Hanwha Japan

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

2025/06

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

【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

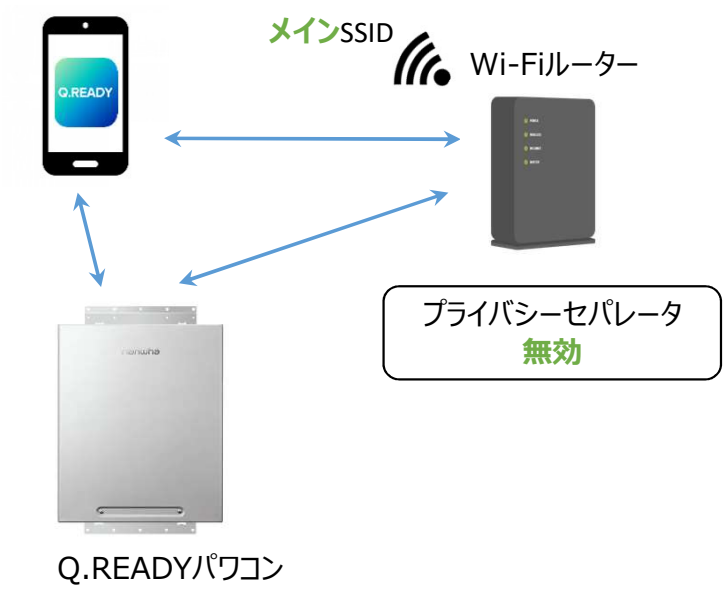
二重ルーターとは、ルーター機能を持つ機器が2台以上設置されている状態のことです。
この状態では、通信速度の低下やWi-Fi接続の不具合が発生する恐れがあります。
２台目のルーターの ルーター機能を無効に設定してください。

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。

（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。

（3） その他　特殊な設定（IGMPスヌーピング等）になっていないか。

４．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/

Hanwha Japan

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

私たちは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。

HWJQZ2506002