record (MBR) に異常が発生している場合
⇒Master Boot Record (MBR) の初期化を行ってください。
MBR の初期化に際しては「[3.1.10 Legacy ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。](#)」もしくは「[3.1.11 UEFI ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。](#)」を参照してください。
- ・ 先頭パーティションの開始オフセットが 32,256Byte より小さく、古い版数の瞬快の場合
⇒OS を通常インストールした場合は開始オフセットが 1,048,576Byte に設定されますが、他社のクローニングツールを使用した場合、クローニングツールの不具合や仕様により開始オフセットが小さくなる場合があります。
ディスク 0 の先頭パーティションの開始オフセットは、管理者のコマンドプロンプト もしくは 管理者の Widows PowerShell にて、次のコマンドを順に実行することで確認可能です。

```
diskpart  
select disk 0  
list partition  
exit
```


当問題に対しては、瞬快 Ver.11.5m、Ver.12d、Ver.13a より対応していますので、対処としては、一旦、瞬快のクライアント機能をアンインストールした後、最新版のクライアント機能をインストールしてください
- ・ 暗号化がかかっている場合

3.. クライアント機能構築時のトラブル

⇒暗号化を完了させるか解除してください。

暗号化の解除に際しては「[3.1.4 ディスクが暗号化されている旨のメッセージが表示される。](#)」を参照してください。

- ・ ブートエントリに「Windows Boot Manager」が複数ある場合

⇒以下の手順で Windows Boot Manager を再作成してください。

- ⑨ 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。

> bcdboot c:\¥windows /L ja-JP

- ⑩ 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。

> bcdedit /enum firmware

- ⑪ ②の出力結果にて「ファームウェアのブート マネージャー」の displayorder に 出力されている identifier の内、{bootmgr} 以外の identifier について、個々の詳細情報を「ファームウェア アプリケーション (101fffff)」の出力情報にて確認し、description が Windows Boot Manager となっているものを見つけ出します。

- ⑫ ③で見つかった Windows Boot Manager を次のコマンドで削除します。

> bcdedit /delete {見つかった identifier} /f

- ⑬ PC を再起動します。

- ⑭ 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。

> bcdedit /enum firmware

- ⑮ ⑥の出力結果にて「ファームウェアのブート マネージャー」の displayorder 先頭が {bootmgr} になっていることを確認します。

また、以降に出力されている identifier の詳細情報を全て、「ファームウェア アプリケーション (101fffff)」の出力情報にて確認し、description が Windows Boot Manager となっていないことを確認します。

- ⑯ ネットワークブートを先頭にする必要がある場合は、PC を再起動して BIOS 設定画面を出し、起動デバイスの優先順位としてネットワークブートさせるためのデバイスを先頭にします。

- ・ ブートエントリに「Windows Boot Manager」が無い場合

⇒ブートエントリを再構築してください。

ブートエントリの再構築に際しては「[3.1.11 UEFI ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。](#)」を参照してください。

- ・ Windows のグループポリシーにて「現在使用されている電源プランを選択する」を有効にしている場合。

⇒無効にしてください。

- ・ HP 社や Microsoft 社など、検証済みの富士通社製以外の PC であるにもかかわらず機能制限方式を選択しなかった場合。
⇒機能制限方式を選択するかセキュアブートを無効にしてください。
- ・ 機能制限方式を選択しているにもかかわらず更新モードに変更しようとした場合。
⇒機能制限方式の場合は次の制限があります。
 - ・ 復元タイプをパーティションタイプにすることができません。
 - ・ 復元モードを更新モードに変更することができません。
 - ・ マルチブート機能を使用できません。
 - ・ 修復モード時、OS 起動前の PageUp 押下による「簡易環境設定画面」を出せません。
- ・ レジストリの HKEY_LOCAL_MACHINE¥SYSTEM 配下に、無効なコントロールセット ControlSet002 が存在する HP 社のプレインストール PC の場合。
⇒初回のインストール前、もしくは、版数アップ前に、HKEY_LOCAL_MACHINE¥SYSTEM 配下のレジストリキー ControlSet002 を削除するか、最新の瞬快を使用してください。
- ・ 上記の対処を実施した上で瞬快のアンインストールを行い、再インストールを実施すると「サービス名 DcSkcServer は、すでに登録されています。」と表示されて失敗する場合。
⇒次の手順でアンインストールしてからインストールします。
 1. 標準インストール環境の場合、管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。
"C:¥Program Files (x86)¥Syunkai Product¥Agent¥DCPRG¥x64¥pkgsetup.exe" Uninstall
 2. PC を再起動します。
 3. インストールメディアの Tool フォルダにある、SkForceUninstaller.exe を起動して強制アンインストールを実行します。
 4. PC を再起動します。

3.1.10 Legacy ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。

<事象>

Legacy ブートの環境において、瞬快クライアント機能をインストールして修復モードにすると Windows が起動しなくなった。

3.. クライアント機能構築時のトラブル

<対処方法>

- ・ 瞬快と競合するソフトウェアがインストールされている、またはディスクに異常がある可能性があります。ユーザーズガイド「付録 G 簡易環境設定画面」を参照し、修復無効モードに変更してからアンインストールを行ってください。
- ・ MBR に不正なデータが残っていた可能性があります。MBR を修復してください。
MBR を修復する手順は次のとおりです。

(1)マスターブートレコードの書き込み

Windows インストールメディアもしくは回復ドライブより起動して、回復コンソールから次のコマンドを使うことで修復できます。

```
> bootrec /fixmbr
```

回復コンソールを出せない場合は、Microsoft 社より WindowsPE を入手し、次のコマンドをつかうことで修復できます。

```
> bootsect /nt60 SYS /mbr
```

※各コマンドは Windows のコマンドです。詳細については、Microsoft 社の情報を確認してください。

(2)MBR を使用するアプリのアンインストール

この状態で Windows が起動する状態になるので、引き続き瞬快クライアント機能をアンインストールします。もし瞬快と競合するソフトウェアがインストールされている場合はアンインストールします。

(3)マスターブートレコード以外の領域のクリア

瞬快の DVD-ROM の TOOL フォルダに格納されている chkmbbr コマンドを使用し、次のようにコマンド実行します。

```
> chkmbbr /clear
```

3.1.11 UEFI ブート環境で修復モードにすると Windows が起動しなくなった。

<事象>

UEFI ブートの環境において、瞬快クライアント機能をインストールして修復モードにすると Windows が起動しなくなった。

<対処方法>

- ・ PC の NVRAM に記録されるブートエントリに不整合が生じている可能性があります。
PC をクローニングした際にブートエントリを処理しなかった場合には、当状態になります。
以下の手順にてブートエントリを再構成してください。

(1) OS 起動

コンピュータの起動時に BIOS のブートメニューを出し、「Windows Boot Manager」もしくは内蔵ディスクを選択して起動します。

それでも OS が起動しない場合は Windows インストールメディアもしくは回復ドライブより起動して、回復コンソールから次のコマンドを使うことで BCD を再構築します。

```
> bootrec /RebuildBcd
```

(2) ブートエントリの書き込み

Windows が起動したら「Windows PowerShell(管理者)」もしくは「コマンドプロンプト(管理者)」より次のコマンドを実行します。

```
> bcdboot. exe c:\¥windows /L ja-jp
```

(3) 旧マスターブートレコード領域のクリア

瞬快の DVD-ROM の TOOL フォルダに格納されている chkmbcr コマンドを次の引数を付けて実行します。

```
> chkmbcr /clear
```

(4) ブートエントリの順序変更

BIOS 設定画面を出し、「Windows Boot Manager」のブート順を必要に合わせて変更します。

3.1.12 クライアント機能をインストールすると、「休止状態」にできなくなった。

<事象>

瞬快のクライアント機能をインストールすると、「休止状態」にできなくなった。

<回避方法>

「瞬間復元機能あり」でセットアップした場合、動作モードを修復モードにすると、Windows の「スリープ」は動作しますが「休止状態」や「ハイブリットスリープ」は動作しません。

3.. クライアント機能構築時のトラブル

また、Windows の「高速スタートアップ」も動作しません。

これは瞬間復元を実行する上での本製品の仕様です。

このため、コントロールパネルの「電源オプション」にて、一定時間後に「休止状態」とならないように設定しておくことをお勧めします。

3.1.13 クライアント機能をインストールするとハードディスクへのファイルアクセスが遅くなったように感じる。

<事象>

瞬時のクライアント機能をインストールするとハードディスクへのファイルアクセスが遅くなったように感じる。

<回避方法>

瞬時クライアント機能はファイルアクセスをすべて監視するため、インストールするとファイルアクセスは若干遅くなります。この事象はディスクの断片化を解消することで、ある程度解消できます。デフラグを行うときは「修復無効モード」に切り替えてから実行してください。

3.1.14 サイレントインストールに失敗する。

<事象>

サイレントインストールに失敗する。

<回避方法>

サイレントインストール定義ファイルの記述方法に誤りがある可能性があります。

導入ガイド「付録 A サイレントインストール定義ファイルの書式」を参照して、記述方法が正しいか確認してください。

なお、サイレントインストールに失敗した場合はその原因を示すログファイルが出力されます（初期値は C:\\$SkClientSeup.log です）。このファイルの内容を確認することで、定義ファイルの間違い箇所を確認することができます。

3.1.15 サイレントインストールするとログファイルに「既に製品がインストールされています」と出力される。

<事象>

サイレントインストールを実行すると次のメッセージがログファイルに出力されている。

「既に製品がインストールされています」

<回避方法>

既に瞬時クライアント機能がインストールされている環境にサイレントインストールを実行しようと

ています。瞬快クライアント機能をアンインストールしてから、サイレントインストールを行ってください。

3.1.16 クライアント機能のレベルアップを実行してもレベルアップ処理が開始されない。

<事象>

瞬快のクライアント機能のレベルアップを実行してもレベルアップ処理が開始されない。

<回避方法>

- ・ 「WindowsUpdate 連携」の処理が動作中の場合、レベルアップ処理は開始できません。「WindowsUpdate 連携」の処理が終了しない状況になっている場合は、「[8.1.5 瞬快のWindowsUpdate 連携処理が終了せず、サーバからのキャンセル処理も受け付けない。](#)」の対処を行ってください。
- ・ 瞬快クライアント機能の動作モードが「修復モード」もしくは「更新モード」の場合、レベルアップ処理は開始できません。動作モードを「修復無効モード」に設定してレベルアップ処理を実行してください。
- ・ ネットワーク環境に異常がある場合、エラーとなります。ネットワークの接続が正常であるかどうかを確認してください。

3.. クライアント機能構築時のトラブル

3.1.17 クライアント OS が Windows10 の場合、Superfetch サービスを無効にするとクライアントの起動が遅くなった

<事象>

クライアント OS が Windows10 の場合、過去の OS チューニングにて有効であった Superfetch サービスの無効化を実施したところ、クライアントの起動が遅くなった。

(サービス名: SysMain、表示名: Superfetch のサービス)

<対処方法>

OS チューニングにおいて、Superfetch サービスの無効化は、ディスクに SSD を使っている場合に有効な手段です。

ディスクが HDD の場合、Vista 等の過去の OS では Superfetch サービスの無効化により速度改善することも確認しましたが、その後は逆に遅くなることを確認しています。

ディスクが HDD の場合は、Superfetch サービスを OS 標準の「自動」に戻し、瞬快の「プリフェッチ・スーパーフェッチ機能」の設定も、瞬快標準の「Windows の起動に対して有効にする(推奨)」にした場合が、最も早くなることを確認しています。

スーパーフェッチ機能は OS が学習することで早くなるというものですので、瞬快を一旦修復無効モードにした状態で上記標準設定にし、何度もコンピュータを再起動して OS に学習させ、早くなったところで修復モードに戻して環境を固めます。

3.1.18 修復モードにすると「Cannot load PreparationOfBootOS」のメッセージが表示され OS が起動しない。

<事象>

機種によっては、UEFI ブート設定にして OS インストールし、ここに瞬快をインストールして瞬快の動作モードを修復モードにすると、OS 起動中の黒画面時に画面中央に次のメッセージが表示され OS が起動しなくなる。

「Cannot load PreparationOfBootOS」

<事象発生時の対処方法>

次の手順での対処となります。

- (1) OS 起動前に、起動デバイスの選択画面を表示させる。
(富士通製 PC の場合は F12 キーを押下)
- (2) 「Windows ブートマネージャー」を選択するか、SSD や HDD などの OS がインストールされたデバイスを選択する。
- (3) 修復無効モードへの変更指示を出し、コンピュータを再起動する。

- (4) OS 起動前に、起動デバイスの選択画面を表示させる。
(富士通製 PC の場合は F12 キーを押下)
- (5) 「Windows ブートマネージャー」を選択するか、SSD や HDD などの OS がインストールされたデバイスを選択する。
- (6) 機能制限方式を選択した上で修復モードへ変更する。

＜回避方法＞

次の手順での回避措置となります。

- (1) インストール時に機能制限方式を選択した上で修復モードへ変更する。

3.1.19 瞬快をファイル・フォルダ単位の修復モードにすると、特定のアプリケーションが動作しなくなった。

＜事象＞

瞬快をファイル・フォルダ単位の修復モードにすると、特定のアプリケーションが動作しなくなった。

＜回避方法＞

瞬快の瞬間復元機能と、アプリケーションが競合している可能性があります。以下 3 点の何れかの方法で改善できる場合があります。

- ・ アプリケーションがインストールされているフォルダ、またはアプリケーションが使用するワークフォルダを修復対象外の設定にする。
- ・ ユーザーアカウント制御(UAC)が有効になっている場合は、無効に切り替える。
- ・ 復元タイプをパーティション単位に変更する。

3.1.20 UEFI ブートしている Windows で瞬間復元機能が正常に動作しない。

＜事象＞

UEFI ブートしている Windows に瞬快のクライアント機能をインストールし修復モードにすると、瞬間復元機能が正常に動作しない(スパナアイコンが赤色になる)。

＜対処方法＞

瞬間復元機能の復元方式の選択が適切でない場合に、この事象が発生します。次の手順で機能制限方式に切り替えてください。

- ① クライアント機能の動作モードを修復無効モードに変更する。
- ② 機能制限方式を選択した上で修復モードへ変更する。

3.. クライアント機能構築時のトラブル

3.1.21 クライアント機能の環境設定画面の修復対象設定ツリーに、長い名前のファイルやフォルダが表示されない。

<事象>

瞬快のクライアント機能の環境設定画面の修復対象設定ツリーに、長い名前のファイルやフォルダが表示されない。

<回避方法>

OS の制限により、ファイル名が 260 バイト以上のファイルやフォルダは修復対象設定ツリーに表示されません。修復対象、対象外として指定したい場合は、ファイルやフォルダの名称を 259 バイト以内に變更してください。

3.1.22 クライアント機能をインストールする際に設定したサーバ名を後から變更したい。

<事象>

瞬快のクライアント機能をインストールした機器を、普段とは別の瞬快サーバに接続するため、インストール時に設定した接続先サーバ名を變更したい。

<回避方法>

クライアント機能インストールフォルダ内の BzAgSetupconf.exe を実行していただくことで後から變更することができます。

4 . システムリカバリ機能のトラブル

この章ではシステムリカバリ機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の事象が発生した場合に、参照してください。

4.1 ネットワーク起動

4.1.1 PXE ブートに失敗する

＜事象および対処方法＞

PXE ブート失敗時の各エラーコードが表示される原因について説明します。

正しくネットワークブートが行えなかった場合、以下のエラーコード表を確認してください。

エラー	説明
PXE-E16	No offer received
意味	DHCP サーバーからの応答がありません。
ポイント	・DHCP サーバーが正しく動作していることを確認してください。 ・ルータ上の DHCP リレーエージェントの設定において、DHCP サーバとシステムリカバリサーバの両方にリレーされるよう設定されているか確認してください。 ・クライアント PC がシステムリカバリサーバに登録されていることを確認してください。
PXE-E18	Server response timeout
意味	サーバーからの応答がタイムアウトしました。
ポイント	・ネットワークが高負荷になっていないか確認してください。 ・STP などによるネットワークの遅延がないか確認してください。 ・DHCP サーバとシステムリカバリサーバが同居する環境にもかかわらず、別居の設定となっていないか確認してください。 ・ルータ上の DHCP リレーエージェントの設定において、DHCP サーバとシステムリカバリサーバの両方にリレーされるよう設定されているか確認してください。 ・システムリカバリサーバにブートエージェントが正しく登録されていることを確認してください。
PXE-E21	Remote boot cancelled
意味	リモートブートがキャンセルされた。
ポイント	・ブートエージェントが正しく作成されていることを確認してください。
PXE-E23	Client received TFTP error from server
意味	クライアントがサーバから TFTP エラーを受信した。
ポイント	・他の PXE サーバがシステムリカバリサーバと同一サーバ上に存在していないことを確認してください。

