



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



【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不到的場合に、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

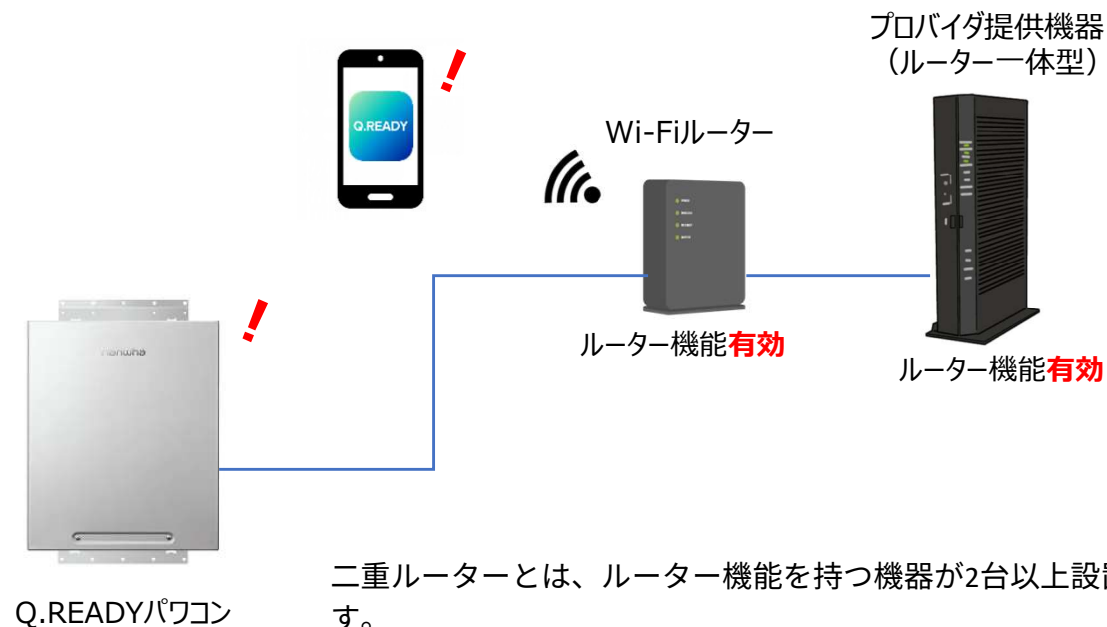
(1) 中継器を使用する場合（工事説明書「中継器を使用する場合の注意事項」も ご参照ください）

- ・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



二重ルーターとは、ルーター機能を持つ機器が2台以上設置されている状態のことです。

この状態では、通信速度の低下やWi-Fi接続の不具合が発生する恐れがあります。

2台目のルーターのルーター機能を**無効**に設定してください。

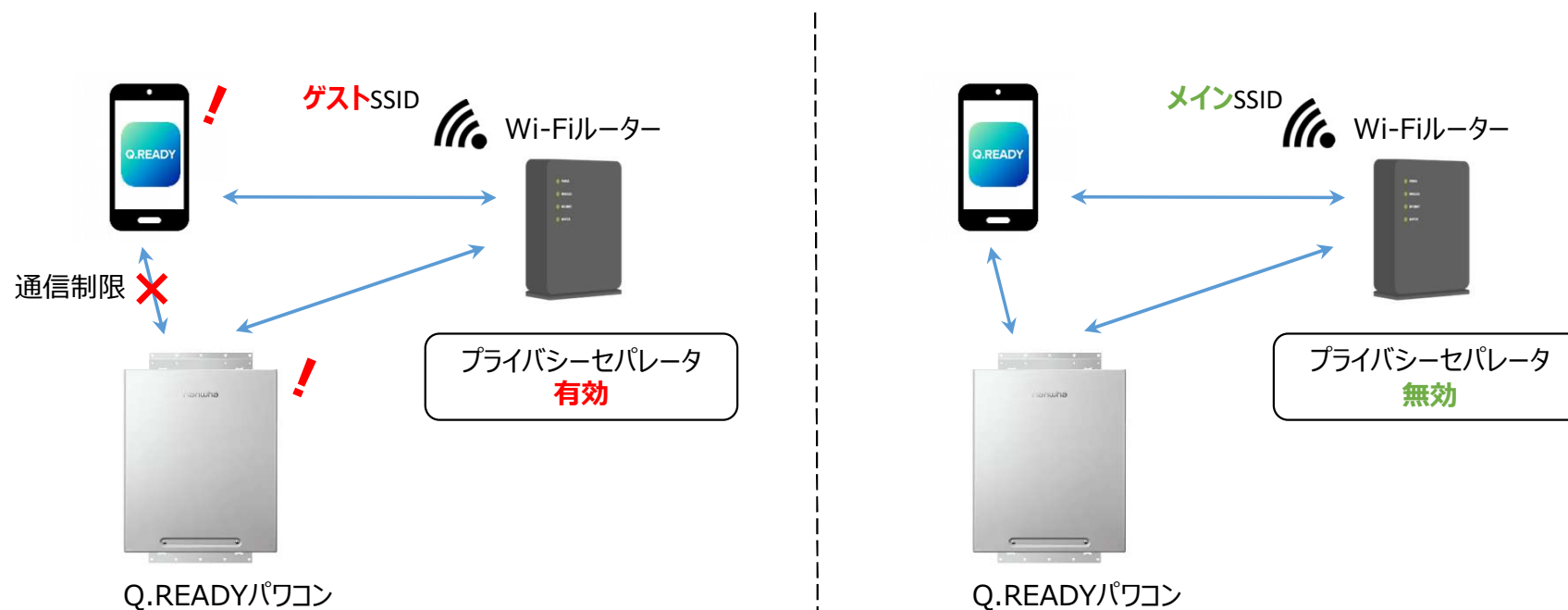
3. ルーターの設定について（設定変更方法についてはルーターメーカーにお問い合わせください）

(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、パソコン、スマートフォンの再起動をお試ください。

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ください。

- ・キャッシュ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ない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/>





私たちは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。