

【Optimal Remote】 通信不具合時の確認事項

目次

□ 目的

□ 確認事項

- ・ 確認事項①②③ セキュリティ対策ソフト、UTM、PCの設定
- ・ 確認依頼事項④ ファイアウォールの無効化手順
- ・ 確認依頼事項⑤ インターネットプロキシ設定の無効化手順
- ・ 確認依頼事項⑥ テザリング設定手順

目的

- 本資料ではOptimal Remoteが通信不具合時に
事象原因を切り分けるための確認事項と手順をご案内いたします。

お手数ではございますが、

適切にご案内と早期解決に向けてご対応のご協力を宜しくお願い申し上げます。

確認事項

□ 下記の確認事項をご確認いただき、ご申告事象に改善が見られるかどうか、ご確認ください。

- ①セキュリティ対策ソフトを導入している場合、無効にすると改善しますでしょうか。
- ②UTMをご利用されている場合、無効にすると改善しますでしょうか。
- ③該当PCの設定にて、何か特別な設定を行っている場合、設定を戻すと改善はしますでしょうか。
- ④ファイアウォールを無効にした場合、改善しますでしょうか。
- ⑤インターネットプロキシなどを利用している場合、
プロキシを経由しない環境では改善しますでしょうか。
- ⑥テザリングにて接続すると改善はしますでしょうか。
※セキュリティ上問題がないようでしたらお試しくださいと幸いです。

