

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

はじめに

ネットワークチェッカーは、PCの基本情報、イベントログ、及びSQLServerのログなどを取得し、ヘルプデスクに送付するツールです。ネットワークチェッカーで取得したログは数十MBとメールでは送れない大きなサイズになるため、当該ツールからヘルプデスクに送付していただきます。

システムなど(※1)のインストール時にエラーが発生した場合や、システムのご利用時にエラーが発生した場合(※2)に、エラーの原因調査のためヘルプデスクからネットワークチェッカーによるログの取得をお願いさせていただくことがございます。

(※1)システム、SQLServer、及びSkyPDFなどのインストール

(※2)インストールなどの事前準備、システムの実行時、通信時など

ヘルプデスクよりログの取得をお願いさせていただく際は、当手順書をご案内させていただきますので、当手順書をご参照いただき、ログの取得と送付をお願い致します

また、ログの送付が終わりましたら、お手数ですがヘルプデスクまでその旨をご連絡いただけますようお願い申し上げます。

目次

I ネットワークチェッカーによるログの取得と送付.....	1
1. ネットワークチェッカーの起動.....	1
【ご参考】「TkcPcInf.exe」が見つからない場合.....	2
【ご参考】「TkcPcInf.exe」が起動できない場合.....	2
2. ログの取得と送付.....	3
【ご参考】収集中にエラーになった場合.....	10
1. VBScript エラーが表示された場合 (Microsoft VBScript 実行時エラー) ...	10
2. フォルダ作成エラーが表示された場合 (76:パスが見つかりません。)... ..	11
3. それ以外の場合.....	12
【ご参考】送信中にエラーになった場合.....	13
1. 通信エラーが表示された場合 (HttpSendRequest、413)	13
2. それ以外の場合.....	15

【ご参考】PDFのナビゲーション(しおり)の表示方法

1. Acrobat Reader の場合

(1) F4 キーを押下して「ナビゲーションパネル」を表示します。

(2) 「しおり」ボタン(下記赤枠)をクリックし、しおりを表示します。

(※)しおりが設定されていない場合、「しおり」ボタンは表示されません。

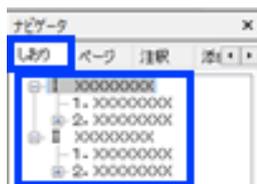


2. SkyPDF Viewer の場合

(1) メニューの「表示(V)」>「ナビゲーター(N)」をクリックします。

(2) 「しおり」タブを選択します。

(※)しおりが設定されていない場合、「しおり」タブには何も表示されません。



I ネットワークチェッカーによるログの取得と送付

1. ネットワークチェッカーの起動

下記フォルダ内にある「TkcPcInf.exe」を右クリックし、「管理者として実行」をクリックして起動します。

C:¥Program Files (x86)¥TKC¥Shared Files¥TkcPcInf.exe

※32ビット版OSの場合は、「Program Files (x86)」は「Program Files」です。

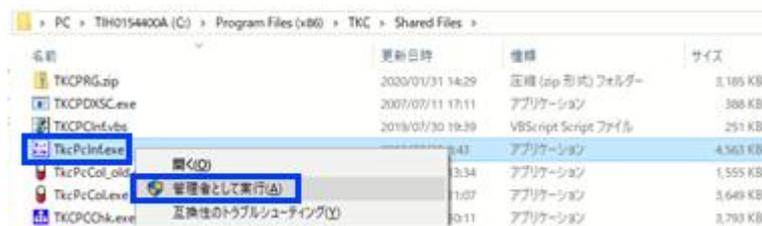
※拡張子を表示されていないご環境の場合は、「.exe」は表示されません。

下記のアイコンをダブルクリックしてください。

- ・「名前」列: TkcPcInf
- ・「種類」列: アプリケーション
- ・備考 : アイコンに「ネットチェッカー」と記載

※ユーザーアカウント制御が表示された場合は「はい」で進んでください。

また、管理者権限の情報入力を求められた場合は、管理者権限のあるアカウントのID/PWを入力してください。



【ご参考】「TkcPcInf.exe」が見つからない場合

「TkcPcInf.exe」が見つからない場合は、下記のいずれかの方法となります。

1. 最新版のネットワークチェッカーをダウンロードする方法

- (1) 下記リンクから「NETCHECK.zip」を、デスクトップなど任意の場所にダウンロードしてください。

https://www.tkc.jp/~media/Tkc/consolidate/consulting_tool/docs/NETCHECK.zip

- (2) ダウンロードした zip ファイルを、右クリックから「すべて展開」で展開します。

※展開パスワードはかけておりません。

※ご利用のPCのご設定によっては、右クリックから「すべて展開」が表示されない場合があります。その場合は、貴社で導入している解凍・圧縮用のツールなど、普段ご利用の方法で Zip ファイルを展開してください。