4. システムリカバリ機能のトラブル

エラー	説明
PXE-E51	No DHCP or proxyDHCP offers were received.
意味	PXE の DHCP のリクエストに対して、正しい Offer が一つも無かった。
ポイント	・DHCP サーバとシステムリカバリサーバが同居している環境で、システムリカバリサーバが動作していない可能性があります。システムリカバリサーバが正常動作していることを確認してください。 ・DHCP サーバもしくは簡易 DHCP サーバにて、リースできる IP アドレスが残っていることを確認してください。
PXE-E52	proxyDHCP offers were received. No DHCP offers were received.
意味	ProxyDHCP からの offer は受け取ったが、DHCP からパケットを受け取っていない。
ポイント	・システムリカバリサーバとは別居の DHCP サーバが正しく動作しているか確認してください。 ・ルータ上の DHCP リレーエージェントの設定において、DHCP サーバとシステムリカバリサーバの両方にリレーされるよう設定されているか確認してください。
PXE-E53	No boot filename received.
意味	DHCP からの offer は受け取ったが、ブートファイル名が含まれていない。
ポイント	・システムリカバリサーバと DHCP サーバが同一筐体の場合 DHCP サーバのオプション設定には「060 ClassID」が設定されていることを確認してください。 ・システムリカバリサーバと DHCP サーバが別筐体の場合 DHCP サーバのオプション設定には「060 ClassID」が設定されていないことを確認してください。
PXE-E55	proxyDHCP service did not reply to request on port 4011.
意味	DHCP サーバから応答があったが、PXE サーバからの応答がない。
ポイント	・サーバにクライアント PC が登録されているか確認してください。 ・DHCP サービスが正しく動作しているか確認してください。 ・Windows 上で正しく DHCP がリースされるか確認してください。 ・システムリカバリサーバ上の次のサービスが開始されているか確認してください。 Deployment Service / PXE Services / TFTP Service ・システムリカバリサーバと DHCP サーバが同居時には、DHCP のスコープオプションに「060 ClassID」が追加されているか確認してください。 ・システムリカバリサーバと DHCP サーバが別居時には、DHCP のスコープオプションに「060 ClassID」が追加されていないことを確認してください。
PXE-E32	TFTP open Timeout
意味	TFTP のオープン時、タイムアウトが発生しました。
ポイント	・ネットワーク機器の設定、ファイアウォール製品、ウイルス対策ソフトのファイアウォール機能等により TFTP 通信がブロックされていないか確認してください。

エラー	説明
PXE-E35	TFTP read Timeout
意味	TFTP の読み込み時、タイムアウトが発生しました。
ポイント	・対象となるクライアントPCが取得したDHCPアドレスで、システムリカバリサーバと正しく通信が行えることを確認してください。 ・システムリカバリサーバに複数枚のLANカードが存在し、DHCPのリースを行うLANカードとPXEブートを行うLANカードが別に設定されていないか確認してください。詳細は、「瞬快 導入ガイド」を参照してください。

4.1.2 Windows PE ブートエージェントの起動に失敗する

<事象>

クライアントPCに搭載されているNICが正しく認識されなかった場合、以下のようなメッセージが表示されます。

```
Get network configuration on this system...
Cannot retrieve CLIENT IP from Network Adapter (xx:xx:xx:xx:xx:xx)
Renew IPv4 Address... Return Code=-2147221493
```

<対処方法>

このようなメッセージが表示され、処理が正しく動作しない場合は、LANドライバを各ベンダーからダウンロードし、ブートエージェントを作成する必要があります。

LANドライバの組み込み方法につきましては、マニュアル「システムリカバリ機能(ディスクイメージ配信機能編)」の「付録1 チューニング方法について」を参照してください。

4.1.3 Windows PE の起動にて STOP エラーが発生する

<事象>

Windows PE の起動にて、次のエラーコードでの STOP エラーが発生する場合があります。

0xc0000001

<対処方法>

以下の原因が考えられますので確認してください。

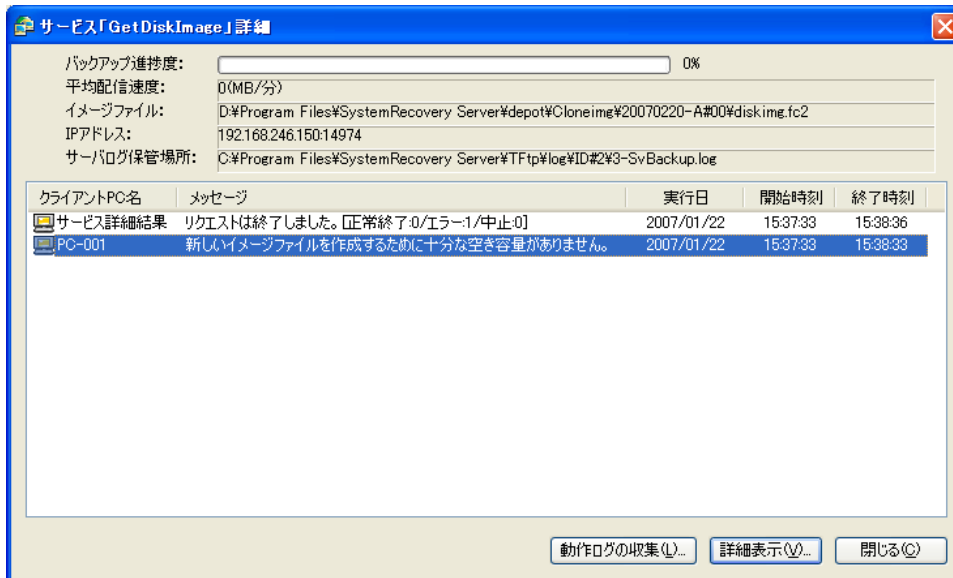
- ① ネットワーク環境により、TFTP 通信でパケットロスが発生している。
- ② クライアントPC、またはサーバのIPアドレス競合が発生している。

4.2 ディスクイメージ取得時

4.2.1 空き容量がない旨のエラーでイメージ取得に失敗する

<事象>

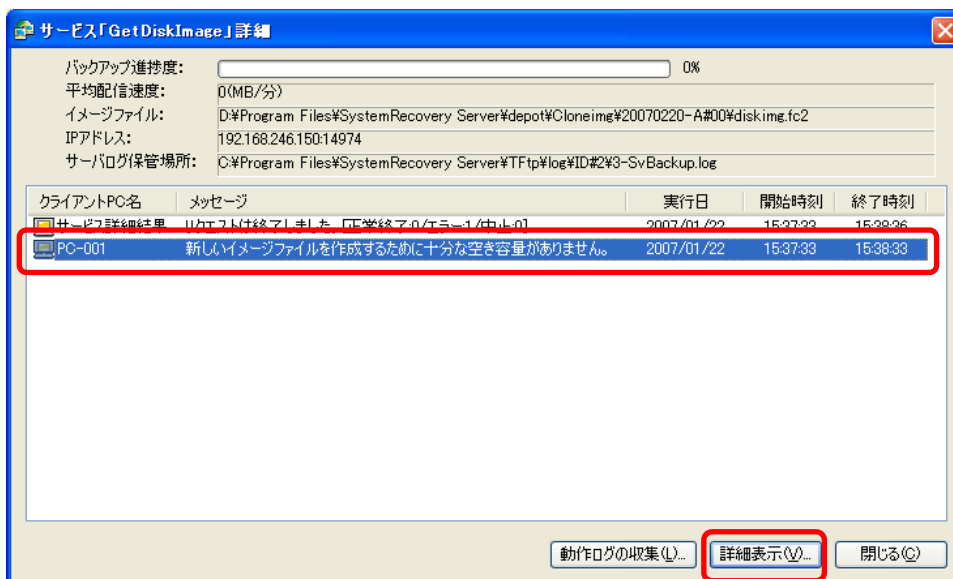
次のようなエラーメッセージが表示されディスクイメージの取得に失敗する。



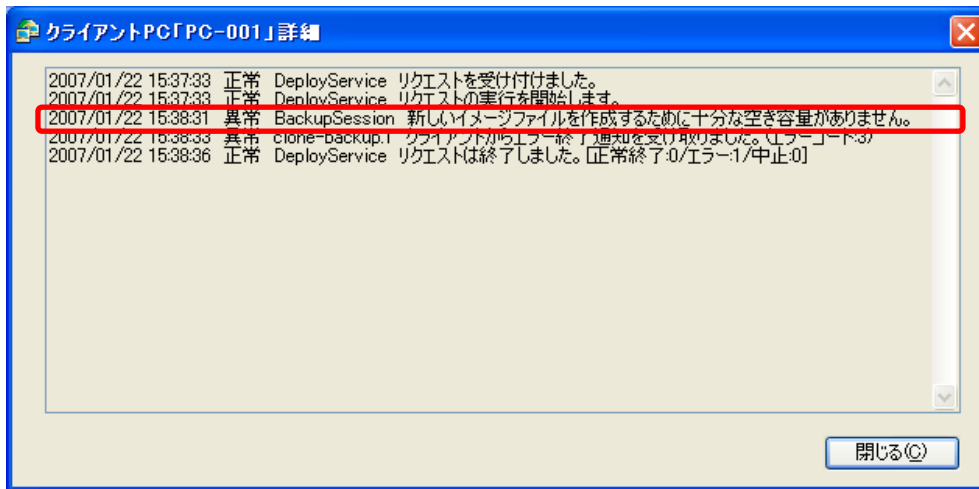
<対処方法>

サーバ上のリソースを保存するドライブの空き領域が十分にあるか、確認してください。また、実行結果の詳細を確認することにより、原因を特定することができます。以下に、サーバ上のドライブの空き容量が足りなかった場合のエラー詳細について説明します。

システムリカバリ管理機能より、「実行結果ログ」タブを選択してエラー発生時のログを選択した状態で、【詳細設定】ボタンを押してください。実行結果ログの詳細が表示されます。



また、エラーが発生したクライアントPCを選択し、【詳細設定】ボタンを押すと、クライアントPCの詳細動作が表示されます。



詳細結果は次のような書式で出力されます。

第一要素	第二要素	第三要素	第四要素	第五要素
実行年月日	実行時刻	実行結果	実行モジュール	動作の詳細説明

実行例の画面では、次のように出力されていることが分かります。

『2007/01/22 15:38:31 異常 BackupSession 新しいイメージファイルを作成するために十分な空き容量がありません。』

このようなメッセージの場合、新しいイメージファイルを作成するための十分な空き領域をシステムリカバリサーバ上で、確保した後、再度ディスクイメージの取得を実施してください。

4.2.2 ブートエージェントが見つからない旨のメッセージでイメージ取得に失敗する

<事象>

イメージ取得サービスにて WindowsPE ブートエージェントを指定しているにも関わらず WindowsPE ブートエージェントの作成をしていない場合、次のように出力されます。

『2018/11/14 16:52:38 異常 DeployService ブートエージェントが見つかりません。』

<対処方法>

このようなメッセージの場合、Windows PE ブートエージェントを作成してください。

4.2.3 Windows Boot Manager が複数存在する旨のエラーでイメージ取得に失敗する

<事象>

次のようなエラーが表示されディスクイメージ取得に失敗する場合があります。



<原因>

UEFI ブートマネージャーのエントリデータである起動デバイス情報は、Windows の BCD ストアだけでなく、マザーボード上の NVRAM と呼ばれる不揮発性メモリにも保存されていますが、この起動デバイス情報の存在を考慮せず、ディスクのみクローニングした場合に当事象が発生します。

Microsoft 社も含め、富士通以外のメーカーが提供しているクローニングツールは、起動デバイス情報も含めたクローニングに対する考慮が不足しています。

<対処方法>

以下の手順で Windows Boot Manager を再作成します。

- ① 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。
 > bcdboot c:\windows /L ja-JP
- ② 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。
 > bcdedit /enum firmware
- ③ ②の出力結果にて「ファームウェアのブート マネージャー」の displayorder に 出力されている identifier の内、{bootmgr} 以外の identifier について、個々の詳細情報を「ファームウェア アプリケーション (101ffff)」の出力情報にて確認し、description が Windows Boot Manager となっているものを見つけ出します。
- ④ ③で見つかった Windows Boot Manager を次のコマンドで削除します。
 > bcdedit /delete {見つかった identifier} /f
- ⑤ PC を再起動します。

- ⑥ 管理者のコマンドプロンプトにて次のコマンドを実行します。
 > bcdedit /enum firmware
- ⑦ ⑥の出力結果にて「ファームウェアのブート マネージャー」の displayorder 先頭が {bootmgr} になっていることを確認します。
 また、以降に出力されている identifier の詳細情報を全て、「ファームウェア アプリケーション (101fffff)」の出力情報にて確認し、description が Windows Boot Manager となっていないことを確認します。
- ⑧ PC を再起動して BIOS 設定画面を出し、起動デバイスの優先順位としてネットワークブートさせるためのデバイスを先頭にします。

4.2.4 世代管理のイメージ取得に失敗する

<事象>

世代管理を設定したイメージ取得サービスにて、次のようなエラーが表示された場合、世代管理の修復を行うと復旧する場合があります。

『世代情報の世代インデックス値が異常値のため処理を停止しました』

<対処方法>

このようなメッセージの場合、次の手順にて世代管理の修復を実施してください。

- ① 「環境設定 Wizard」を起動します。
- ② 【リソースの管理】ボタンをクリックします。
- ③ エラーが発生するリソース名を選択し、【世代管理】ボタンをクリックします。
- ④ 【世代修復】ボタンをクリックします。

4.3 ディスクイメージ配信時

4.3.1 マルチキャスト配信が開始されない

マルチキャスト配信を行うには、マルチキャストプロトコルが疎通可能である必要があります。以下のような画面で停止してしまう場合には、

- ・マルチキャストプロトコルで通信できない
- ・システムリカバリサーバとクライアント PC の TTL 値が 16 以上

などの理由により処理が開始できないことが考えられます。

```
=====
SystemcastWizard Professional V5.0 DOS ブートエージェント
ALL RIGHTS RESERVED, COPYRIGHT(C) FUJITSU LIMITED 2002-2008
=====

デプロイメントサーバと接続しています。O.O.O.O ...
CLIENT IP: O.O.O.O MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

電源オンを確認しました
デプロイメントサーバと接続しています。O.O.O.O ...
CLIENT IP: O.O.O.O MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

リストアセッションの開始を待っています。しばらくお待ちください。

デプロイメントサーバと接続しています。O.O.O.O ...
CLIENT IP: O.O.O.O MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

Transfer is done successfully.
Transfer is done successfully.
Image Information - C:\Program Files\Fujitsu\ScwPro\depot\Cloneimg\20050214-A\diskimg.fc2
=====
Partitions   Type   FileSystem   Size[MB]
      1      PRI    NTFS         38162.22

SystemcastWizard Professional V5.0L10 BackupRestore Tool
Copyright 2000-2008 FUJITSU LIMITED All rights reserved
クライアント IP アドレス : O.O.O.O
サーバからの復元開始指示を待っています...
```

マルチキャストプロトコルがシステムリカバリサーバからクライアント PC まで、疎通可能であるか、再度ネットワーク環境を確認してください。

4.3.2 ブート画面で同じ文言が繰り返され、処理が先に進まない

ディスクイメージ配信時に、下記文言が繰り返され、処理が先に進まない場合があります。

```
=====
SystemcastWizard Professional V5.0 DOS ブートエージェント
ALL RIGHTS RESERVED, COPYRIGHT(C) FUJITSU LIMITED 2002-2008
=====

デプロイメントサーバと接続しています。〇.〇.〇.〇 ...
CLIENT IP: 〇.〇.〇.〇 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

電源オンを確認しました
デプロイメントサーバと接続しています。〇.〇.〇.〇 ...
CLIENT IP: 〇.〇.〇.〇 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

リストアセッションの開始を待っています。しばらくお待ちください。

デプロイメントサーバと接続しています。〇.〇.〇.〇 ...
CLIENT IP: 〇.〇.〇.〇 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

リストアセッションの開始を待っています。しばらくお待ちください。

デプロイメントサーバと接続しています。〇.〇.〇.〇 ...
CLIENT IP: 〇.〇.〇.〇 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

リストアセッションの開始を待っています。しばらくお待ちください。

デプロイメントサーバと接続しています。〇.〇.〇.〇 ...
CLIENT IP: 〇.〇.〇.〇 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX
```

本事象は、ディスクイメージ配信時の対象パーティションが存在しない場合に表示されます。以下のメモ内容及びパラメータを確認してください。



上記画面は、「ディスクイメージの配信」サービス作成の際に、「詳細設定」→「高度なオプション」→「〇〇パーティションのみ復元します。」のチェックを有効にすることで発生するエラーです。下記の手順で対象パーティションを確認の上、必要であればパラメータを修正してください。

①実行サービスを停止し、サービスの編集より「詳細設定」→「高度なオプション」→「〇〇パーティションのみ復元します。」の〇〇の値を確認してください。

②〇〇の値が、対象クライアント PC に存在しないパーティションの場合は、下記パラメータを存在するパーティション番号に修正してください。

※ファイルパス: コンソール機能インストールフォルダ¥ENV¥SROConsole.INI

※設定値: [ServiceResourceAdvancedOption]セクション¥ RestorePartition キー

4.3.3 マルチキャスト配信が途中で停止してしまう

システムリカバリサーバインストールマシンにて、RRAS(Routing and Remote Access)サービスをご使用されている場合、RRAS の設定内容や構築状況によっては、マルチキャスト配信が途中で停止し、失敗してしまうことがあります。本事象発生時は RRAS を無効に設定した上で、以下の 3 つのサービスを再起動することで改善する場合があります。

4. システムリカバリ機能のトラブル

- Deployment Service
- PXE Service
- TFTP Service

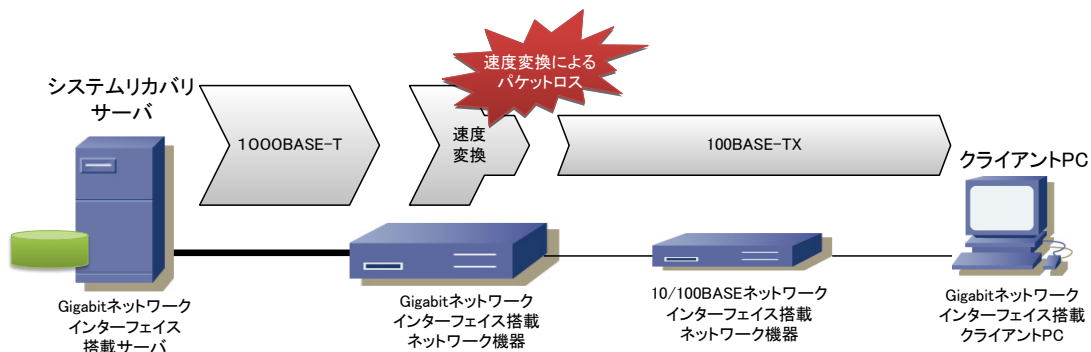
4.3.4 マルチキャスト配信の速度が出ない

マルチキャスト配信開始後、配信速度が低速(数 Mbps～数十 Mbps 程度)で、一定時間経過後も配信速度が改善されないという事象が発生する場合があります。

本事象は様々な要因にて発生する場合がありますが、以下にその代表的な事例およびその対処方法について説明いたします。

4.3.5 通信経路上に異なる通信速度・通信設定の機器が混在する場合

システムリカバリサーバやクライアントPCのネットワークインターフェイスおよび通信経路上のネットワーク機器で最大通信速度が異なる機器が混在する場合、通信速度の変換が発生する箇所においてパケットロスが大量に発生し、このことが原因でマルチキャスト通信の通信速度が低下する場合があります。



