



Q.READY お客様向け専用アプリ 使用時のネットワーク環境について

2025/12

ハンファジャパン株式会社 エナジーソリューション事業部 品質保証部 CS課

HWJQZ2506002 Ver1.1.0



【はじめに】

本資料は、Q.READY パワコン～ルーター～スマートフォン（お客様向け専用アプリ）で通信が正常に行われない場合に、確認していただきたいポイントをまとめたものです。新規設置やルーター入替時等、通信不良時の初動対応にご活用ください。

1. 物理接続の確認

- ・LANケーブルが正しく差し込まれているか（カチッと音がするまで差し込む）
- ・ケーブルの断線やコネクタ部の破損がないか
- ・Wi-Fiルータの正しいポートに接続しているか（LANポート、WANポートの誤接続に注意）

2. ネットワーク接続機器の構成

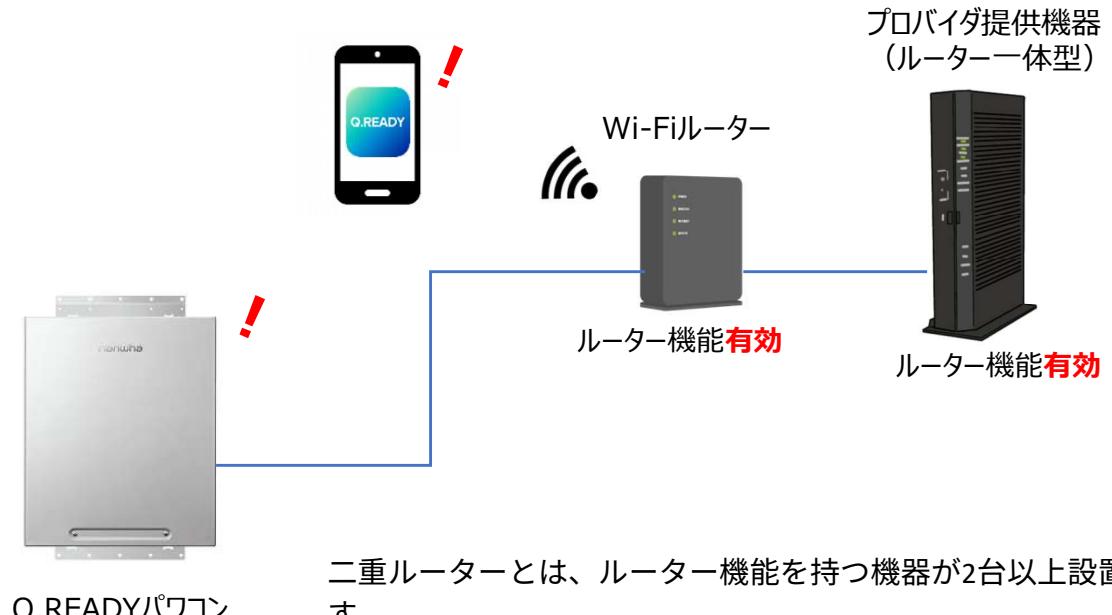
(1) 中継器を使用する場合（工事説明書「中継器を使用する場合の注意事項」もご参照ください）

- ・中継器とルーター間の電波強度に問題がないか（弱い場合は設置位置変更）
- ・中継器が原因と思われる通信不良の場合は、
パワコンとルーターをLANケーブルで直結して、通信可能かどうか。

(2) 二重ルーターになっていないか

- ・ルーターが2台以上接続されていないか（プロバイダ提供機器 + Wi-Fiルーターなど）
- ・このとき、2台目のWi-Fiルーターは、ルーター機能を**無効**※に設定すること。
※ ブリッジモード／APモード（呼び方はメーカーにより異なる）
※ 設定変更方法については、ルーターメーカーにお問い合わせください。