(方法がご不明な場合は、貴社のシステム管理者の方にご相談ください。)

- (3) 展開したフォルダの下記のファイルとなります。

(展開先のフォルダパス)¥NETCHECK¥TkcPcInf.exe

2. システムISO(DVD)を利用する場合

[2019年10月版]以降のシステムISO(DVD)内の下記をご利用ください。

?:¥Tool¥TkcPcInf.exe

※「?」はご利用のPCの(仮想)DVDドライブのドライブレターです。(例)「E」など

【ご参考】「TkcPcInf.exe」が起動できない場合

ウイルス対策ソフトなどのセキュリティ製品の影響の可能性がございます。

起動できないPC上で動作しているセキュリティ製品を一時停止し、起動できるかどうかご確認をお願いします。

※セキュリティ製品の一時停止方法は、貴社のシステム管理者の方にご相談ください。

2. ログの取得と送付

(1) 下記画面はOKで進んでください。

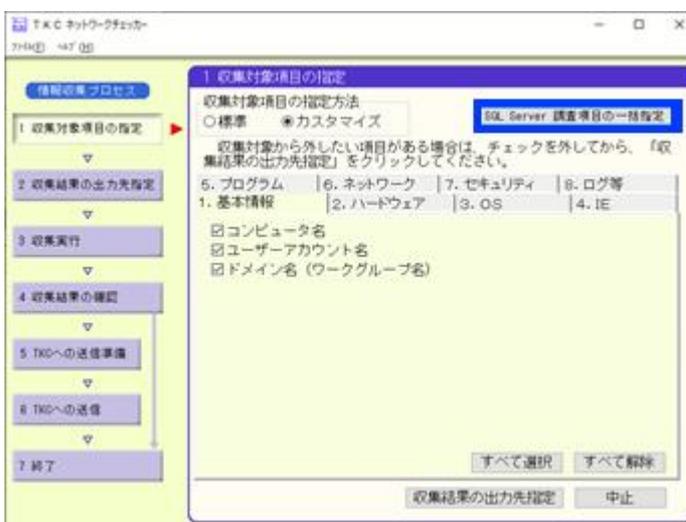


(2) 「1 収集対象項目の指定」が開くので、「カスタマイズ」をクリックしてください。



(3) 「SQL Server 調査項目の一括指定」ボタンをクリックします。

※ボタンを押しても何もメッセージは表示されないため、念のため2回ほどクリックしてください。

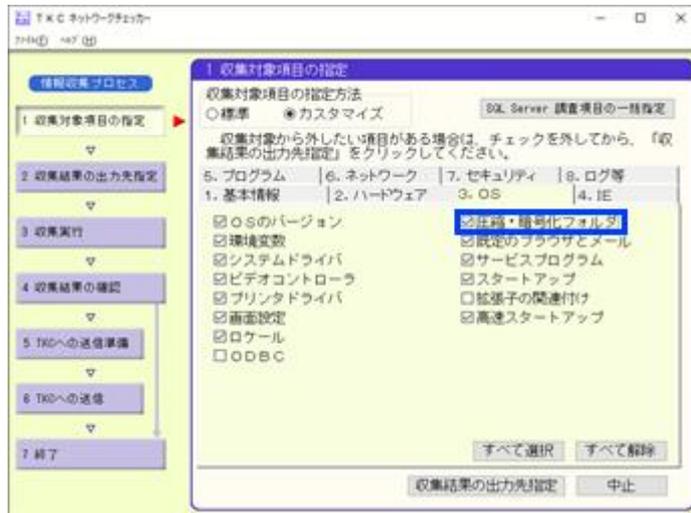


(4) 下記の各タブの設定を変更します。