TCP/IP 通信では、通信経路上でパケットロスやデータの転送遅延を検出すると、データの転送速度を下げて、通信状況の改善を待ちます。通信状況が改善された場合、データの転送速度は向上していきますが、パケットロスや転送遅延を検出し続ける場合は、更に転送速度を下げた状態で通信を行います。

このような環境においてマルチキャスト配信速度の低下がみられる場合は、以下に説明する対処により改善する場合があります。

➤ 転送プロファイルを標準設定に戻す

ディスクイメージの配信時におけるシステムリカバリサーバからのデータ転送量は転送プロファイルで変更することができます。製品標準では低速な転送プロファイルである「安定性を優先」が選択されていますが、「転送速度を優先」や「自動制御(推奨)」に変更すると、システムリカバ

リサーバからのデータ転送量が増え、パケットロスの発生率が上がることで、逆に速度が低下する場合があります。転送プロファイルを変更した場合は元に戻してください。



転送プロファイルの詳細につきましては、マニュアル「ディスクイメージ配信機能(基本編)」の「付録 チューニング方法について」を参照してください。

➤ 通信経路上の通信速度を統一して固定する

機器間の通信速度を固定して一定の速度に揃えることにより、パケットロスや機器間の不安定な通信が解消され、安定した通信を行うことができます。

各機器の通信速度を固定して揃えた上でマルチキャスト配信を行い、配信速度が向上するかを確認してください。

➤ LANドライバを更新する

新しい機種には新しい LAN ドライバが必要です。富士通機の場合は、瞬快ホームページにて対応状況を確認してください。富士通以外の機種を使用される場合はサポート外となりますが、各ベンダーから公開されている最新の LAN ドライバをブートエージェントに追加することで配信速度が向上する可能性があります。

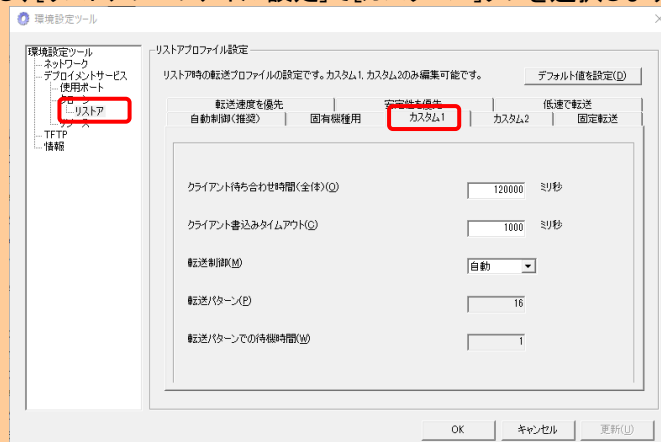


これまでに説明した対処をすべて実施したにもかかわらず、通信速度の改善がみられない場合、以下に説明するパラメータ調整を実施することで改善されることがあります。

ただし、本設定ではデータ送信時における通信エラー等を回避する仕組みの一部を省略することで、通信速度の改善を試みます。このため、標準設定にてご利用いただく場合と比べ、通信エラー等の発生率が上がる場合がありますのでご注意ください。

【設定手順】

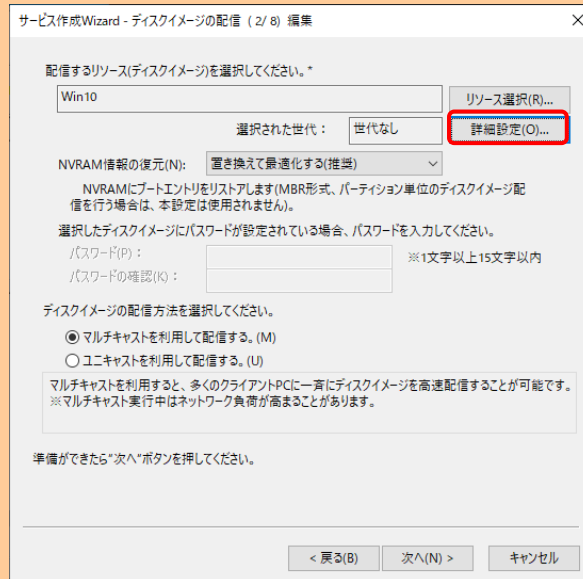
1. スタートメニューより[瞬快 システムリカバリ 環境設定 Wizard]を起動し、『サーバ環境設定』を起動してください。
2. 『環境設定ツール』が起動したら、ウィンドウ左部に表示されているツリーより[リストア]を選択し、『リストアプロファイル設定』で[カスタム 1]タブを選択します。



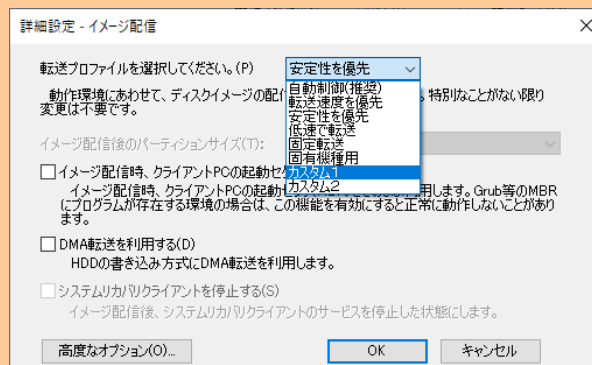
3. [クライアント書き込みタイムアウト]の値を変更します。
(変更前)1000 ミリ秒 → (変更後)50 ミリ秒～100 ミリ秒

4. システムリカバリ機能のトラブル

4. OK ボタンをクリックします。
5. コンソール機能から、システムリカバリ管理機能を起動します。
6. サービスの一覧から、設定を変更したいサービスをダブルクリックしてサービス作成 Winzard を開始します。
7. 『サービス作成 Wizard - ディスクイメージの配信(1/7)』の画面で[詳細設定]をクリックします。



8. 転送プロファイル選択で、[カスタム 1]を選択し、OK ボタンをクリックします。



9. [次へ]ボタンをクリックしてサービス作成 Winzard を完了させます。
以上で、設定作業は完了です。設定変更したサービスを使用してマルチキャスト配信を行い、配信速度が改善されるかを確認してください。

4.3.6 スイッチング HUB の性能が不足している場合

スイッチング HUB の性能が不足している場合、マルチキャスト配信が遅くなります。特に安価な L2 スイッチを使用すると、パケットバッファの容量が数百 KByte 未満と小さく、マルチキャストに不向きな場合があります。マルチキャストには少なくとも MByte 単位のバッファが必要となります。

4.3.7 低速でリンクアップした機器が存在する場合

スイッチング HUB の機種によっては、マルチキャストデータを送信する際、通信速度の遅い機器が一つでもポートに接続されていると、HOL ブロッキングによりネットワーク全体の通信速度を遅い機器に合わせようとするため、ネットワーク全体の通信速度が低下します。

ネットワーク上に低速でリンクアップされた機器(例:電源 OFF 状態の vPro 準拠 PC)が存在すると、上記に該当するため、マルチキャスト配信の速度低下を引き起こします。

この場合は、スイッチング HUB の HOL ブロッキング防止機能を有効にすることによりマルチキャスト配信の速度改善が期待できます。

本事象の発生を未然に防止するため、システムリカバリ機能のマルチキャスト配信を使用する場合は、HOL ブロッキング防止機能を搭載したスイッチング HUB を使用してください。

なお、HOL ブロッキング防止機能を搭載したスイッチング HUB が準備できない場合、次の方法にて事象を回避することも可能です。

- LAN ケーブルを抜くなどして低速リンクアップした機器を物理的にネットワークから切断する。
- vPro 準拠 PC の電源を ON にし 1Gbps でリンクアップさせる。

4.3.8 特定のクライアントに対する通信に異常がある場合

マルチキャスト配信では異常なメンバが含まれることで速度が低下することがあります。

マルチキャスト配信時には、システムリカバリサーバインストールフォルダ内の TFtp¥log フォルダに ID#番号 といったフォルダが作成され、その中に 1-SvRestore.log が作成されます。

ある程度処理が進んだところでサービスをキャンセルし、1-SvRestore.log の中の [ClientResult] セクションを確認することで異常なクライアントを発見することが可能です。

[ClientResult] セクションにて Resend 値/Quest 値の高いクライアントの IP アドレスを確認し、[ClientInformation] セクションにて当該 IP のクライアント名を確認の上、ネットワークケーブル、当該 PC 自体、スイッチポート等に異常が無いか切り分けてください。

4.3.9 環境設定での Sysprep に失敗する場合

環境設定にて Sysprep を実施する場合は、雛型段階で Sysprep が動作する環境かどうか事前に確認してください。

インターネット接続して通常利用した PC では、Sysprep 実行時にストアアプリと競合してエラーが発生しますので、雛型段階で全てのストアアプリを削除する必要があります。

なお、Windows 11 の 24H2 では、クリーンインストール直後のインターネット未接続の OS 状態でもストアアプリの Copilot と競合しますので Copilot を削除する必要があります。

4.4 ドメイン参加時

4.4.1 全ての PC がドメイン参加に失敗する

ドメイン参加に失敗したクライアント PC 上にて、手動でドメイン参加が可能であるか確認してください。

コマンドプロンプトを起動し、次のコマンドにて正しく名前解決が行えているか確認してください。

```
nslookup %ドメイン参加で指定したドメイン名%
```

正しく認識できる場合は、次のような画面表示となります。

```
C:\>nslookup %ドメイン参加で指定したドメイン名%
```

```
Name: %ドメイン参加で指定したドメイン名%
```

```
Address: 〇.〇.〇.〇
```

```
Name %ドメイン参加で指定したドメイン名%
```

正しく認識できない場合は、次のような画面表示となります。

```
C:\>nslookup %ドメイン参加で指定したドメイン名%
```

```
*** Default servers are not available
```

```
Server: UnKnown
```

```
Address: 127.0.0.1
```

```
*** UnKnown can't find %ドメイン参加で指定したドメイン名%: No response from server
```

ドメイン参加で指定してドメイン名での名前解決が正しく行えていない場合、以下の内容を再度確認してください。

項目	確認方法
クライアント PC のネットワーク設定が固定 IP アドレスの場合	クライアント PC の TCP/IP の設定において、指定されている DNS サーバに誤りがないことを確認してください。
クライアント PC のネットワーク設定が DHCP アドレスの場合	DHCP サーバのスコープオプションにおいて、「006 DNS サーバ」が追加されており、正しい DNS サーバであることを確認してください。
DNS サーバ	「DNS Service」が正しく起動していることを確認してください。



System Preparation Tool (Sysprep) を利用してのドメイン参加を行う場合、ドメイン参加処理中は必ず、DHCP 設定で動作します。そのため、DHCP サーバ上のスコープオプションを確認してください。DHCP のスコープオプションで、「DNS サーバ」の指定が正しく設定されていない場合、Sysprep を利用してのドメイン参加に失敗しますので、ご注意ください。

『Active Directory ドメイン』では、ドメイン参加時に指定するドメイン名として、従来の NetBIOS ドメイン名に加え、完全修飾ドメイン名 (FQDN) も使用することができます。



NetBIOS ドメイン名は NT ドメインより使用されているもので、最長 15 文字の単一ラベルで構成されています。FQDN は DNS に準拠し、ピリオドで区切られる複数ラベル (階層構造) で構成されています。通常、FQDN の先頭のピリオドまでが NetBIOS ドメイン名として利用されます。

(例)

NetBIOS ドメイン名	: TESTDOM
FQDN	: testdom.syunkai.local

「ディスクイメージ配信サービス」、「Windows 環境の設定サービス」にてドメイン参加を行う場合、ドメイン名を指定する必要がありますが、NetBIOS ドメイン名を指定するか、FQDN を指定するかについてはご利用のネットワーク環境に依存します。指定するドメイン名を正しく選択しなければ、ドメイン参加に失敗する場合がありますので、以下の情報を参考に、適切なドメイン名を指定してください。

➤ NetBIOS ドメイン名を指定する

- ドメインコントローラとクライアント PC が同一ネットワークセグメント上にある。
あるいは、
- ネットワークのセグメントとは無関係に、クライアント PC が lmhosts や WINS を使用して NetBIOS ドメイン名の名前解決ができる。

➤ FQDN を指定する

ネットワークのセグメントとは無関係に、クライアント PC が DNS を使用してドメイン (ドメインコントローラ) の名前解決ができる。



上記の要件を満たす場合であっても、その他の要因 (ファイアウォールソフトウェア、ネットワーク機器上でのフィルタリング設定等) によりドメイン参加に失敗する場合があります。ドメイン参加時に必要なネットワーク要件は Microsoft 社の技術情報を参照してください。



DHCP 環境で DNS あるいは WINS による名前解決を行う場合、DHCP サーバのスコープオプションに正しい DNS サーバ、WINS サーバのアドレスを登録し、これらのアドレスがクライアント PC に提供される必要があります。
なお、DHCP サーバとして瞬時の「簡易 DHCP 機能」を利用する場合は DNS サーバ、WINS サーバのアドレスを提供することができません。「簡易 DHCP 機能」を利用する場合は、イメージ取得を行う前に雛型となるコンピュータの OS 上で DNS サーバ、WINS サーバのアドレスを固定で設定しておく必要があります。

4. システムリカバリ機能のトラブル

4.4.2 一部もしくは多くの PC がドメイン参加に失敗する

ドメイン参加したままの雛型のディスクイメージを配信した場合、ドメインコントローラのエラー処理が追い付かずドメインコントローラが過負荷状態になることでドメインコントローラがドメイン参加要求を受け付けなくなることがあります。

これを避けるためにはワークグループ設定にした雛型のディスクイメージを配信してください。

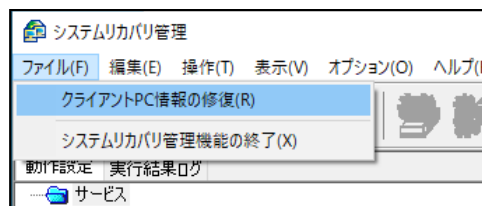
4.5 クライアント PC 情報の修復

瞬快コンソール機能とシステムリカバリ管理機能の間で、登録されているクライアント情報に不整合が確認された場合の修復方法について説明します。



瞬快コンソール機能上でクライアント PC の追加、削除、移動などを行った際にシステムリカバリサーバと通信できなかった場合や、システムリカバリサーバのみ再インストールした場合などに、瞬快サーバとシステムリカバリサーバの間でクライアント PC 情報の不整合が生じる場合があります。

瞬快サーバとシステムリカバリサーバの間でクライアント PC 情報に不整合が生じた場合、システムリカバリ管理機能の《ファイル》－《クライアント PC 情報の修復》を実行することで、コンソール機能にて見えている瞬快サーバ内のクライアント情報をシステムリカバリサーバにインポートし直すことができます。



《クライアント PC 情報の修復》には次の制限事項がありますので、本操作を実施する際はご注意ください。

- ・インポートする際、瞬快のコンソール機能からシステムリカバリ管理機能を起動した後にシステムリカバリ管理機能上で編集した情報は削除されます。

4.6 システムリカバリ管理機能が起動できない

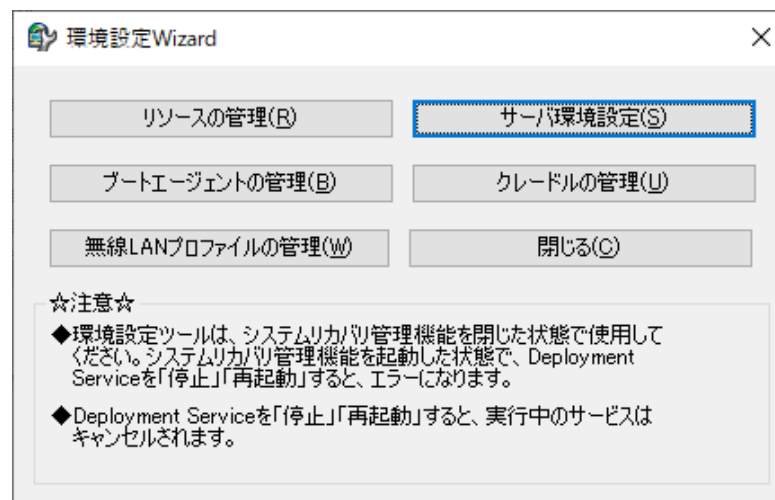
瞬時のコンソール機能からシステムリカバリ管理機能を起動する際、次のエラーメッセージが表示されてシステムリカバリ管理機能が起動できないことがあります。

「SR000385 Deployment Service が開始しているか確認してください。開始している場合は現在ログオン中のユーザはシステムリカバリユーザでない可能性があります。システムリカバリユーザでログインし直るか、ログオンユーザを Deployment Admins グループに追加し、システムリカバリユーザにしてください。」