二重ルーターの状態



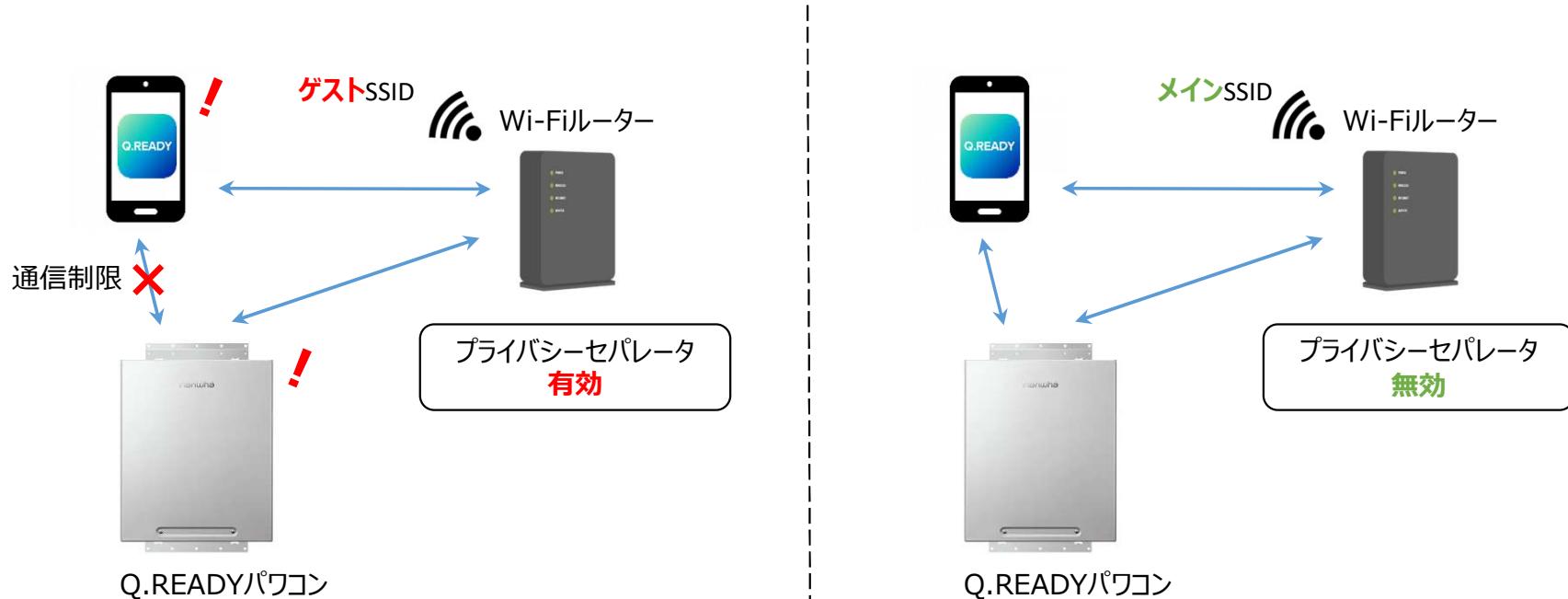
3. ルーターの設定について (設定変更方法についてはルーターメーカーにお問い合わせください)

(1) UPnP ※機能に対応したルーターであること。

※UPnPは、本アプリが必要な通信を自動的に確立するために使用します。

(2) 繋がった機器同士の通信に影響を及ぼすセキュリティ設定※が有効になっていないか。

※プライバシーセパレータ (APアイソレーション、ネットワーク分離機能、など) 、ゲストSSID利用 など



- ・プライバシーセパレータとは、同一ルーターに接続された機器同士の通信を制限する機能です。
この機能は「無効」に設定してください。
- ・ゲストSSIDで接続した場合、メインネットワークに接続された機器への通信が制限されます。
必ずメインSSIDをご利用ください。

4. ネットワーク環境全体の仕様・設定について

- (1) 特殊な仕様・設定（IGMPスヌーピング、IPv6専用※ 等）になっていないか。

※IPv4通信が利用できないネットワーク環境を指します。一般的なご家庭の回線（v6プラス等）では、通常この問題は発生しません。

5. 確認の結果、通信不良が改善されない場合

- (1) ルーター、パワコン、スマートフォンの再起動をお試しください。

再起動により接続状態が再構築され、正常な通信状態に回復する場合があります。

- (2) お客様向け専用アプリの再インストールや、他のスマートフォンでの接続をお試しください。

- ・キヤッショや一時データが破損し、通信不良を引き起こしていた場合は、再インストールでこれらがリセットされるため復旧します。
- ・スマートフォン固有のOSバージョンや設定（省電力モード、権限設定など）が原因の場合、他の端末では問題が起きたため正常動作します。

Q.READYの取扱説明書・工事説明書および各種資料は、
Q.PARTNERSから、ダウンロード可能です。

<https://q-partners.q-cells.jp/>





SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

The word "SUSTAINABLE" is in blue capital letters. The word "DEVELOPMENT" is in blue capital letters. The word "GOALS" is in large blue capital letters. A circular graphic composed of colored segments (blue, green, yellow, red) is positioned between "DEVELOPMENT" and "GOALS".

私たちは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。