① 「3. OS」タブ

下記区分に追加でチェックをします。

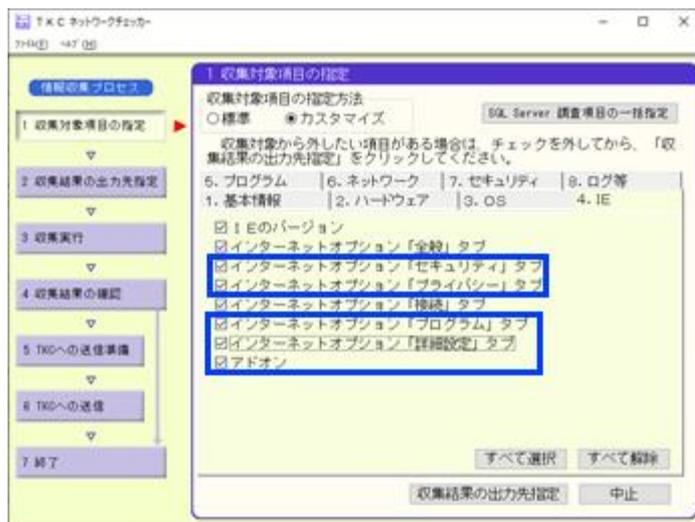
1)「圧縮・暗号化フォルダ」



② 「4. IE」タブ

下記5つの区分に追加でチェックをします。

- 1) 「インターネットオプション「セキュリティ」タブ」
- 2) 「インターネットオプション「プライバシー」タブ」
- 3) 「インターネットオプション「プログラム」タブ」
- 4) 「インターネットオプション「詳細設定」タブ」
- 5) 「アドオン」



③ 「6. ネットワーク」タブ

下記区分に追加でチェックをします。

1) 「DNS リゾルバのキャッシュ」



④ 「7. セキュリティ」タブ

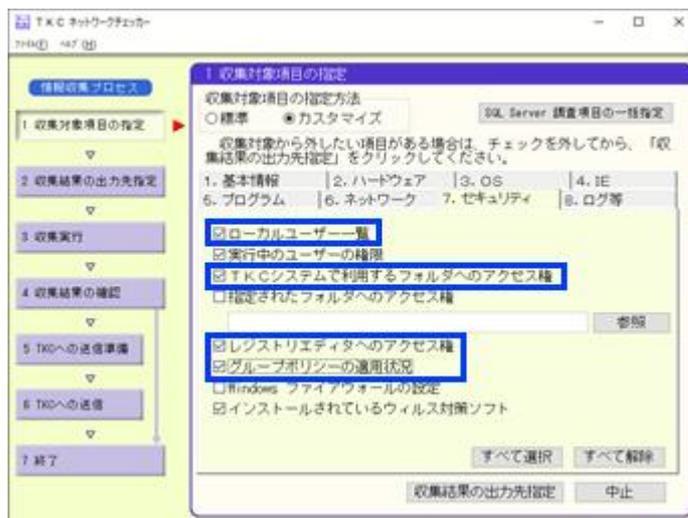
下記4つの区分に追加でチェックをします。

1) 「ローカルユーザー一覧」

2) 「TKC システムで利用するフォルダへのアクセス権」

3) 「レジストリエディタへのアクセス権」

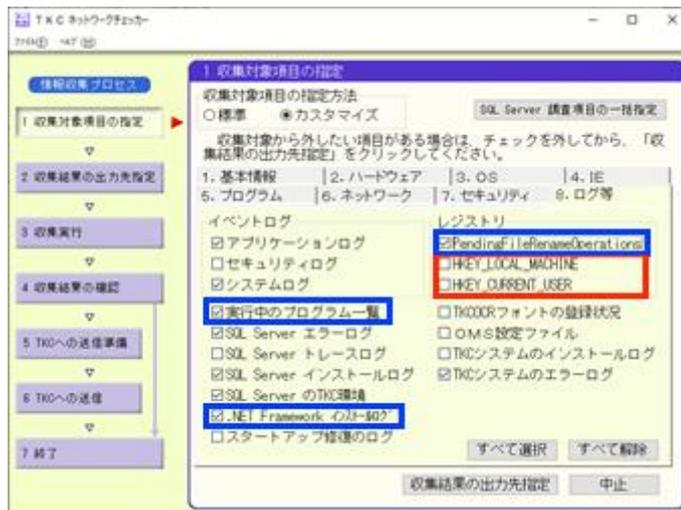
4) 「グループポリシーの適用状況」



⑤ 「8. ログ等」タブ

下記3つの区分に追加でチェックをします。

- 1)「実行中のプログラム一覧」
- 2)「.NET Framework インストールログ」
- 3)「PendingFileRenameOperations」