この事象が発生したときの対処方法について説明します。

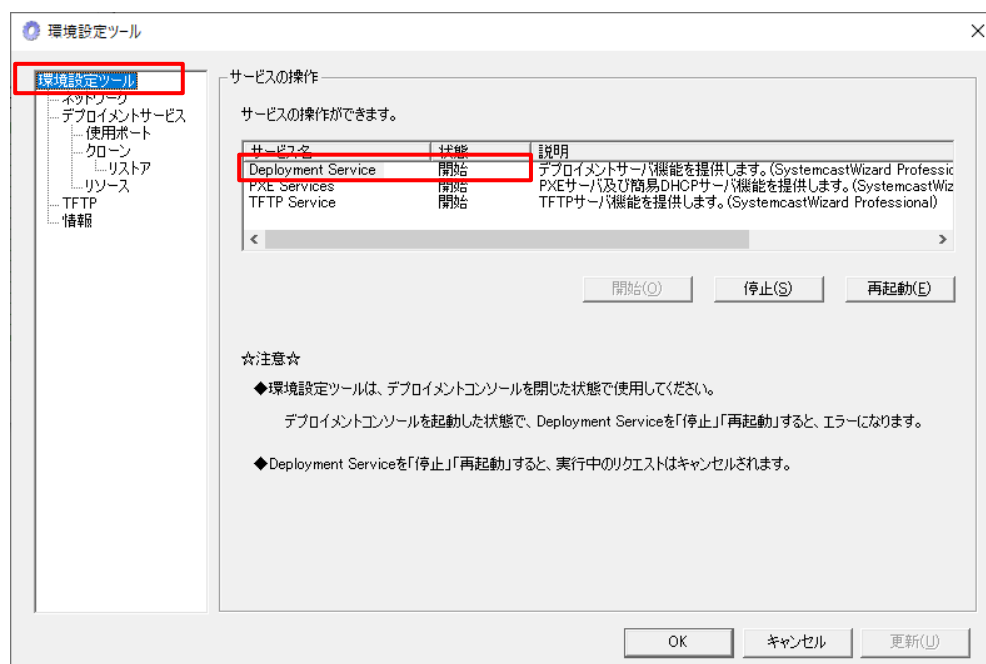
まず、システムリカバリサーバ上で Deployment Service が開始しているか確認してください。

確認方法は環境設定 Wizard から行います。環境設定 Wizard を起動し、【サーバ環境設定】ボタンを押してください。



4. システムリカバリ機能のトラブル

「環境設定ツール」画面が表示されますので、左側のツリーより《環境設定ツール》を選択し、右側の「Deployment Service」の状態が“開始”であることを確認してください。



Deployment Service が開始していることを確認できた場合、対処方法は、コンソール機能がシステムリカバリサーバと同一 PC にインストールされている場合と、別 PC にインストールされている場合で異なります。以下では、それぞれの場合にわけて、対処方法を説明します。

4.6.1 コンソール機能とシステムリカバリサーバを同一 PC にインストールしている場合

コンソール機能を起動しているユーザが「Deployment Admins」グループに属していない場合は、システムリカバリ管理機能が起動できません。「Deployment Admins」グループに属するユーザでログオンし直すか、現在ログオンしているユーザを「Deployment Admins」グループに追加して再度、システムリカバリ管理機能を起動してください。

当該ユーザが「Deployment Admins」グループに属しているかどうかは次の手順にて確認してください。

【ワークグループ環境の場合】

《コントロールパネル》－《管理ツール》－《コンピュータの管理》－《ローカル ユーザーとグループ》より[グループ]の「Deployment Admins」を確認してください。

【Active Directory 環境の場合】

ドメインコントローラにて、《管理ツール》－《Active Directory ユーザーとコンピュータ》を開き、

ドメインの[Users]の「Deployment Admins」を確認してください。

なお、「Deployment Admins」グループのスコープは「ドメイン ローカル」になっている必要があります。



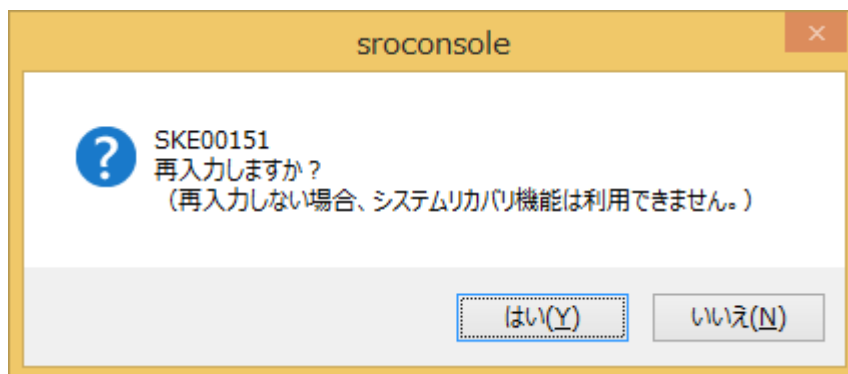
「グループのスコープ」が「グローバル」になっている場合は、一旦「ユニバーサル」に変更すると「ドメイン ローカル」を選択可能となります。



システムリカバリサーバインストール時に指定したシステムリカバリユーザは、自動的に「Deployment Admins」グループのメンバとなります。

4.6.2 コンソール機能とシステムリカバリサーバを別 PC にインストールしている場合

コンソール機能が別 PC のシステムリカバリサーバに接続する際、Windows 認証を利用します。初めてコンソール機能を起動した際に指定した、認証を行うためのアカウント名とパスワードをコンソール機能は記憶しており、起動するたびにそのアカウントでシステムリカバリサーバとの接続を試みますが、運用環境の変更等により、次のようなメッセージが出力され、システムリカバリ管理機能が起動できなくなることがあります。



これは、実行中のユーザーによる、サーバーまたは共有リソースへの複数のユーザー名での複数の接続が許可されないという制限によるものです。

次の手順にて管理者によるシステムリカバリサーバインストール PC への接続が二重接続にならないようにしてください。

1. コンソール機能がインストールされている PC にて管理者のコマンドプロンプトを開きます。
2. 「net use」コマンドにて既存のシステムリカバリサーバとの接続を確認し、/delete オプションを付けて削除します。
※「net use」コマンドの詳細は「net use /?」コマンドにて確認してください。
3. 「rundll32.exe keymgr.dll, KRShowKeyMgr」コマンドにてネットワークへのログオン情報を開き、既存のシステムリカバリサーバのログオン情報を削除します。

4.. システムリカバリ機能のトラブル

4. コンピュータを再起動します。

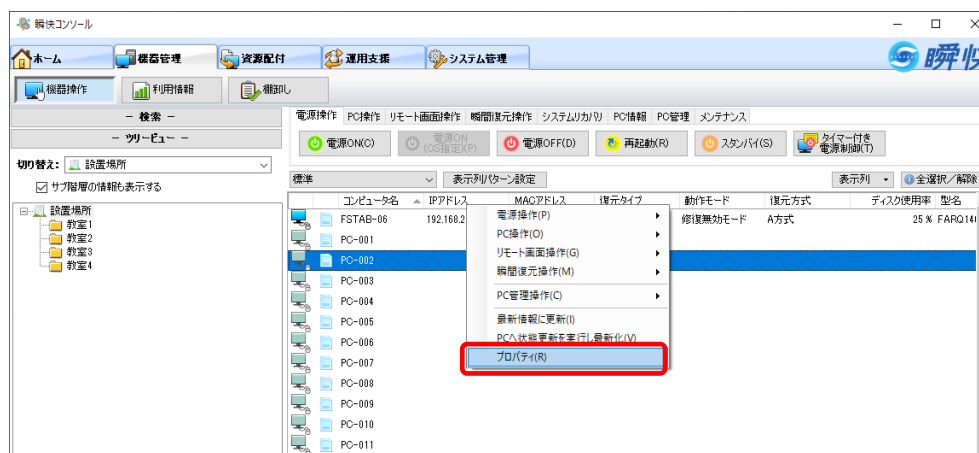


ローカルセキュリティポリシー等の「ローカル ポリシー」-「ユーザー権利の割り当て」-「ネットワーク経由でコンピュータへアクセスを拒否する」で当該アカウントが設定されている場合、認証に失敗しますので、ご注意ください。

4.7 クライアント PC の LAN カードの変更

システムリカバリサーバに登録されているクライアントPCが故障した場合などで、LANカード(MACアドレス)の変更が生じた場合は、新たなMACアドレスをシステムリカバリサーバに登録し直す必要があります。この作業を実施しないと、LANカードを変更したクライアントPCへのサービスの実行ができなくなります。

まず、コンソール機能上で対象となるクライアントPCを選択し、右クリックメニューの《プロパティ》を選択してください。



「機器のプロパティ」画面が表示されますので、「OS 情報」タブにて「MAC アドレス」の項目を変更後の LAN カードの MAC アドレスに変更し、【OK】ボタンを押してください。

4. システムリカバリ機能のトラブル

機器のプロパティ

コンピュータ名(X):* FSTAB-06

基本情報 OS情報 資産情報 インベントリ イベント 実行ログ 棚卸し履歴

OS

OS:	Windows 10 Pro x64 Edition	OSバージョン:	10.0.18362.295
機器種別:	標準PC	製品バージョン:	瞬快 Ver.11.5
UUID:			

ネットワーク情報

優先利用(P):	☒ 通常利用する	☐ 通常利用する
ネットワーク種別(T):	有線LAN	使用しない
ネットワーク設定(F):	ネットワーク情報を更新する	ネットワーク情報を更新する
ネットワーク接続名		
MACアドレス(M):	38 : AF : D7 : AA : 72 : 0B	
DHCP(IP)(O):	☒ IPアドレスを自動取得する	☒ IPアドレスを自動取得する
IPアドレス(v4)(I):		
サブネットマスク(U):		
ゲートウェイ(G):		
DNSサフィックス(S):		
DHCP(DNS)(B):	☒ DNSのアドレスを自動取得する	☒ DNSのアドレスを自動取得する
優先DNS(D):		
代替DNS(A):		

保存 キャンセル 適用

システムリカバリサーバの持つクライアント情報を更新するために、一旦システムリカバリ管理機能を起動してください。

以上で新たな MAC アドレスがシステムリカバリサーバに登録され、サービスが実行できるようになります。

4.8 ディスクイメージ配信した PC にてドメインログオンに失敗する

システムリカバリ機能のドメイン参加処理では、OU 指定をサポートしていません。

AD 環境におけるコンピュータの管理において、Computers コンテナから任意の OU コンテナにコンピュータを移動して管理している場合、当該 OU コンテナに存在するコンピュータにディスクイメージ配信し、再度ドメイン参加処理を行うと、当該コンピュータは Computers コンテナと OU コンテナの両方に存在する状況になってしまいます。

この状態でドメインログオンしようすると、「お使いのログオンの方法はこのコンピュータでは許可されていないためログオンできません。」と表示され、ログオンできません。

システムリカバリ機能にてドメイン参加を実施する場合は、任意の OU コンテナから Computers コンテナにコンピュータを一旦移動してから実施してください。

4.9 イメージ配信後、配信先クライアントにて、瞬快のアイコンが「サービス準備中」となる

瞬快のクライアント機能がインストールされた雛型クライアントのディスクイメージを配信した際に、ディスクイメージ配信が正常終了しなかった場合は、クライアントの各種設定が完了していません。

この場合、クライアント機能のサービスプログラムは、OS 起動と共に自動起動しますが、ディスクイメージ配信が処理中と判断して即時終了するため、瞬快のアイコンは「サービス準備中」となります。

この状況を改善するには、もう一度ディスクイメージ配信を実行して正常終了させるか、当該クライアントに必要な処理を設定した「Windows 環境の設定」を実行して正常終了させてください。

5 . サーバ機能のトラブル

この章ではサーバ機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の事象が発生した場合に、参照してください。

5.1 サーバ運用時のトラブル

5.1.1 Windows Update の実施後、瞬快サーバが動作していない。

＜事象＞

Windows Update の実行後、瞬快サーバが動作していない。

＜回避方法＞

SQL Server に関連する更新があった場合、SQL Server のサービスが自動的に停止されます。そのため、瞬快サーバのサービスも停止されてしまいます。

SQL Server に関連する更新があった場合は、手動で瞬快サーバのサービスを起動してください。

5.1.2 瞬快のサーバの指定時などに、ドメイン名での指定ができない。

＜事象＞

瞬快のサーバの指定時などに、ドメイン名での指定ができない(ドメイン名の一覧が表示されない)

＜回避方法＞

NetBIOS over TCP の設定が無効となっている場合は、この事象が発生する場合があります。Windows の TCP/IP のプロパティで、NetBIOS over TCP の設定が無効になっている場合は有効にしてください。

5.1.3 メール通知機能でのメール発信ができない。

＜事象＞

メール通知機能でのメール発信ができない。

＜回避方法＞

ウイルス対策ソフトなどの設定により、メール通知に使用するポートが遮断されている可能性があります。25 番ポートが遮断されていないかを確認ください。

5.1.4 サーバインストール後にドメインロールを変更するとサーバが動作しない。

<事象>

瞬快サーバインストール後にサーバ OS のドメインロールを変更する(ドメインコントローラに昇格する、もしくはメンバサーバに降格する。)と、瞬快サーバが動作しなくなる。

<原因>

瞬快サーバは SQL Server の Express Edition を利用していますが、Microsoft 社では、SQL Server をインストールした後にドメインのロールを変更することはサポートしていません。

<対処方法>

瞬快サーバインストール後にドメインのロールは変更しないでください。ドメインのロールを変更したい場合は、瞬快サーバ、およびデータベースをアンインストールしてから実行してください。

瞬快サーバインストール後にロールを変更してしまった場合は、ロール変更前のディスクのバックアップから OS 環境を復元するか、OS を再インストールしてください。

6 . コンソール機能のトラブル

この章ではコンソール機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の事象が発生した場合に、参照してください。

6.1 運用時のコンソール機能トラブル

6.1.1 クライアント PC のリモート操作ができない。

<事象>

クライアントが動作中であるにもかかわらず、コンソール機能から各クライアント PC をリモート操作すると、「失敗:瞬快エージェント(コンピュータ名)へ接続できません。」と表示される。

<回避方法>

DHCP 設定でクライアントの「名前解決」が正しくできない環境である場合、当事象が発生する可能性があります。

クライアント PC が単一 NIC の場合、瞬快を最新版にアップデートした後、コンソール機能の環境設定にて「クライアント PC への接続方法」を「報告 IP アドレスを使用する」にしてください。

クライアント PC が複数 NIC の場合、ネームサーバによる名前解決ができるようにネットワーク環境を見直してから、処理の都度にローカルネームキャッシュをクリアすることで、失敗確率は軽減されます。

【コンソール機能起動時にローカルネームキャッシュをクリアする方法の例】

コンソール機能インストール時に作成される各ショートカットのリンク先を次のように書き換えると、コンソール機能起動前にローカルネームキャッシュをクリアできます。

・コンソール機能のショートカットのリンク先の変更例

```
C:¥Windows¥System32¥cmd.exe /c nbtstat -R & ipconfig /flushdns & start "" "C:¥Program Files (x86)¥Syunkai Product¥Console¥BzConsole.exe" & exit
```

・「瞬快 リモート画面操作 複数 PC 操作」のショートカットのリンク先の変更例

```
C:¥Windows¥System32¥cmd.exe /c nbtstat -R & ipconfig /flushdns & start "" "C:¥Program Files (x86)¥Syunkai Product¥Console¥RmcLauncher.exe" /MODE BROWSER & exit
```

・「瞬快 リモート画面操作 単一 PC 操作」のショートカットのリンク先の変更例

```
C:\Windows\System32\cmd.exe /c nbtstat -R & ipconfig /flushdns & start "" "C:\Program Files (x86)\Syunkai Product\Console\RmcLauncher.exe" /MODE MANUAL & exit
```

6.1.2 クライアントのリモートログオンができない。

<事象>

パスワードのないユーザでリモートログオンをさせようとした場合に失敗してしまう。

<回避方法>

Windows 標準のセキュリティ設定ではパスワードのないユーザでのネットワーク上からのログオンはできないようになっています。

パスワードなしでもリモートログオンできるようにするには、クライアント PC のローカルセキュリティポリシーにて「ローカルアカウントの空のパスワードの使用をコンソールログオンのみに制限する」を無効にしてください。

ローカルコンピューターポリシー

コンピューターの構成

Windows の設定

セキュリティの設定

ローカルポリシー

セキュリティオプション

アカウント: ローカル アカウントの空のパスワードの使用をコンソール ログオンのみに制限する を「無効」にする。

6.1.3 瞬快クライアントの状態を取得しても「電源オフ」と表示され状態取得ができない。

<事象>

瞬快クライアントの状態を取得しても「電源オフ」と表示され状態取得ができない。

<回避方法>

瞬快クライアントがインストールされているクライアント PC にて、ウイルス対策ソフト等のファイアウォール機能が通信を遮断していないか確認してください。

DHCP 運用の場合、コンピュータ名から IP アドレスへの名前解決できるか確認してください。

6.1.4 コンソールからのクライアントの電源 OFF/再起動等の指示は成功するが、クライアントの状態取得には失敗する。

<事象>

コンソール機能からクライアント PC に対する電源 OFF/再起動等の処理は成功するが、クライアントの状態取得には失敗する。

<対処方法>

瞬快クライアントが保持している接続先サーバ名が正しいか、瞬快クライアントインストールフォルダ内の BzAgSetupConf.exe を起動して確認してください。

接続先サーバ名として、正しいサーバのコンピュータ名が指定されている場合は、名前解決が正しくできているか確認してください。

名前解決にも問題がない場合は、サーバ側にてウイルス対策ソフト等のファイアウォール機能が通信を遮断していないか確認してください。

6.1.5 コンソールからクライアントに、電源オンの指示を出しても、電源が入らない。

<事象>

コンソール機能からクライアント PC に、電源オンの指示を出しても、電源が入らない。

<対処方法>

- ・ クライアント PC のハードウェアがリモート電源 ON 機能(WakeupOnLan)に対応しているか、その機能が有効になっているか確認してください。
- ・ Windows のデバイスマネージャにてネットワークアダプタのプロパティの「詳細設定」を開き、マジックパケットにより起動する設定になっているか確認してください。
- ・ 一般的な機種では、電源を強制的に切断した場合など、Windows が正常にシャットダウンしなかった場合に、ネットワークアダプタ受信状態になりません。これを回避するには、電源を強制的に切断した場合でもネットワークアダプタ受信状態になる、vPro 機などの機種を選択してください。

6.1.6 コンソールからクライアントに、電源オンの指示を出しても、スタンバイ状態から復帰しない。

<事象>

コンソール機能からクライアント PC に、電源オンの指示を出しても、スタンバイ状態から復帰しない。

<回避方法>

- ・ Windows のデバイスマネージャにてネットワークアダプタのプロパティの「電源の管理」を開き、「このデバイスで、コンピュータのスタンバイ状態を解除できるようにする」が有効になっているか確認してください。
- ・ クライアント PC 本体は復帰しても、ディスプレイは省電力状態のまま表示されない場合があります。PC 本体の電源ランプなどで状態を確認してください。

6.1.7 クライアントの修復スケジュールを「毎回起動時修復」以外に設定していたのに、動作モードの変更を行うと、「毎回起動時修復」になっていた。

<事象>

瞬快クライアントの修復スケジュールを「毎回起動時修復」以外に設定していたのに、動作モードの変更を行うと、「毎回起動時修復」になっていた。

<回避方法>

コンソール機能の「機器管理」の「瞬間復元操作」から、動作モードを「更新モード」から「修復モード」に変更すると、これまで設定していた修復スケジュールはすべて「毎回起動時修復」になります。「毎回起動時修復」以外に設定したい場合は、「クライアント PC の環境設定」を開いて修復スケジュールを設定した上で、「修復モード」に変更してください。

6.1.8 複数の LAN アダプタが搭載されたクライアント PC にて、通信に失敗する。

<事象>

複数の LAN アダプタが搭載されたクライアント PC にて、通信に失敗する。

<回避方法>

コンソール機能にて、無線 LAN と有線 LAN が搭載されている PC を管理する場合は、次の手順にて各ネットワークの情報を設定してください。

(1)瞬快(nami)の場合

6.. コンソール機能のトラブル

- ① クライアント PC にて「有線 LAN」「無線 LAN」に IP アドレス(または DHCP)を設定します。
- ② 有線 LAN の通信にて瞬快サーバに登録します。これにより、管理対象クライアント PC の有線 LAN のネットワーク情報が登録されます。
- ③ コンソール機能にて管理対象クライアント PC を選択し、機器のプロパティの「OS 情報」タブを開き、「ネットワーク情報」右側の「ネットワーク種別」に「無線 LAN」を選択します。
- ④ コンソール機能にて管理対象クライアント PC を選択し、「最新の情報に更新」等を実施し、無線 LAN の通信にてクライアント PC と通信を行います。これにより、管理対象クライアント PC の無線 LAN のネットワーク情報が登録されます。

(2) 瞬快(jyo、tokujyo)の場合

- ① システムリカバリ機能の「クライアント PC のリモート登録」にて、管理対象クライアント PC を瞬快サーバに登録します。
- ② システムリカバリ機能のイメージ配信または Windows 環境の設定にて管理対象クライアント PC の有線 LAN の IP アドレス(または DHCP)を設定します。
- ③ コンソール機能にて管理対象クライアント PC を選択し、機器のプロパティ「OS 情報」タブの「ネットワーク情報」の右側で「ネットワーク種別」に「無線 LAN」を選択します。
- ④ 「ネットワーク設定」を「ネットワーク情報を自動更新する」に変更します。
- ⑤ コンソール機能にて管理対象クライアント PC を選択し、「最新の情報に更新」等を実施し、無線 LAN の通信にてクライアント PC と通信を行います。これにより、管理対象クライアント PC の無線 LAN のネットワーク情報が登録されます。
- ⑥ 「ネットワーク情報」を「ネットワーク情報を自動更新しない」に変更します。

6.1.9 修復対象領域のツリー表示がクライアント PC のディレクトリ構成にならない。

<事象>

コンソール機能にて、復元タイプがファイルフォルダ単位のクライアント PC の環境設定画面を開くと、修復対象領域のツリー表示がクライアント PC のディレクトリ構成になっていない。

<回避方法>

コンソール機能で表示される修復対象領域のツリー表示は、クライアント PC のディレクトリ構成ではなく、コンソール機能を実行している PC のディレクトリ構成になります。

コンソール機能から修復対象領域の設定を変更する場合は、リスト表示をメインにご使用いただき、ツリー表示は補助としてお使いください。

6.1.10 「修復モード」と「修復無効モード」のクライアントを同時に選択して「ログオン」設定を行うと、「修復モード」のクライアントの設定が反映されない。

<事象>

コンソール機能にて、「瞬間環境復元操作」の「環境設定」機能を使用する際、「修復モード」と「修復無効モード」のクライアントを同時に選択して「ログオン」設定を行った場合、「修復モード」のクライアントの「ログオン」設定がクライアント PC に反映されない。

<対処方法>

「修復モード」のクライアントを、「修復無効モード」に変更し、再度、「修復モード」に変更することで、設定変更が有効になります。

<回避方法>

コンソール機能にて「修復モード」と「修復無効モード」のクライアントを同時に選択して「ログオン」設定を行った場合、「修復無効モード」のクライアントはすぐ反映されますが、「修復モード」のクライアントは、一度「修復無効モード」になるまで、設定が反映されません。

そのため、反映タイミングにずれが生じます。

6.1.11 コンソール起動時に、「同一アカウントが %COMPUTERNAME% でログインしています。同時に利用しますか？」と表示されるようになった。

<事象>

コンソール機能起動時に「同一アカウントが %COMPUTERNAME% でログインしています。同時に利用しますか？」が表示されるようになったが、そのコンピュータではコンソール機能を使用していない。

<原因>

コンソール機能の終了時に異常があり、コンソール機能の終了通知が瞬快サーバに到達していない場合、当状況になります。

コンソール機能が強制終了された場合や、ネットワークが切断された状態でコンソール機能を終了した場合などが該当します。

<対処方法>

次の「瞬快サーバ」サービスを再起動してください。

6.. コンソール機能のトラブル

サービス名 : BzServer

表示名 : Syunkai Manage Server

6.1.12 クローニングにより構築したクライアント PC がコンソールの機器一覧に表示されない。

<事象>

クローニングにより構築したクライアント PC がコンソール機能の機器一覧に表示されない。

<原因>

瞬快 jyo、tokujyo に搭載されているシステムリカバリ機能にてクローニングする場合は問題ありませんが、

他のクローニングツールを利用する場合は、導入ガイド「付録 C クライアント機能を含む雛型イメージ作成」に手順に沿った操作が必要です。

これを怠ると、クライアント機能が持つクライアント固有の ID が重複し、クローニングしたクライアント PC が機器一覧に表示されなくなります。

<対処方法>

次の手順を実行することで、固有の ID が初期化され、クローニングしたクライアントが機器一覧に表示されるようになります。

- (1)クライアント機能を修復無効モードに変更します。
- (2)クライアント機能インストールフォルダ内の BzDevSetting.exe を起動します。
- (3)[後処理を行う]を選択し、[実行する]ボタンを押します。

7. クライアント機能のトラブル

この章では瞬快のクライアント機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の事象が発生した場合に、参照してください。

7.1 運用時のクライアントトラブル

7.1.1 クライアント機能のスパナアイコンが赤表示される。

<事象>

クライアント機能がインストールされたコンピュータにて、OS 起動後に次のようなエラーメッセージが表示される。また、このときクライアント機能のスパナアイコンが赤く表示されている。

- SCL00042
ワークフォルダの削除に失敗しました。
環境を確認してください。
- SCL00044
瞬間復元機能の作業領域のクリアに失敗しました。
瞬快を修復無効モードに一時的に切り替えてから、再度修復モードに切り替えて下さい。
再発する場合は、競合するソフトがインストールされていないか確認してください。
- SCL00044
ファイルシステムに異常があります。
至急瞬快をアンインストールもしくは修復無効モードに変更してから、チェックディスクを実行してください。
- SCL00045
瞬間復元ドライバが正常に動作していません。
競合するソフトがインストールされていないか確認してください。
また修復無効モードに変更してチェックディスクを実行し、ディスクにエラーがないか確認してください。
- SCL00045
瞬間復元ドライバが正常に動作していません。
瞬快と競合するソフトがインストールされていないか確認してください。
また修復無効モードに変更してチェックディスクを実行し、ディスクにエラーがないか確認してください。
- SCL00012
ファイルシステムに異常があります。

至急クライアント機能をアンインストールもしくは修復無効モードに変更してから、チェックディスクを実行してください。

- SCL00012

ファイルシステムに異常があります。

至急瞬快をアンインストールもしくは修復無効モードに変更してから、チェックディスクを実行してください。

- Windows のエラーメッセージ

XXXXXXXXXXXX が壊れているので CHKDSK を実行してください。(XXXXXXXXXXXX は任意のファイル/フォルダ名)

<回避方法>

本事象は、ファイルシステムやディスクに異常が発生した場合に表示されます。これらの事象は、ほとんどの場合、チェックディスクを実行することによって改善されます。(SCL00042 についても、修復無効モードに変更するか、瞬快をアンインストールしてからチェックディスクを実行してください)

7.1.2 クライアント機能のスパナアイコンが赤表示される。

<事象>

クライアント機能がインストールされたコンピュータにて、OS 起動後に次のようなエラーメッセージが表示される。また、このときクライアント機能のスパナアイコンが赤く表示されている。

- SCL00043

瞬間復元ドライバが正常に動作していません。

UEFI ブートの PC の場合は、修復無効モードに変更してから復元方式を別の方式に切り替えてください。

<回避方法>

UEFI が有効となっている富士通製以外の機種にて発生している場合は、復元方式を「機能制限方式」にするか、セキュアブートを無効にすることで回避可能です。

セキュアブートの無効化については、お客様の責任において実施してください。

修復モードに変更する際に機能制限方式を選択した場合、次の制限が発生しますので留意してください。

- 復元タイプにパーティションタイプを選択することができません。
- 復元モードに更新モードを選択することができません。
- マルチブート機能は使用できません。
- 修復モード時、OS 起動前の PageUp 押下による「簡易環境設定画面」を出せません。

7.1.3 「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。

<事象>

「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。

<回避方法>

アプリケーションの追加や削除、設定変更などを行った際に、使用中などの理由で削除または置き換えができないファイルを、次の OS 起動タイミングに削除または置き換えるべく予約がなされた状態になっていることが原因です。

このメッセージが表示された場合は、一緒に表示されたファイル名から対象となるアプリを特定してください。当予約がクライアント PC の再起動にて解消されると考えられる場合は、クライアント PC を再起動してから再度モードに変更してください。

PC を再起動しても同じ事象となる場合は、関連するアプリケーションが OS 起動後に再予約していると考えられますが、このようなアプリケーション動作は一般的に推奨されるものではありませんので、当該アプリケーション提供メーカーに改善を求めてください。

当該アプリケーション側にて改善が実施されない場合は、次のレジストリの値名を削除することで回避可能です。

キー: HKLM¥SYSTEM¥CurrentControlSet¥Control¥Session Manager

名前: PendingFileRenameOperations

※当レジストリ値名を削除する場合は、関連するアプリケーションの動作に問題がないか確認の上で実施してください。当社では、本操作による影響や問題の発生に関し、一切の責任を負いません。

7.1.4 ハードディスクの空き容量は十分あるにもかかわらず、「ディスクの空き容量が不足しています。」といった旨のメッセージが表示される。

<事象>

ハードディスクの空き容量は十分あるにもかかわらず、「ディスクの空き容量が不足しています。」といった旨のメッセージが表示される。

<回避方法>

瞬快クライアントは、ディスクの空き容量が全体の 10%以下になると、注意メッセージを表示します。注意メッセージが表示される割合を変更したい場合は、ポリシーエディタツールを使用し、以下の設定変更を行ってください。(ポリシーエディタツールの使用方法は、ユーザズガイド「付録 D ポリシ

ーエディタツールの使用方法」を参照してください)

《エージェント制御》

《ディスク容量警告の閾値》

「ディスク容量警告の閾値」の値を適切な値に変更する。

上記設定変更後、「サーバへ適用」ボタンを押下して変更内容をサーバに反映してください。

7.1.5 USB のデバイスを接続したときに、使用できるようになるまでに 毎回長い時間がかかる。

＜事象＞

USB のデバイスを接続したときに、使用できるようになるまでに毎回長い時間がかかる。

＜回避方法＞

Windows がロードしたドライバが、瞬時の瞬間復元機能によって修復されてしまうためです。
「修復無効モード」でデバイスを接続し、ドライバがロードされた状態で修復モードにすることで、USB
デバイスが使用できるようになるまでの時間が短縮できます。

7.1.6 瞬快の「ログオンパネル設定機能」を使って、「前回ログオンしたユーザ名を表示させない」を設定させると、元のログオンパネルの状態に戻せなくなった。

<事象>

瞬快の「ログオンパネル設定機能」を使って、「前回ログオンしたユーザ名を表示させない」を設定させると、元のログオンパネルの状態(ユーザをアイコンクリックで選択するタイプ)に戻せなくなった。

<回避方法>

瞬快の「ログオンパネル設定機能」にて、次のように設定することで元に戻すことができます。

- ・ 「指定されたユーザ名及びログオン先を表示させる」を選択する
- ・ 「ユーザ名」を適当に入力する(実在しないユーザ名でもかまいません)
- ・ 「ドメインにログオンする」のチェックをはずす

この設定内容で OK を押すと「設定は無視されますがよろしいですか？」と問われるので、さらに OK を押して進めると、元のログオンパネルの状態に戻すことができます。

7.1.7 マルチブートでの起動 OS 切り替えを行う「OS 選択メニュー」が表示されない。

<事象>

マルチブートでの起動 OS 切り替えを行う「OS 選択メニュー」が表示されない。

<回避方法>

瞬快の動作モードが修復無効モードの場合、「OS 選択メニュー」は表示されません。動作モードを、修復モードまたは更新モードに変更してください。

7.1.8 省電力設定を無効に変更すると、適用される電源プランまたは電源設定が OS 標準の初期値に戻る。

＜事象＞

瞬快の省電力設定を有効から無効に変更すると、適用される電源プランまたは電源設定が OS 標準の初期値に戻ってしまう。

＜回避方法＞

瞬快の省電力設定を有効から無効に変更すると、アクティブな電源設定(電源プラン)は、OS 標準の初期値(最上位の電源プランまたは電源設定)に戻ります。OS の設定やグループポリシーによる「電源の管理」設定を優先したい場合は、予め瞬快の省電力設定を無効にしたまま、ご利用ください。

7.1.9 クライアントをアンインストールしても、電源プランまたは電源設定に瞬快の省電力ポリシーが残る。

＜事象＞

クライアント機能をアンインストールしても、電源プランまたは電源設定に瞬快の省電力ポリシーが残ったままになる。

＜回避方法＞

瞬快の省電力設定を有効にしたまま、クライアント機能をアンインストールすると、瞬快の省電力ポリシーがレジストリに残ったままとなります。

アンインストールの際には、予めクライアント PC にて瞬快の省電力設定を無効(省電力設定の適用を有効にするチェックボックスのチェックを外す)にしてからアンインストールいただくか、アンインストール後に OS の「電源の管理」から瞬快の省電力ポリシーを削除してください。

7.1.10 Windows の「システムのプロパティ」ダイアログから「システムの保護」タブを開くと「プロパティページで予期せぬエラーが発生しました」というエラーが表示される。

<事象>

Windows の「システムのプロパティ」ダイアログから「システムの保護」タブを開くと「プロパティページで予期せぬエラーが発生しました」というエラーが表示されてしまう。

<回避方法>

瞬快クライアントをインストールすると、瞬間復元機能と競合するボリュームシャドウコピーサービスを停止させます。Windowsの「システムの保護」の機能は、ボリュームシャドウコピーサービスを使って動作しているため、このようなエラーが表示されます。

なお、瞬快の瞬間復元機能があれば、Windows 全体を保護することができますので、「システムの保護機能」を使う必要はありません。

7.1.11 クライアント機能のパスワードを忘れた。

<事象>

クライアント機能のパスワードを忘れたため、クライアント機器のタスクアイコンから環境設定を行うことができない。

<回避方法>

コンソール機能からクライアント機能进行操作する場合は、クライアント機能のパスワードは不問となっています。また、コンソール機能からクライアント機能の環境設定を行うことでクライアント機能に新しいパスワードを設定することが可能です。

クライアント機能をスタンドアロンで使用している場合は、インストールメディア内の RestPswd.exe を実行することでパスワードを 00000000 にリセットすることが可能です。

7.1.12 機能制限方式では PageUp キーでのモードが変更できない。

<事象>

修復無効モードに変更したいシーンにて、リモート操作ができず、クライアントアイコンからの環境設定画面も出せないような場合、A 方式なら PC 起動時に PageUp キーを押して機能制限方式に変更できるが、機能制限方式では PC 起動時の PageUp キーが利かない。

<対処方法>

次の何れかの方法にて対応可能です。

- ・ 瞬快の TOOL として提供されている次のコマンドを実行し、コンピュータを再起動します。
`chkmbr /restore`
- ・ Windows インストールメディアもしくは回復ドライブより起動し、回復コンソールから次のコマンドを実行することで、旧 MBR 領域を再構築します。