【ご注意】レジストリの収集の必要性

上記朱色の枠内のレジストリに関する2つの区分のチェックは付け不要ください。

当該2つの区分は、ヘルプデスクから依頼があった場合のみチェックを付けてください。

- 1)「HKEY_LOCAL_MACHINE」
- 2)「HKEY_CURRENT_USER」

(5) 画面下の「収集結果の出力先指定」ボタンをクリックしてください。

(6) 「収集結果の出力先」を変更されたい場合は「参照」ボタンより変更してください。
デフォルトで「デスクトップ」が表示されるので、通常はそのままで大丈夫です。

(7) 「収集実行」ボタンを押下します。



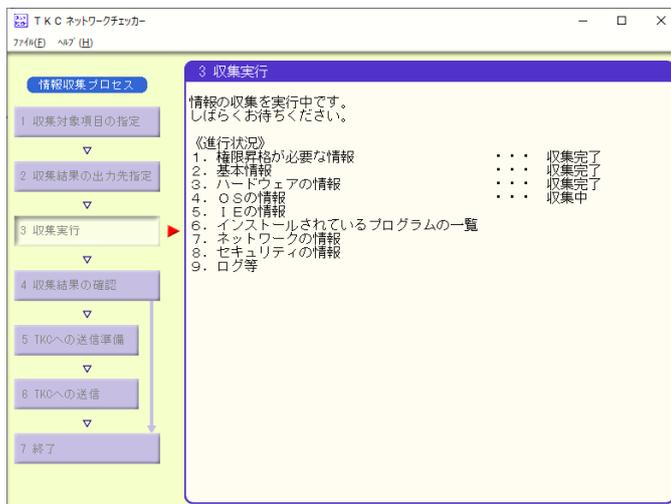
(8) 情報の収集処理が開始されます。

完了するまでしばらくお待ちください。

※ご環境によりませんが、ログの収集に5～10分程度のお時間がかかります。

※上記(4)⑤「8. ログ等」で朱枠の2つの区分にチェックをつけた場合(=レジストリを収集する場合)は、ご環境によりませんが、ログの収集に15分程度のお時間がかかります。

※収集中にエラーになった場合は、[【ご参考】収集中にエラーになった場合](#)を確認してください。



- (9) 収集処理が完了すると、「4 収集結果の確認」画面が表示されます。
「TKC への送信準備」ボタンをクリックしてください。



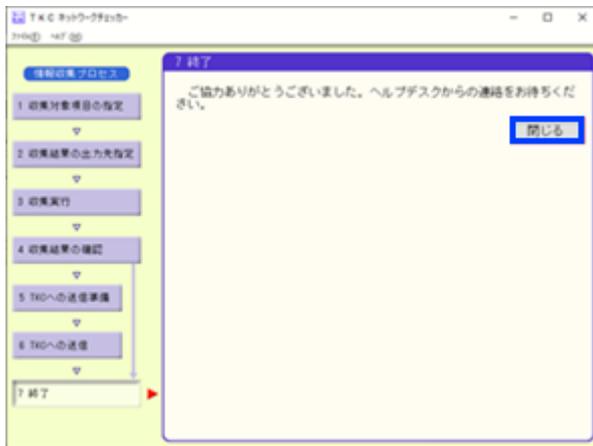
- (10) 「送信者名」欄に貴社名(貴事務所名)をご入力いただき、「TKCへの送信」をクリックします。



- ※10MB 程度の zip ファイル送信のために数秒～数十秒程度のお時間がかかります。
 ※上記(4)⑤「8. ログ等」で主枠の2つの区分にチェックをつけた場合(=レジストリを収集する場合は、1～2分程度した後)に下記のエラーメッセージが表示される場合があります。
 ※収集中にエラーになった場合は、[【ご参考】送信中にエラーになった場合](#)を確認してください。