`bootrec /FixMbr`

7.1.13 Microsoft 365 または Office 365 の使用開始時にサインインを求められる。

<事象>

過去に使用できていた Microsoft 365 が使用開始時にサインインを求められる状況となった。

<原因>

瞬快が必要とされるような共用端末に Microsoft 365 を導入する場合は、[デバイスベースのライセンス](#)を適用することになります。

デバイスベースライセンスの Microsoft 365 使用に際しては、瞬快の有無にかかわらず、以下の問題への考慮が必要です。

- ・ 定期的にインターネット接続環境で PC 起動する必要があり、未接続期間が 30 日を超える場合、Microsoft 365 は機能制限モードに入る。
- ・ インターネット未接続期間が 90 日未満の場合は、インターネット接続環境で PC 起動するだけで機能制限モードを解除でき他に特別な操作は不要だが、未接続期間が 90 日以上続くとサインインを求められる状況になる。

※ 上記 2 点が Microsoft 365 の標準動作になっていますので、瞬快では、これら動作を阻害しないために、“C:¥ProgramData¥Microsoft¥OFFICE¥Heartbeat¥” を製品標準の修復対象外としています。

※ 再アクティブ化の際に必要なサインインについては [Microsoft 社の情報](#)を参照してください。

7.. クライアント機能のトラブル

<対処方法>

瞬快が修復モードにて動作している環境においてサインインを求められる状況になった場合は、次の手順で、Microsoft 365 のライセンス認証を実施する必要があります。

- (1) 修復無効モードに変更
- (2) インターネットに接続できる環境下で、Microsoft 365 ライセンス認証を実施
- (3) 修復モードに戻す

【補足】

ユーザーレベルのライセンスの場合に認証切れを起こさないためには、インターネット接続環境にて認証ユーザでのログオンが必要となる上、瞬快でも認証ユーザ毎に次のフォルダを修復対象外としてフルパスで設定する必要があります。

%USERPROFILE%\AppData\Local\Microsoft\Office\Licenses\

%USERPROFILE%\AppData\Local\Microsoft\Office\16.0\Licensing\

※環境変数は指定できません。定義ファイルを作成する場合は実際のパスを指定します。

また、定義行の最期はフォルダを指定したことを示すため \ で終わらせます。

7.1.14 Office 2021 または Office 2024 の使用開始時にサインインを求められる。

<事象>

一度サインインしてライセンス認証を行った Office 2021 または Office 2024 が、使用開始時にサインインを求められる状況となった。

<原因>

Office が、プロダクトキー添付無しの個人向け製品である場合には、瞬快の有無にかかわらず、1 年以内にインターネット接続環境にて PC を起動する必要があります。

瞬間復元を有効にした環境では、この際に、一時的に修復無効モードにする必要があります。

また、ライセンス認証に使用した Microsoft アカウントが削除されないようにするために、2 年に 1 回以上はサインインする必要があります。

これらの処置を怠ると当事象が発生します。

<対処方法>

Microsoft アカウントが削除されていないければ、次の手順となります。

- (4) 修復無効モードに変更する
- (5) インターネットに接続できる環境下で、Office のライセンス認証を実施する
- (6) 修復モードに戻す

8 . WindowsUpdate 連携機能のトラブル

この章では WindowsUpdate 連携機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の事象が発生した場合に、参照してください。

8.1 運用時のトラブル

8.1.1 WindowsUpdate の設定を変更したいが項目がグレーアウトされ変更できない

<事象>

クライアント機能をインストールした PC で、コントロールパネルから WindowsUpdate に関する設定を変更したいが、設定項目がグレーアウトされており変更ができない。



<原因>

クライアント機能がインストールされている場合は、自動的に WindowsUpdate による更新プログラムの適用が行われないようにするためです。

<対処方法>

次のレジストリを書き換えることで、設定変更を可能にすることができます。

キー: HKLM\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Windows\WindowsUpdate

上記の "WindowsUpdate" のキー名を "WindowsUpdate.bak" などにリネームすることで、グレーアウトされていた項目が変更可能になります。

8.. WindowsUpdate 連携機能のトラブル

<注意>

本設定にて、修復モード中に更新プログラムが自動適用される設定に変更が可能ですが、その場合の動作については保証されません。修復無効モードで運用される場合にのみ、本設定を変更するようにしてください。

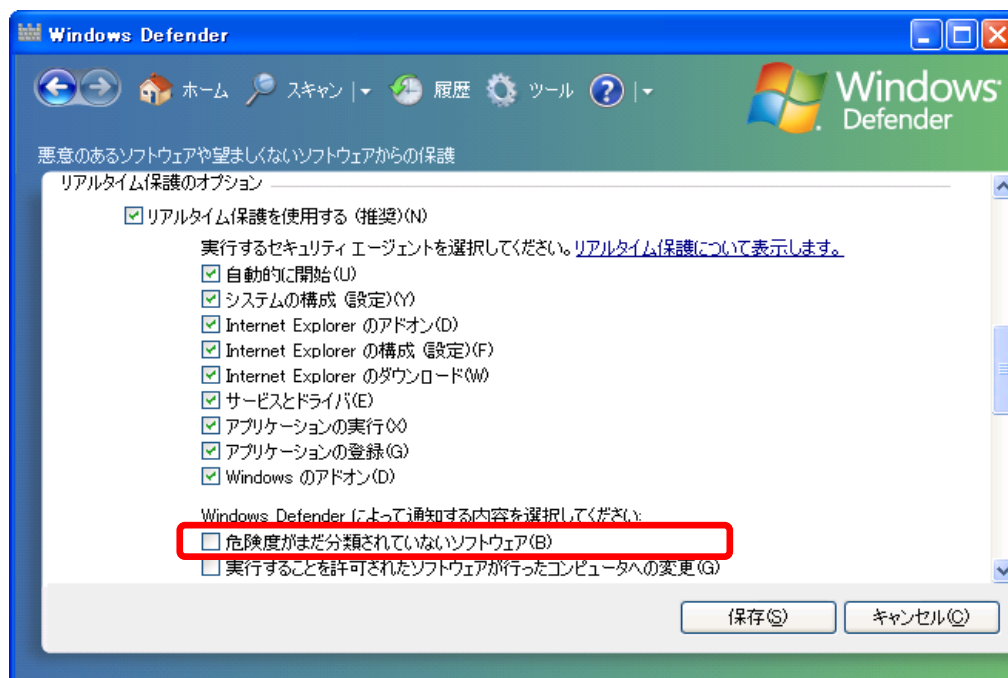
8.1.2 スケジュールの設定およびスケジュールの割当てを行ったが、Windows Update 連携処理が開始されない。

<事象>

スケジュールの設定およびスケジュールの割当てを行ったが、Windows Update 連携処理が開始されない。

<回避方法>

瞬快サーバに「Windows Defender」がインストールされている場合、「危険度がまだ分類されていないソフトウェア」というオプションが有効になっていると、この事象が発生します。



このオプションが有効になっていると、Windows のタスクスケジューラへ Windows Update 連携のスケジュールを登録する処理がブロックされるためです。この事象を回避するには、次のモジュールをスキャンしないファイルとして、Windows Defender に登録してください。

%瞬快サーバインストールフォルダ%\WUDTRM.EXE

8.1.3 パッチ一覧を取得した場合に、「受信に失敗しました」とメッセージが表示され、パッチ一覧の取得ができない。

<事象>

パッチ一覧を取得した場合に、「受信に失敗しました」とメッセージが表示され、パッチ一覧の取得ができない。

<回避方法>

パッチ一覧として取得される件数が多い場合や Update サーバに負荷がかかっている場合に、取得処理がタイムアウトしていることが考えられます。以下の対処を行ってみてください。

- ・「Windows Update 管理機能」の《オプション》－《Windows Update 管理機能の環境設定》を開き「パッチ一覧の取得時のタイムアウト」で指定されている時間を長くしてください。

複数台に対して同時にパッチ一覧を取得している場合は、同時に取得する台数を少なくしてください。

8.1.4 瞬快の Windows Update 連携処理を行い、WSUS サーバを利用して修正パッチを適用した場合、WSUS サーバが管理するコンピューター一覧に、コンピュータ情報が登録されない場合や、更新されない場合がある。

<事象>

瞬快の Windows Update 連携処理を行い、WSUS サーバを利用して修正パッチを適用した場合、WSUS サーバが管理するコンピューター一覧に、コンピュータ情報が登録されない場合や、更新されない場合がある。

<原因>

以下の条件を満たす環境の場合、事象が発生することがあります。この事象は、瞬快に起因する問題ではなく、WSUS サーバを利用する環境における、一般的な注意事項として Microsoft 社より広報されております。

- ・ 瞬快(jyo, tokujyo)の持つ、システムリカバリ機能、またはサードパーティ製のクローニングツールを利用し、環境を構築されている場合
- ・ マスターとなる環境をクローニングする前に、WSUS サーバを利用した修正パッチの適用処理を行っている場合

<対処方法>

以下のいずれかの手順を実施することで、事象が改善することを確認しています。

8.. WindowsUpdate 連携機能のトラブル

- (1) クライアント PC 上の以下のレジストリ値名を削除した状態で、Windows Update 連携処理を行う。

レジストリキー:

HKLM\SOFTWARE\MICROSOFT\Winodws\CurrentVersion\WindowsUpdate

値名:

AccountDomainSid

PingID

SusClientID

※ クライアント機能がインストールされている場合は、動作モードを修復無効モードに変更してから、レジストリの編集を行ってください。

- (2) 瞬快 システムリカバリ機能をご利用の場合

以下の手順を実施した後に、ディスクイメージの配信サービス、Windows 環境の設定サービスの実行することで対応することが可能です。

[手順]

- (a) 次のファイルをテキストエディタ等で開いてください。

コンソール機能インストールフォルダ配下の
ENV\SROCONSOLE.INI

- (b) [WINDOWS]セクションにの次の行を追加してください。

ClearWsusKey=1

- (c) 編集した内容を保存してください。

- (d) 以上で設定は終了です。ディスクイメージの配信サービスや Windows 環境の設定サービスを実行してください。

※ 当方法を行うと、ディスクイメージの配信サービスや、Windows 環境の設定サービスを実行後、Windows Update 連携を初めて実行する際に、WSUS サーバ上にコンピュータ情報が同一名で追加登録されます。WSUS サーバ上の前回登録されたクライアント PC の情報を、定期的に削除して頂くようお願い致します。

8.1.5 瞬快の WindowsUpdate 連携処理が終了せず、サーバからのキャンセル処理も受け付けない。

<事象>

瞬快の WindowsUpdate 連携実行時、サーバ側ではスケジュールタスクが「タイムアウト」のステータスで終了しているが、クライアント PC 側では、WindowsUpdate 連携タスクが動作しており、コンソール機能からのモード変更指示等を受け付けない状態となる。

なお、このとき、「失敗: 他のサブシステムが動作中のため、処理を実行できません」のメッセージが出力される。

また、クライアント側の通知領域アイコンは黄色になっており、プロパティを見るとコメントに「WindowsUpdate 連携機能が動作中です。」と表示されている。

<原因>

瞬快サーバの WindowsUpdate 連携処理は、5時間(初期値)でタイムアウトするよう設定されています。WSUS サーバとクライアント OS 間の同期処理や、パッチのダウンロード、インストール等の処理が指定時間内に終了しない場合、WindowsUpdate 連携処理をタイムアウトの失敗と判断します。

タイムアウトになったクライアント PC は WindowsUpdate 連携処理が動作していないとの判断になり、キャンセル指示の発行対象ではなくなります。

このときクライアント機能は、Windows から発行される処理終了の通知を待機しており、WindowsUpdate 連携処理が動作中はコンソール機能からのモード変更等の指示を受け付けない状態としています。

<対処方法>

クライアントPCの WindowsUpdate 連携を強制的に中断させるには、以下の手順を実行します。

処理を強制的に中断させたいクライアントに、瞬快のインストールメディアをセットします。

(ア) Windows「コマンドプロンプト」を右クリックのメニュー「管理者として実行」より起動します。

(DVD ドライブ):¥TOOL¥PExClear.exe /ALL

※ローカルディスク内にデータをコピーされる場合は、TOOL フォルダ全体をコピーしてください。

(イ) Windows を再起動します。

(ウ) 処理が終了しない場合は、再度、Windows を再起動します。

※場合によっては、更新プログラムのインストールを処理している最中であることも考えられるため、処理を強制的に終了するにあたり、Windows「イベントログ」やクライアント OS の出力する WindowsUpdate のログを確認し、状況や強制終了の実施の有無を判断する必要があります。

8.. WindowsUpdate 連携機能のトラブル

また、WSUS サーバとクライアントとの同期の状況は、クライアント OS の出力する WindowsUpdate のログより確認していただくことができます。

なお、WindowsUpdate のログは Windows 8.1 以前では C:\Windows\WindowsUpdate.log に出力されますが、Windows 10 以降では管理者の PowerShell を使用し、次のようなコマンドにてテキストファイルに変換する必要があります。

```
Get-WindowsUpdateLog -ETLPath C:\Windows\Logs\WindowsUpdate -LogPath $env:userprofile+\Desktop\WindowsUpdate.log
```

9 . リモート画面操作機能のトラブル

この章ではリモート画面操作機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の事象が発生した場合に、参照してください。

9.1 モニタリング時のトラブル

9.1.1 モニタリングできない。

<事象>

クライアントをモニタリングできない。

<対処方法>

クライアント機能インストール時にスタンドアロン運用を選択した場合はモニタリングできません。クライアント機能のインストール手順については別紙マニュアル「瞬快導入ガイド」を参照してください。

スタンドアロン運用を選択していないに関わらず、モニタリングできない場合は、以下の点について確認してください。

■ クライアントPCが起動した直後

クライアントPCが起動した直後はリモート画面操作クライアントが起動途中である場合があります。しばらく時間が経過するとモニタリングが開始されます。

■ リモート画面操作クライアントのサービス状態

しばらく時間が経過してもモニタリングが開始されない場合は、リモート画面操作クライアントの下記のサービスプログラムが起動しているか確認してください。サービスの状態を確認するためには Windows の《コントロールパネル》－《管理ツール》－《サービス》を起動してください。

「Syunkai Background daemon」

「Syunkai Remote Display Service」

「Syunkai-Remote Client Base Module」

■ ファイアウォール製品がインストールされている

ファイアウォール製品がインストールされている場合には通信処理が遮断されている場合があります。ファイアウォール製品で、以下のプログラムの通過を許可するように設定してください。尚、Windows ファイアウォールについては、リモート画面操作クライアントをインストールすることで自動的に通信できるように設定されています。

(リモート画面操作クライアントインストールフォルダ)

¥DCPRG¥dcrdsrv.exe

9.. リモート画面操作機能のトラブル

¥DCPRG¥DcSkcServer.exe	
¥DCPRG¥rdViewer.exe	
(リモート画面操作管理機能インストールフォルダ)	
¥DCPRG¥rdPrsCtrl.exe	
¥DCPRG_CLT¥dcrdsrv.exe	※
¥DCPRG_CLT¥DcSkcServer.exe	※

※ クライアントと管理が同居している端末など、インストール環境によっては存在しません。
その場合は、設定の必要はありません。

■ クライアントPCのディスプレイに画像が表示されていない

ノートパソコンにてカバーを閉じている状態(Lid Closed Mode)や、ディスプレイ装置が接続されていないデスクトップパソコンの場合は、リモート画面操作機能が正常に動作しません。

製品添付マニュアルの Attention.pdf 「ご利用に際しての制限事項／留意事項について(重要)」を参照してください。

■ モニタリング中に画面が更新されなくなった

リモ何らかの要因でリモート画面操作クライアントのサービスプログラムが閉塞している可能性があります。『単一 PC 操作』(管理者権限ユーザ)の場合は、メニュー操作にてリモートからクライアント側のサービスプログラムを再起動することで、回復させることができます。

詳細については、「リモート画面操作機能」のマニュアルを参照してください。

9.1.2 リモート画面操作機能のステータス通知ウィンドウや Windows のタスクバー上のボタンなどがモニタリングされない。

<事象>

リモート画面操作機能のステータス通知ウィンドウや、Windows のタスクバー上のボタンなどがモニタリングされない。

<対処方法>

リモート画面操作機能のステータス通知ウィンドウや、Windows のタスクバー上のボタンなどはレイヤードウィンドウ(透明化されたウィンドウ)にて構成されています。これらのウィンドウがモニタリングされない場合は、《オプション》メニューの《ユーザ設定》にてユーザ設定画面を起動し、「画面モード」から「フックレイヤードモード」を選択してください。

※標準設定は「フックレイヤードモード」になっています。

9.1.3 スクリーンセーバがモニタリングされない。

＜事象＞

スクリーンセーバがモニタリングされない。

＜対処方法＞

スクリーンセーバがモニタリングされない場合は、《オプション》－《ユーザ設定》でユーザ設定画面を起動し、「画面モード」から「フックレイヤードモード」を選択してください。

※標準設定は「フックレイヤードモード」になっています。

9.1.4 モニタリングしているとクライアント PC 上でマウスカーソルが点滅する。

＜事象＞

モニタリングしているとクライアント PC 上でマウスカーソルが点滅する。

＜対処方法＞

「フックレイヤードモード」を選択している場合に画面のモニタリングの仕組み上、発生します。この場合は、《オプション》－《ユーザ設定》でユーザ設定画面を起動し、「画面モード」から「フックモード」に変更することで改善しますが、「9.1.2 リモート画面操作機能のステータス通知ウィンドウやWindowsのタスクバー上のボタンなどがモニタリングされない。」と「9.1.3 スクリーンセーバがモニタリングされない。」の問題が発生します。

9.2 遠隔操作時のトラブル

9.2.1 遠隔操作にて「Ctrl + Alt + Del」を実行しても、クライアント PC では実行されない。

<事象>

リモート画面操作機能の遠隔操作時、キーボード操作で「Ctrl + Alt + Del」を実行しても、クライアント PC では実行されない。

<対処方法>

クライアント PC に「Ctrl + Alt + Del」を実行する場合は、特殊キー操作から「Ctrl + Alt + Del を送信」を実行してください。

9.2.2 アクティブウィンドウの補正を実行してもクライアントPCのウィンドウ位置が変わらない。

<事象>

アクティブウィンドウの補正を実行してもクライアントPCのウィンドウ位置が変わらない。

<対処方法>

基準となるクライアント PC 上で対象のウィンドウがアクティブになっていないと動作しません。対象のウィンドウをクリックしてアクティブにしてください。

また、自動補正の対象となるウィンドウは、同じアプリケーションで同じウィンドウタイトルを持つウィンドウでなければいけません。(例えば、同じメモ帳のウィンドウであっても異なる名前のファイルを開いている場合は、メモ帳のウィンドウタイトルが異なるので自動補正は実行されません。)自動補正が実行されない場合は、対象のウィンドウの種類やタイトルを確認してください。

9.3 その他のトラブル

9.3.1 電源制御ボタンがグレースアウトされクリックできない。

＜事象＞

電源制御ボタンがグレースアウトされクリックできない。

＜対処方法＞

通信中のクライアント PC に対しては【電源 ON】ボタンを使用できないようになっています。

同様にスタンバイや電源 OFF の状態で【電源OFF】【再起動】ボタン、ログオンしている状態で【ログオン】ボタン、ログオフしている状態で【ログオフ】ボタンは使用できません。

9.3.2 ファイルコピー処理に失敗する。

＜事象＞

ファイルコピー処理に失敗する。

＜対処方法＞

ファイルのコピーに失敗する原因については、いくつかの原因が考えられます。以下の点について確認してください。

- ・ 固定ドライブ以外のドライブ(例:CD-RW ドライブ)にはコピーできません。
- ・ コピー先にネットワークパス(UNC パス)を指定した場合は、コピーできません。
- ・ コピー先パスのドライブやシステムドライブの容量が不足している場合は、コピー処理に失敗します。
- ・ OS の「ユーザーアカウント制御(UAC)」機能によりアクセスが制限されている領域(例:システムドライブ直下、C:\Program Files 配下等)にはファイルコピーはできません。この場合は、一度アクセスが制限されていない領域にコピーした後に遠隔操作で目的のパスにコピーしてください。
- ・ ファイルコピー中にクライアント PC をログオフ/電源 OFF/再起動したり、物理的にネットワークが切断されたりする場合は、コピー処理に失敗します。

9.3.3 ファイル回収処理に失敗する。

<事象>

ファイル回収処理に失敗する。

<対処方法>

ファイルの回収に失敗する原因については、いくつかの原因が考えられます。以下の点について確認してください。

- ・ 回収先に固定ドライブ以外のドライブ(例:CD-RW ドライブ)は指定できません。
- ・ 回収先にネットワークパス(UNC パス)を指定した場合は、回収できません。
- ・ 回収先パスのドライブやシステムドライブの容量が不足している場合は、処理に失敗します。
- ・ ファイル回収中にクライアントPCをログオフ/電源 OFF/再起動したり、物理的にネットワークが切断されたりする場合は、回収処理に失敗します。

9.3.4 ブラックアウトを実行してもブラックアウトにならない。

<事象>

ブラックアウトを実行してもブラックアウトにならない。

<対処方法>

Windows にログオンする前のログオンパネルが表示されている状態に対しては、ブラックアウトは実行できません。Windows にログオンするとブラックアウトを実行することができます。

9.3.5 単一 PC 操作を複数台起動するとタスクバーに表示される単一 PC 操作のボタンの表示名が空白になる。

<事象>

単一 PC 操作を複数台起動するとタスクバーに表示される単一 PC 操作のボタンの表示名が空白になる。

<対処方法>

Windows のタスクバーの設定で「同様のタスクバーボタンをグループ化する」が有効になっている場合、同じアプリケーションを複数台起動するとボタンがグループ化されます。この時、単一 PC 操作を複数台起動したときにグループ化されたボタンの表示名が空白になっている場合があります。この場合、下記のレジストリのエントリを削除して再度単一 PC 操作を起動すると正しく表示されるようになります。

レジストリキー:

HKCU¥Software¥Microsoft¥Windows¥ShellNoRoam¥MUICache

エントリ名:

C:¥Program Files (x86)¥Syunkai Product¥Console¥DCPRG¥AzSyRemote.exe

(エントリ名は、リモート画面操作管理機能のインストール先フォルダによって異なる場合があります)

9.3.6 実行できないコマンドがある。

＜事象＞

実行できないコマンドがある。

＜対処方法＞

コマンドプロンプトで利用するコマンドや環境変数を含むコマンドを実行する場合、次のように指定してください。

“cmd.exe /c <実行したいコマンド>”

9.3.7 クライアントへ画面転送できない。

＜事象＞

クライアントへ画面転送できない。

＜対処方法＞

クライアントへの画面転送に失敗する原因については、いくつかの原因が考えられます。以下の点について確認してください。

- ・ クライアント側がログオンパネル状態やスクリーンセイバーロック中の場合は、画面転送できません。
- ・ 複数の管理端末から同時に同一のクライアントに対して画面転送を行うことはできません。転送が重複した場合、クライアント側のビューア画面が異常となる場合があります。その場合は、一旦すべての画面転送を停止してください。
- ・ 複数の管理端末から同時に別々のクライアントに対して画面転送を行う場合は、ネットワーク設定上の競合が発生しないように、管理端末毎のユーザ設定にてそれぞれ異なる画面転送用マルチキャストアドレスを設定してください。

9.3.8 画面転送中のキー・マウスロックが解除できない。

＜事象＞

画面転送中のキー・マウスロックが解除できない。

＜対処方法＞

フルスクリーン表示による画面転送中は、クライアント側のキー・マウスがロックされます。画面転送時のキー・マウスロックを解除するためには、以下の点についてご注意ください。

- ・ 「画面転送の停止」を行うことで、画面転送時のキー・マウスロックが解除されます。「キー・マウスロック」解除操作や複数 PC 操作終了時の「キー・マウスロック済み警告ダイアログ」からはロック解除できません。
- ・ 画面転送中は、クライアントのログオフを行わないでください。画面転送を停止せずにログオフを行うと、クライアント側のキー・マウスがロック解除できなくなります。「画面転送の停止」を行ってから、ログオフするようにしてください。

10 . 利用情報収集機能のトラブル

この章では利用情報収集機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の事象が発生した場合に、参照してください。

10.1 運用時のトラブル

10.1.1 グループ一覧に表示されるグループの並び順が、コンソール機能や WindowsUpdate 連携管理機能の並び順と異なっている。

<事象>

グループ一覧に表示されるグループの並び順が、瞬快コンソール機能や WindowsUpdate 連携管理機能の並び順と異なっている。

<対処方法>

漢字などの全角文字から始まるグループ名を使用した場合に発生することがあります。並び順を合わせたい場合は、半角英数字から始まるグループ名を付けてください。

10.1.2 インストールされているソフトウェア一覧に、表示されないソフトウェアが存在する。

<事象>

インストールされているソフトウェア一覧に、表示されないソフトウェアが存在する。

<対処方法>

瞬快では次の2ヶ所のレジストリキー配下にエントリされているソフトウェアの情報を表示していますが一部のソフトウェアでは表示されない場合があります。

HKLM¥SOFTWARE¥Microsoft¥Windows¥CurrentVersion¥Uninstall

HKLM¥SOFTWARE¥Wow6432Node¥Microsoft¥Windows¥CurrentVersion¥Uninstall

最新版では全てのソフトウェア情報を表示するようになっていきますので最新版にアップデートしてください。

10.1.3 集計した結果、「ログオン時間率」が 100%を超えている。

<事象>

集計した結果、「稼働時間累計」よりも「ログオン時間累計」のほうが長くなっているため、「ログオン時間率」が 100%を超えている。

10.. 利用情報収集機能のトラブル

<対処方法>

Windows のユーザの切り替え機能を利用して、複数ユーザで同時にログオンを行った場合、ログオン時間累計には、すべてのユーザのログオン時間が合計されますので、「ログオン時間累計」が長くなる場合があります。

10.1.4 クライアント PC から情報が収集されない。

<事象>

クライアント PC から情報が収集されない。

<対処方法>

- ・ 利用情報管理機能の環境設定画面で「利用情報の収集を行わない」の設定がされている場合は収集されません。
- ・ 情報の収集は、クライアント PC の OS が起動したときに行われます。クライアント PC の電源を 24 時間ずっと入れたままの場合は収集されません。また、スリープ、スタンバイ、休止状態などを使いシャットダウンせずに運用している場合にも収集されません。
- ・ 瞬快クライアントをインストールするときに、「スタンドアロンで運用をする」の設定でインストールしている場合は収集されません。瞬快クライアントの変更インストールを行い正しい瞬快サーバを設定してください。瞬快クライアントの変更インストールについては導入ガイドを参照してください。
- ・ クライアント PC が瞬快サーバに情報をアップロードする処理は OS が起動して数分後に行われます。このため、OS 起動後すぐにシャットダウンした場合は、情報のアップロードが行われません。

10.1.5 利用情報管理機能に表示されるイベント情報などが、古い情報しか表示されない。

<事象>

利用情報管理機能に表示されるイベント情報などが、古い情報しか表示されない。

<対処方法>

利用情報収集機能は、クライアント PC からリアルタイムな情報を取得するのではなく、サーバに収集された情報をもとに集計やグラフ表示を行います。このため、今現在使用しているクライアント PC の情報ではなく、前回サーバに情報がアップロードされた時までの情報が表示されます。

10.1.6 クライアント PC の動作が異常になったため強制電源オフした場合、情報は正しく収集されない。

<事象>

クライアント PC の動作が異常になったため強制電源オフしてしまいました。この場合、情報は正しく収集されません。

<回答>

基本情報や、ソフトウェア情報は、次回起動したときに収集されるので問題ありません。イベント情報は、強制電源オフする直前までが収集されています。

但し、以下の 4 つのイベントは始まりと終わりの 2 つの情報がペアになる必要があります。

- ・ 電源オン・オフ
- ・ ログオン・ログオフ
- ・ スクリーンセーバ開始・停止
- ・ 省電力モードへの移行・復帰

このため、電源オン中に強制電源オフした場合は、電源オンとペアになる電源オフイベントが無いため、電源オンのイベントも収集されません。このことから、集計結果やグラフ表示は、強制電源オフした時の動作状況が反映されないことになります。

10.1.7 クライアント PC を操作していないにもかかわらず、操作時間として集計されてしまう。

<事象>

クライアント PC を操作していないにもかかわらず、操作時間として集計されてしまう。

<対処方法>

クライアント PC を操作しているかは、スクリーンセーバが動作している、していないで判断します。このため、クライアント PC で、スクリーンセーバが動作するように設定を行ってください。

10.1.8 Windows 同士のマルチブート環境において、イベントが正しく表示されない。

<事象>

Windows 10 と Windows 11 のような Windows 同士のマルチブート環境の場合に、Windows 10 にて操作したイベントが Windows 11 のイベント(または、その逆)として表示されている。

<対処方法>

LAN ケーブルが抜けている、瞬快サーバが停止しているなどの、情報がアップロードできない状態

10.. 利用情報収集機能のトラブル

で、使用する OS を切り替えて起動させた時に発生します。

また OS を切り替えて起動させたときに、情報のアップロードが行われるよりも早く OS の再起動を行った場合にも発生します。

Windows 同士で OS を切り替える場合は、情報が確実にアップロードできる状態で行ってください。

10.1.9 イベントの定期消去処理で、CSV 形式で出力するように設定したが、書き出されない。

<事象>

イベントの定期消去処理で、CSV 形式で出力するように設定したが、書き出されない。

<対処方法>

環境設定画面で指定した出力先のフォルダが誤っている可能性があります。指定した出力先のフォルダが、瞬快サーバ上に存在するか確認してください。

もし、存在しないフォルダを指定しており、出力ができなかった場合は、瞬快サーバインストールフォルダ内の TEMP フォルダ内に出力されます。

10.1.10 メイン画面に表示される集計期間の初期値を別の日付に変更したい。

<事象>

メイン画面に表示される集計期間の初期値を別の日付に変更したい。

<対処方法>

次の手順で初期値を変更することができます。

- ① 瞬快コンソール機能インストールフォルダ内の ENV¥UseinfoConsole.ini をメモ帳で開きます。
- ② [DefaultDate]セクション内の START_DATE キーに、期間の開始日の初期値、END_DATE キーに期間の終了日の初期値としたい日付を、今日からの相対日で入力し保存します。

例: 開始日を 3 日前、終了日を昨日としたい場合

[DefaultDate]

START_DATE=-3

END_DATE=-1

10.1.11 詳細表示のシステム情報に CPU が複数表示される。

<事象>

詳細表示のシステム情報に CPU が複数表示される。

<対処方法>

マルチコアの CPU を搭載したクライアント PC の場合は、そのコア数だけ表示される場合があります。

10.1.12 算出される消費電力量や CO2 排出量の値が実際よりも大きくずれている。

<事象>

算出される消費電力量や CO2 排出量の値が実際よりも大きくずれている。

<対処方法>

本システムで算出する値は、基準となる消費電力値や CO2 換算基準と PC を利用していた時間を元に計算します。このため、必ずしも正確な値が算出されるわけではありません。算出された値は目安としてご利用ください。ただ、算出された値のずれが大きい場合は、以下のポイントを確認してください。

- ・ 型名の登録を行っていない
型名の登録を行っていない場合は、デスクトップタイプかノートブックタイプのいずれかの区別のみで標準値を使って算出されます。正確な値を算出させるには、環境設定画面から型名の登録を行ってください。
- ・ PC ごとの消費電力設定値が誤っている
→型名の指定が間違っていると、標準値を使って算出されます。登録した型名が間違っていないか確認してください。また、PC に接続している周辺機器がある場合は、周辺機器を含めた消費電力値を設定してください。

10.1.13 コンピュータのロック (Windows キー + L) を行った場合、利用情報収集機能はどの状態と認識しているのかわからない。

<事象>

コンピュータのロック (Windows キー + L) を行った場合、利用情報収集機能はどの状態と認識しているのかわからない。

10.. 利用情報収集機能のトラブル

<対処方法>

コンピュータのロックを行った場合は、ログオン状態として認識します。しかし、ロック中にスクリーンセーバーが動作した場合は、スクリーンセーバー状態として認識します。

11 資源配付機能のトラブル

この章では資源配付機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の事象が発生した場合に、参照してください。

11.1 運用時のトラブル

11.1.1 資源が適用されない

クライアント PC で資源が適用されない場合には以下のケースが考えられます。

- ・資源の適用モードとクライアント PC の動作モードに不整合がある。

資源配付の資源詳細設定で設定された「実行種別」「適用モード」にしたがって資源適用を開始しようとした際に、クライアント PC における瞬快の動作モードが適用しようとするモードに移行できない状態である場合、資源適用がスキップされます。

スキップされる場合は、適用ログに「動作モード不整合による資源適用スキップ」のログが保存されます。



瞬快の動作モードと資源の適用モードの詳細情報については資源配付機能マニュアル「付録 1 瞬快の動作モードと資源の適用モードについて」を参照してください。

- ・クライアント PC をインストールする時にスタンドアロンでセットアップした。もしくは瞬快サーバの指定を間違えてインストールした。

資源配付にてクライアント PC が資源を受信するためにはサーバと通信を行う必要があります。クライアント PC は自身が通信すべきサーバをセットアップ時に入力された情報を元にして選定します。したがってセットアップ時にスタンドアロンでセットアップする、もしくはセットアップ時と運用時で瞬快サーバが導入されているサーバの名称が異なるなどの場合に発生します。

この場合はクライアント PC で変更インストールを行い、サーバを再度指定しなおしてください。



瞬快変更インストールの詳細については、「瞬快」導入ガイドを参照してください。

- ・Windows Update 連携機能が動作している。

瞬快の資源配付機能は、Windows Update 連携機能とは同時に実行できません。クライアント PC が Windows Update 連携を行っている場合は、Windows Update 連携が終了するのを待ちく

11. 資源配付機能のトラブル

ださい。

- ・システムリカバリ後処理が動作している。

瞬快の資源配付機能はシステムリカバリ機能の後処理と同時に実行できません。システムリカバリによるイメージ配信が完全に完了するのをお待ちください。

- ・Windows 同士のマルチブート環境においてデフォルト起動 OS 以外で起動している。

瞬快の資源配付機能はデフォルト起動 OS に指定されている Windows に対してのみ資源配付ができます。デフォルト起動 OS ではない場合、資源配付はスキップされて適用されません。

11.1.2 クライアント PC に配付指示ができない

クライアント PC に対して配付指示ができない場合には以下のケースが考えられます。

- ・配付指示を出そうとしているクライアント PC がテスト適用完了状態である。

クライアント PC 状態がテスト適用完となっている状態は、テスト適用が完了しており、クライアント PC 上で動作確認を行って、テスト配付を適用するか解除するかを決めるべきステータスとなっています。つまり、資源配付を一時停止しているイメージとなります。この状態のクライアント PC に対して追加で資源配付指示を出すことなどはできません。

クライアント PC 上にて《テスト配付の適用》もしくは《テスト配付の解除》のいずれかの操作を行ってください。



《テスト配付の適用》、《テスト配付の解除》については、資源配付機能マニュアル「3.1.2 クライアント PC に資源をテスト配付する」を参照してください。

- ・テスト適用中のクライアント PC に配付指示を出そうとした。または、資源適用中のクライアント PC にテスト配付指示を出そうとした。

テスト適用中のクライアント PC に配付指示を出す。また、資源適用中のクライアント PC にテスト配付指示を出すことは制限事項となっており配付指示を出すことはできません。

テスト適用の適用または解除が完了した上で配付指示を行ってください。また、資源適用完了後にテスト配付指示を出すようにしてください。

11.1.3 資源配付すると適用失敗になる

資源適用が失敗する場合には以下のケースが考えられます。

- ・配付する資源のドライブが存在しない。

資源配付を行った際に指定した配付リソースの配付先として指定されているパスはクライアント PC に存在するドライブを指定しているか確認してください。配付先として指定されているパスがクライアント PC のドライブとして存在しない場合、資源配付は適用失敗となります。