(11)送信が完了すると下記画面が表示されます。

「閉じる」ボタンをクリックし、ネットワークチェッカーを終了してください。



(12)お手数ですが、ネットワークチェッカーからログをご送付いただいた旨のご連絡をヘルプデスクまでお願い致します。

また、お問い合わせのエラーが発生した際に利用していたユーザーアカウントのIDが分かれば、ご連絡の際に合わせてご教示いただけると幸いです。

(例1) PC(OS)に通常利用している「A」というユーザーIDでログインし、システムを利用中にエラーが発生した場合

➢ エラーが発生していた際に利用していたアカウントのIDは「A」となります。

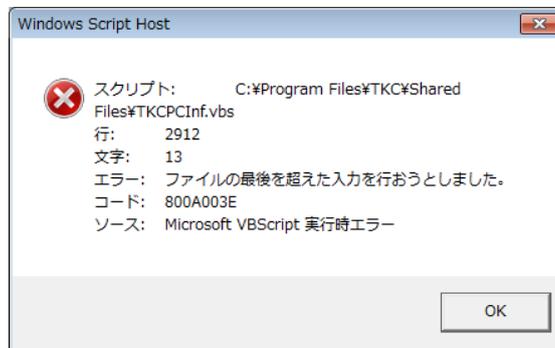
(例2) PC(OS)に通常利用している「A」というユーザーIDでログインし、システムのインストールの際に管理者権限が必要なため普段は利用しない「B」という管理者権限のあるIDやPWを入力し、インストール作業を行っている最中にエラーが発生した場合

➢ エラーが発生していた際に利用していたアカウントのIDは「B」となります。

【ご参考】 収集中にエラーになった場合

1. VBScript エラーが表示された場合 (Microsoft VBScript 実行時エラー)

以下のエラーメッセージが表示された場合は、下記のご対応をお願いします。



(1) 「1 収集対象項目の指定」ボタンをクリックし、「5. プログラム」タブをクリックします。

(2) 「5. プログラム」タブの「TKCプログラム」のチェックを外します。



(3) 「3 収集実行」ボタンをクリックし、再度、ログの収集ができるかご確認ください。

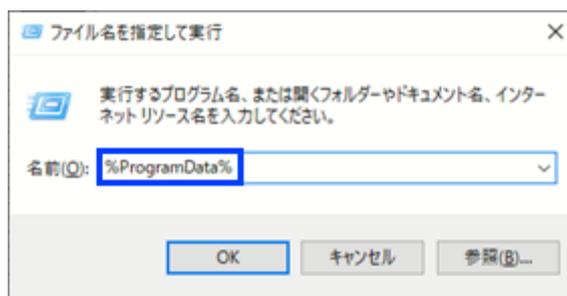
2. フォルダ作成エラーが表示された場合（76:パスが見つかりません。）

以下のエラーメッセージが表示された場合は、下記のご対応をお願いします。

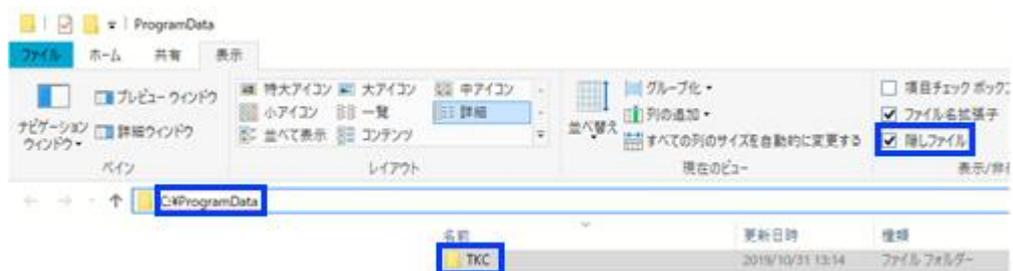


(1) 「ProgramData」フォルダ内に「TKC」という名前のフォルダを作成します。

- ① 「Windows キー + r」で「ファイル名を指定して実行」画面を表示します。
※Windows キーはキーボード左下の Windows の窓マークのキーです。
- ② 「名前」欄に「%ProgramData%」と入力しOKをクリックします。
(「%」は入力不要です。)