- ・前処理/後処理を実行し、正常値チェックを行い、正常ではない値が返ってきている。

資源配付を行った際に指定した配付リソースの「前処理」/「後処理」の指定を確認してください。前処理/後処理でプログラムを実行するように指定し、プログラムの返り値をチェックする様に指定している場合、プログラムの返り値が正しくないため、資源配付の処理が中断している可能性があります。

また、プログラムとして指定されているパスは正しいものであるかを確認してください。

- ・資源適用中にサーバとの通信が途切れた。

資源配付を行っている最中にサーバとの通信が途切れた場合、資源配付に失敗する可能性があります。この場合は瞬快サーバが起動していること、瞬快サーバに瞬快コンソール機能から接続できること、接続してコンソール機能から配付指示を出せることを確認し、クライアント PC の LAN 接続を確認したのち、再起動を実施し再度受信を行ってください。

- ・マルチブート環境で瞬快の復元機能がインストールされていない OS に対して修復無効モードで適用される資源を適用した。

マルチブート環境における資源配付では、デフォルト起動 OS として指定されている OS に瞬快の瞬間復元機能がインストールされていない場合、修復無効モードへの切り替えに失敗します。結果、資源配付に失敗します。マルチブート環境の場合は適用モードを「更新モード適用」と指定してください。

11.1.4 資源配付に時間がかかる

資源配付はファイルの転送を行いますので、必然的にある一定の時間は必要となります。し

11. 資源配付機能のトラブル

かし、資源配付に時間が掛かっており、短縮したい場合などは以下の点について確認し、設定変更を行うことにより改善される事があります。

- ・資源詳細設定の「実行種別」を「自動判別」以外にする。

資源詳細設定にて「自動判別」を設定している場合、クライアント PC でのモード切り替え要否の判定に時間が掛かる場合があります。配付する資源があらかじめ修復対象領域に対するものであるか否かが判明している場合は、「自動判別」以外の動作を指定すると改善される場合があります。



資源詳細設定の変更方法については、資源配付機能マニュアル「1.3.2 資源の詳細設定について」を参照してください。

- ・同時に資源配付する台数を減らす。

瞬時の資源配付機能ではサーバの負荷分散を行うために、大量のクライアント PC から処理要求が発生した場合にキューが発生させ、実行待ち状態とさせる場合があります。そのため、処理待ちとなるクライアント PC が発生し、結果、トータルとしての時間がかかる場合があります。このような場合は同時に実行するクライアント PC の台数を減らすと改善される場合があります。

11.1.5 資源適用中にクライアント PC が勝手に再起動した

資源適用中にクライアント PC が再起動した場合、以下のような事が考えられます。

- ・配付リソースを作成する時に「再起動」を行う設定にした。

配付リソースを作成する時に、電源制御の設定で【この配付リソースを含む資源を適用した場合、資源配付の最後に必ず再起動を行う】のラジオボタンを選択すると、クライアント PC で受信した際に自動で再起動が行われます。

配付リソースを確認して上記の設定になっているかどうか確認してください。



配付リソースの詳細について確認する場合は資源配付機能マニュアル「3.1.8 配付リソースを編集したい」を参照してください。

- ・受信したファイルがクライアント PC 上で使用中であった

資源適用で受信しようとしたファイルがクライアント PC 上で使用中の場合は、そのファイルをコピーすることができません。そこで、OS 起動時にファイルをコピーする Windows の機能を利

用して、資源受信が完了した後に自動的に OS の再起動を行い、OS 起動時に該当するファイルのコピーが実行されます。

11.1.6 資源適用時にモード切り替えが行われない

資源適用時にモード切り替えが行われない場合は、以下のケースが考えられます。

- ・適用時モード変更なしに設定されている。

資源の詳細設定における「実行種別」が「適用時モード変更なし」を選択している資源を適用する場合、資源適用の際にモード変更はされません。

- ・適用モードとクライアント PC の動作モードがすでに同じである。

資源の詳細設定における「実行種別」が「自動判別」、「適用時モード変更あり」を選択しており、「適用モード」で設定されているモードとクライアント PC の動作モードがすでに同じ場合、資源適用の際にモード変更はされません。

- ・自動判別でモード変更不要と判断される場合

資源の詳細設定における「実行種別」が「自動判別」を選択している資源を適用する際、適用する資源のファイルパスがすべて修復対象外領域に設定されている場合などはモード変更不要と判断されます。



「実行種別」の自動判別機能は配付リソースで指定された適用先パスと修復対象領域のパスの比較を行う事によって判別しています。プログラムやバッチで修復対象領域を変更した場合などは判別できませんので、ご注意ください

11.1.7 適用した資源が元に戻ってしまう

適用した資源が元に戻ってしまう場合は、以下のケースが考えられます。

- ・適用に失敗している

適用モードが更新モードで適用された資源は、資源適用に失敗した場合、強制修復が実行されます。したがって、配付した資源の情報は消去されます。資源の適用に失敗した場合は、資源配付管理機能の「クライアント PC 一覧」の「クライアント PC 状態」が「適用失敗」となっています。

11. 資源配付機能のトラブル

- ・クライアント PC の動作モードが修復モードであるクライアント PC に適用時モード変更無しで資源配付をしている。

瞬快の動作モードが修復モードであるクライアント PC に対して資源の詳細設定における「実行種別」で「適用時モード変更なし」を設定している資源を適用すると、資源適用後に再起動を実行すると瞬快によって修復がなされ、適用された資源が削除される場合があります。

- ・テスト適用完了後、テスト配付の解除を実行した。

テスト配付機能を利用して適用した資源に対して、資源適用後、クライアント PC 上のタスクトレイの瞬快アイコンから《テスト配付の解除》を実行した場合、強制修復が実行されテスト配付が実行される前の修復ポイントまで環境が戻ります。結果、資源配付で配付した資源が元に戻ってしまう状態になります。



強制修復によって戻るのはテスト配付が実行される前の修復ポイントです。したがって、修復ポイント設定後、長期間に渡って更新モードで運用してきているクライアント PC に対して、テスト配付を実施し、その後《テスト配付の解除》を実行すると、資源配付で配付した資源の情報以外にも、運用期間中に作成されたデータなども修復されますので、ご注意ください。

11.1.8 資源適用時の適用モードが設定と異なる

資源適用時の瞬快の動作モードが資源の詳細設定で設定した適用モードと違う場合は、以下のケースが考えられます。

- ・動作モード変更が不要であると判断された。

例えば、資源として「自動判別」で「更新モード適用」である資源を修復無効モードで動作しているクライアント PC に対して配付した場合、この資源は修復無効モードのまま適用されます。このように、自動判別に設定された資源の場合クライアント PC のモード次第では資源に指定されたモードでの資源配付を行わない場合があります。



資源適用時のモード切り替えの判定については資源配付機能マニュアル「付録 2 資源指示状態とクライアント状態について」を参照してください。

- ・複数の資源が同時に適用された結果、適用時の動作モードが動的に変更された。

例えば、資源として「自動判別」で「更新モード適用」である資源と「適用時モード変更あり」で「修復無効モード適用」である資源を同時にクライアント PC で受信する様に配付した場合、この資源は修復無効モードで適用されます。このように複数の資源を同時に配付した場合、配付する資源の組合せによっては動作モードが異なる場合があります。



複数の資源を同時に実行した場合の適用モードについては、資源配付機能マニュアル「付録 2 資源指示状態とクライアント状態について」を参照してください。

11.1.9 資源の変更、または削除ができない

資源の削除処理ができない場合には以下のケースが考えられます。

- ・変更、または削除しようとしている資源で配付指示が出ているクライアント PC が存在する。

資源に関連づけられているクライアント PC の一部、もしくはすべてに対して配付指示が出ている状態では資源の削除はできません。資源を削除する前に《配付指示の取り消し》を実行し、配付指示を取り消してください。



配付指示の取り消し方法については、資源配付機能マニュアル「3.1.3 配付指示を取り消したい」を参照してください。

- ・変更、または削除しようとしている資源で適用中のクライアント PC が存在する。

資源に関連づけられているクライアント PC の一部、もしくはすべてが資源適用中である状態では資源の削除はできません。資源を削除する前に《キャンセル》を実行し、資源の受信をキャンセルするか、資源適用が完了するまで待ってください。



キャンセルの方法については、資源配付機能マニュアル「3.1.4 受信中の資源配付を中断したい」を参照してください。



資源にクライアントPCを割り当てたい場合は資源配付機能マニュアル「3.1.17 資源指示状態を変更せずにクライアントPCを追加・削除したい」を参照してください。

11.1.10 配付リソースの変更・削除ができない

配付リソースの変更・削除ができない場合には以下のケースが考えられます。

- ・削除しようとしている配付リソースが資源に組み込まれている。

配付リソースは資源に組み込まれている場合、削除することができません。資源の編集機能を用いて資源を編集するか、資源の削除を行ってください。



資源の編集方法については資源配付機能マニュアル「3.1.5 資源を編集したい」を、資源の削除方法については資源配付機能マニュアル「3.1.7 資源を削除したい」を参照してください。

- ・変更しようとしている配付リソースが資源に組み込まれ、適用中のクライアント PC が存在する。

配付リソースは資源に組み込まれ、さらにその資源を適用中であるクライアント PC が存在する場合は変更ができません。資源の受信をキャンセルするか、資源適用が完了するまで待ってください。



キャンセルの方法については、資源配付機能マニュアル「3.1.4 受信中の資源配付を中断したい」

11.1.11 資源ファイル更新、配付リソース更新時に処理が失敗する

資源ファイル更新、配付リソース更新時に処理が失敗するのは以下のケースが考えられます。

- ・更新処理前に瞬快サーバとの通信が遮断されている。または更新処理中に瞬快サーバとの通信が遮断された

- ・更新処理を行う前に、瞬快サーバとの通信が何らかの原因によってできない状態になっている場合があります。瞬快サーバとの通信環境および瞬快サーバの状況を確認してください。

- ・更新ファイルにアクセス権がない場合

今回更新を行おうとしているファイルの中にアクセス権のないものが含まれている可能性があります。現在、資源配付管理機能を使用している Windows ユーザの権限で登録ファイルおよびフォルダへのアクセスが可能か確認してください。

- ・更新ファイルが別のアプリケーションで使用されている場合

更新を行おうとしているファイルの中に他のアプリケーション（例 テキストエディタ、表計算ソフト、データベースソフトなど）で使用中の可能性があります。この場合、一度アプリケーションを終了させてからファイル更新のリトライを行ってください。

- ・データベースへのアクセスに失敗している

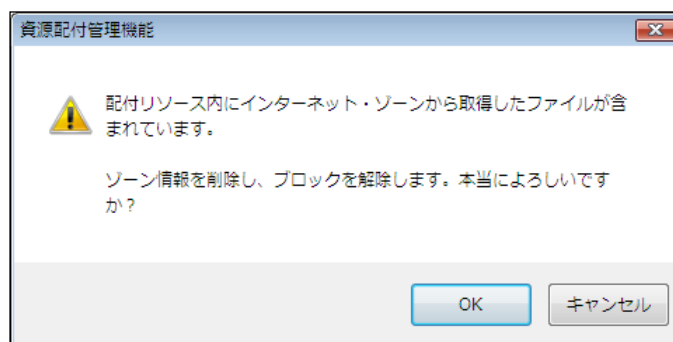
データベースへのアクセスに失敗している可能性があります。SQLServer の環境を確認してください。



「資源ファイル更新」および「配付リソース更新」に失敗した場合、台帳、もしくはログにその情報が記録されます。

11.1.12 ファイルストリームのセキュリティ情報が付与されたファイルをアップロードする時に警告メッセージが表示される

資源の更新を行った場合、次の警告メッセージが表示されることがあります。



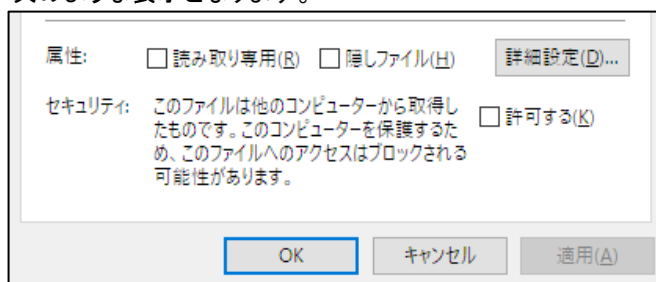
これは、アップロードしようとしたファイルの中に「ファイルストリームのセキュリティ情報」が付与されているファイルが存在する場合に表示されます（詳細は下記の「メモ」を参照ください）。この場合、OKボタンを押下するとローカルにある対象ファイルの「ファイルストリームのセキュリティ情報」を解除した後にアップロードを実行します。



「ファイルストリームのセキュリティ情報」は、インターネットからダウンロードして取得したファイルなどに付与されることがあります。

内部的にはファイルのストリーム情報に対して「ZoneID」と呼ばれる目印（マーカー）が付与され、これらのファイルを実行する時に「本当に実行してよいかどうか？」をユーザに問い合わせる画面が表示されるようになります。

「ファイルストリームのセキュリティ情報」が付与されているファイルはプロパティを開くと次のような表示となります。



読み取り属性が付いているファイルは、「ファイルストリームのセキュリティ情報」を解除することができません。読み取り属性を外してください。

11.1.13 配付指示(即時開始)、キャンセルに失敗する

資源を即時に実行するため、《配付指示(即時開始)》や《キャンセル》を行ったが、失敗する場合には以下のケースが考えられます。

- ・クライアント PC と通信が成立しない。

《配付指示(即時開始)》処理は現在起動しているクライアント PC に即時に受信処理を開始させる処理であり、《キャンセル》処理は現在資源受信中であるクライアント PC に対して受信中の資源の強制的な中断をさせる処理です。両処理共にデータベース上に立てられたフラグを、クライアントが確認し処理を実行します。

クライアント PC の電源が入っていない、クライアント PC の名前解決ができない、クライアントがサーバを見つけられないなどの理由によりクライアント PC とサーバ間の通信が成立しない場合は《配付指示(即時開始)》や《キャンセル》の処理は開始されません。

- ・クライアント PC 状態がキャンセルできる状態ではない。

《キャンセル》は現在資源受信中であるクライアント PC に対して受信中の資源の強制的な中断をさせる処理です。したがって、現在資源を受信している処理の最中でない場合は、《キャンセル》処理を行っても、キャンセルできる状態ではないため、失敗します。

11.1.14 適用ログの表示がおかしい

「クライアント PC 詳細表示」画面にて「適用ログ」の表示がおかしい場合は、以下のケースが考えられます。

- ・利用情報収集機能が無効になっているため、適用ログがアップロードされていない。

資源配付の適用ログの収集は瞬快の利用情報機能を利用しています。したがって、利用情報機能の「利用情報収集設定」において、「利用情報の収集を行わない」に設定されている場合は、資源配付の適用ログも保存されません。



利用情報機能の情報収集を行う設定にする方法については、ユーザーズガイド「3.3 利用情報収集の操作」を参照してください。

- ・適用ログの内容が途切れている。

適用ログの収集に際して、資源名、配付リソース名などが長すぎる場合、適用ログの内容欄の文字が切り詰められる場合があります。

11.1.15 テスト配付がうまく動かない

テスト配付を行うにあたって、以下のケースがトラブルと思われがちです。

テスト配付の適用と解除の方法が分からない。

テスト配付を行ったあとは、テスト配付を行ったクライアント PC にて動作確認を行い、クライアント PC 上のタスクトレイの瞬快アイコンから資源情報表示機能を起動し、該当資源の「テスト配付の適用」もしくは「テスト配付の解除」のいずれかを実行する必要があります。



クライアント PC における操作については、資源配付機能マニュアル「3.1.2 クライアント PC に資源をテスト配付する」を参照してください。

テスト配付を行ったが、タスクバーに瞬快アイコンがないため、テスト配付の適用も解除もできない。

クライアント PC インストール時に、タスクトレイにアイコンを表示しない設定にしていた場合は、このような状態になってしまいます。この場合は、クライアント PC インストールフォルダの、次のプログラムを実行することで、タスクトレイに瞬快アイコンが表示されます。

C:\Program Files (x86)\Syunkai Product\Agent\BzTray.exe

資源配付管理機能の「クライアント PC 一覧」の右クリックメニューから「配付指示(テスト配付)」を実行したのにテスト配付が開始されない。

「配付指示(テスト配付)」は資源配付機能における「配付指示」と同等の動作をします。したがって、即時ではなくクライアント PC 起動時に実行されるため、クライアント PC の再起動、もしくはクライアント PC の電源 ON が必要となります。

クライアント PC を再起動してもテスト配付が実行されない。

テスト配付では、その性質上、クライアント PC を更新モードに変更する必要があります。したがって、クライアント PC の現在の動作モードが修復無効モードである場合、テスト配付は実行できず、スキップされる事となります。



テスト配付の適用可否などについては、資源配付機能マニュアル「付録1 瞬快の動作モードと資源の適用モードについて」を参照してください。

FUJITSU ビジネスアプリケーション 瞬快
Fujitsu Software Systemwalker Desktop Restore

各製品共通
トラブルシューティングガイド

発行日

2024年6月10日 第1版

2024年11月11日 第3版

- 本書の内容は、改善のため事前連絡なしに変更することがあります。
- 本書に記載されたデータの使用に起因する、第三者の特許権およびその他の権利の侵害については、当社はその責を負いません。
- 無断転載を禁じます。

Copyright 2024 Fujitsu Limited

FUJITSU ビジネスアプリケーション 瞬快

Fujitsu Software
Systemwalker Desktop Restore

各製品共通
トラブルシューティングガイド

富士通株式会社