- ③ 「C:¥ProgramData」が開いたら、英大文字で「TKC」という名前のフォルダを作成してください。



(2) 「3 収集実行」ボタンをクリックし、再度、ログの収集ができるかご確認ください。

3. それ以外の場合

ウイルス対策ソフトなどのセキュリティ製品の影響の可能性がございます。
起動できないPC上で動作しているセキュリティ製品を一時停止し、起動できるかどうかご確認をお願いします。

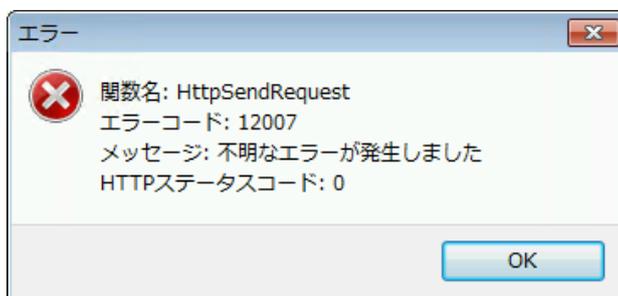
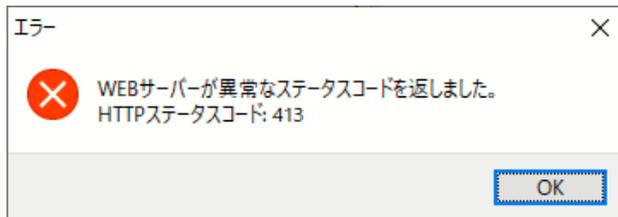
※セキュリティ製品の一時停止方法は、貴社のシステム管理者の方にご相談ください。

【ご参考】送信中にエラーになった場合

1. 通信エラーが表示された場合 (HttpSendRequest、413)

ログのファイルサイズが大きい場合や、ネットワーク環境の状況により、送信中に下記のエラーが発生する場合があります。

以下のエラーメッセージが表示された場合は、下記のご対応をお願いします。



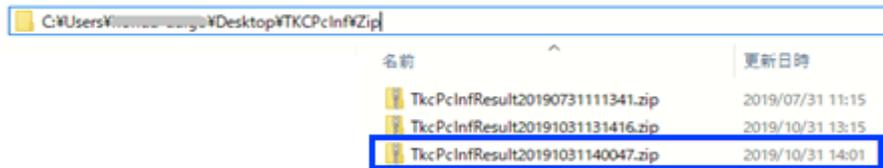
- (1) 上記のエラーメッセージの「OK」ボタンをクリックします。
- (2) 下記画面で「エラーを開く」ボタンをクリックし、送れなかったログの zip ファイルが作成されていることを確認します。(当該 zip を後程アップロードいただきます。)



※当該 zip ファイルは下記に作成されています。

上記 I 2. (6)で指定したフォルダ(デフォルトはデスクトップ)に作成された「TKCPCInf」フォルダ内の「Zip」フォルダに格納されている zip ファイルのうち、

更新日時が一番新しい(=一番最後に作成された)ものです。



名前	更新日時
TkcPcInfResult20190731111341.zip	2019/07/31 11:15
TkcPcInfResult20191031131416.zip	2019/10/31 13:15
TkcPcInfResult20191031140047.zip	2019/10/31 14:01

(3) 「中止」ボタンで画面を閉じます。



(4) 上記(2)の zip ファイルは容量が大きいためメール添付ではご送付いただけません。

このため、「セキュアメッセージャー」というツール(サイト)に zip ファイルをアップロードいただき、zip ファイルの受け渡しを行わせていただきます。

セキュアメッセージャーのご利用方法をご案内させていただきますので、お手数ですがヘルプデスクまでご連絡をお願い致します。

[ヘルプデスクのメールアドレス]renketsunouzei@tkc.co.jp

2. それ以外の場合

ウイルス対策ソフトなどのセキュリティ製品の影響の可能性がございます。

通信エラーが発生するPC上で動作しているセキュリティ製品を一時停止し、送信できるかどうかご確認をお願いします。

※セキュリティ製品の一時停止方法は、貴社のシステム管理者の方にご相談ください。

うまく送信ができない場合は、お手数ですが、上記[1. 通信エラーが表示された場合 \(HttpSendRequest, 413\)](#)をご参照いただき、「セキュアメッセージャー」というツールで取得いただいたログの zip ファイルをお送りください。

以 上