□ 併せて設定いただいている**通信要件**をご確認ください。

※通信要件がご不明な場合はお問合せくださいませ。

確認事項①②③

セキュリティ対策ソフト、UTM、PCの設定

確認事項①②③

- ①セキュリティ対策ソフトを導入している場合、無効にすると改善しますでしょうか。

例)AppGuardなど

※製品名は一例となります。他の製品が競合している可能性もございます

- ②UTMをご利用されている場合、無効にすると改善しますでしょうか。

- ③該当PCの設定にて、何か特別な設定を行っている場合、設定を戻すと改善はしますでしょうか。

上記のご確認につきましては、御社の管理部門にてご確認くださいませ。

確認事項④

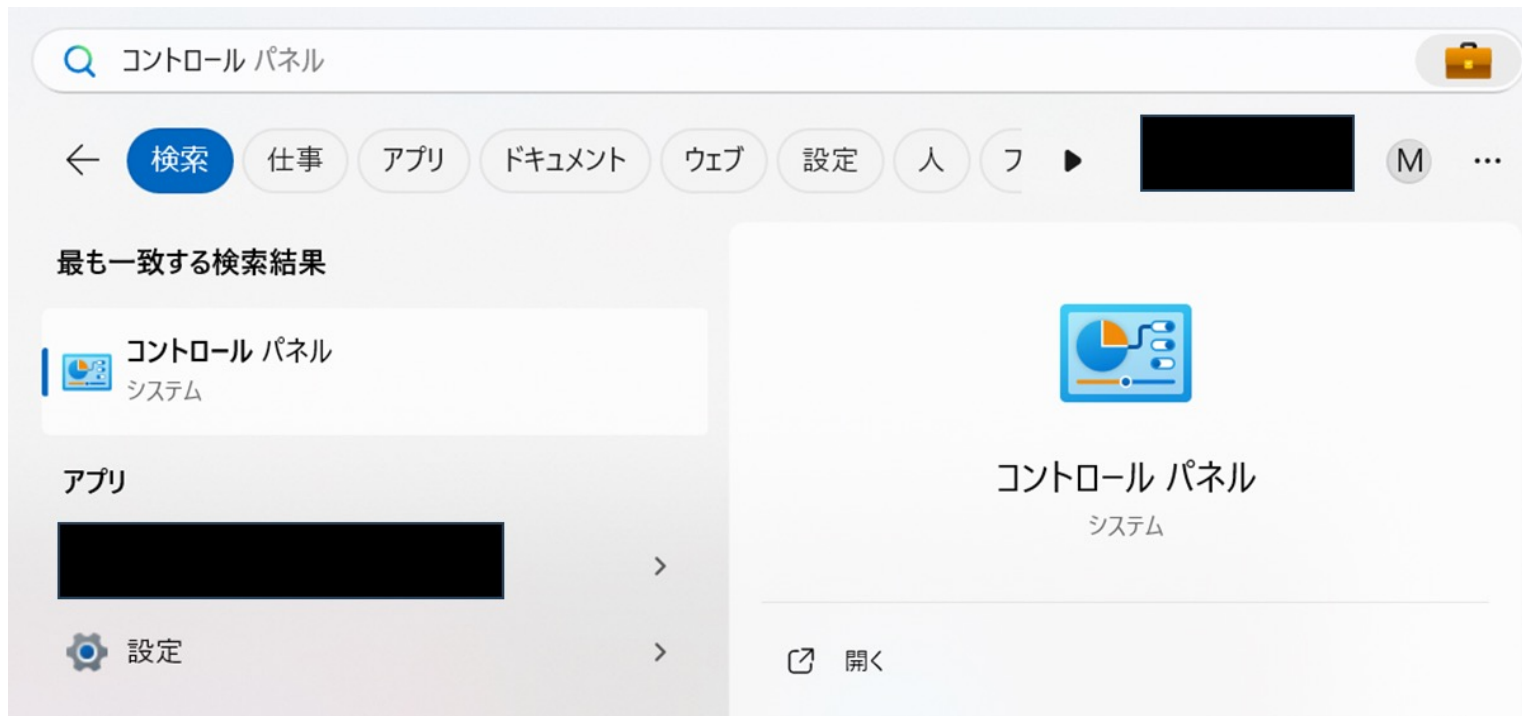
ファイアウォールの無効化手順

ファイアウォールの無効化手順

□ ファイアウォールを無効にした場合、事象が改善するがご確認くださいませ。

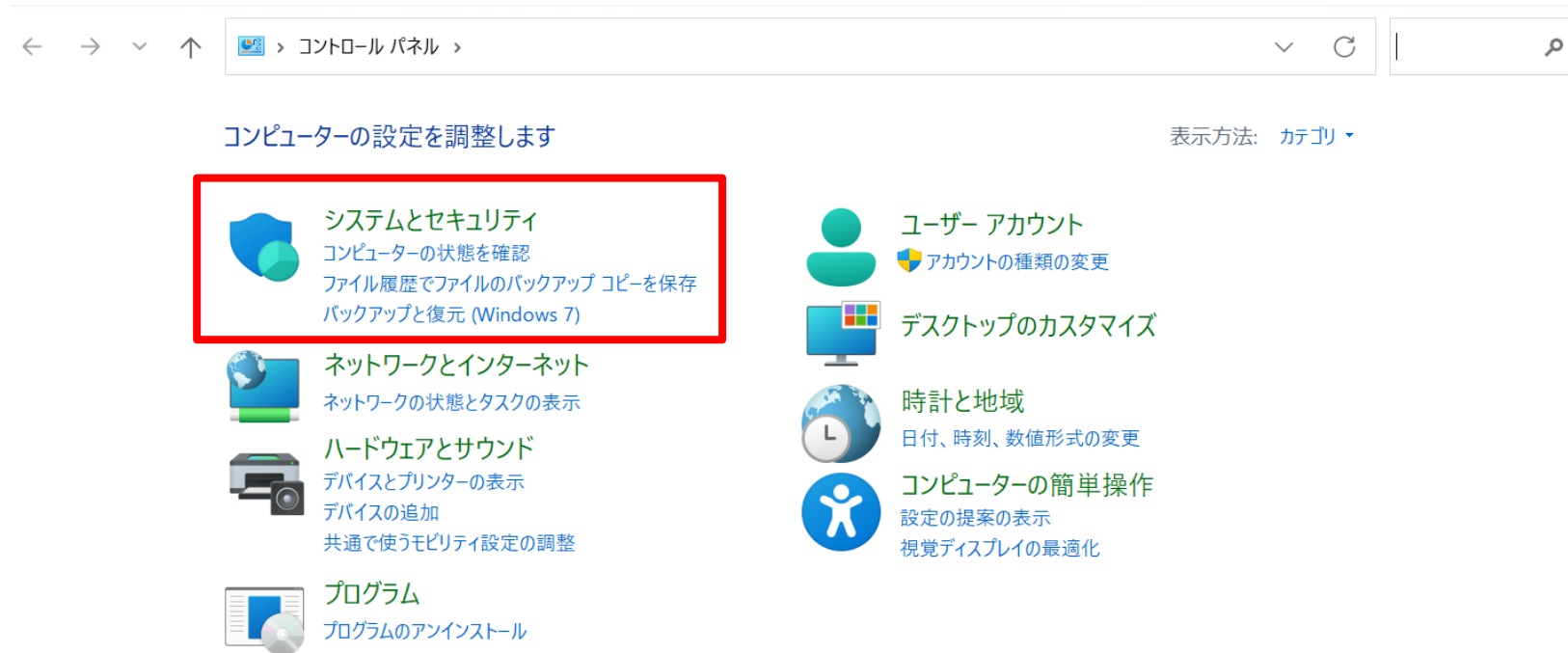
1. タスクバーの『検索』に「コントロールパネル」と入力します。

表示された検索結果から『コントロールパネル』をクリックします。



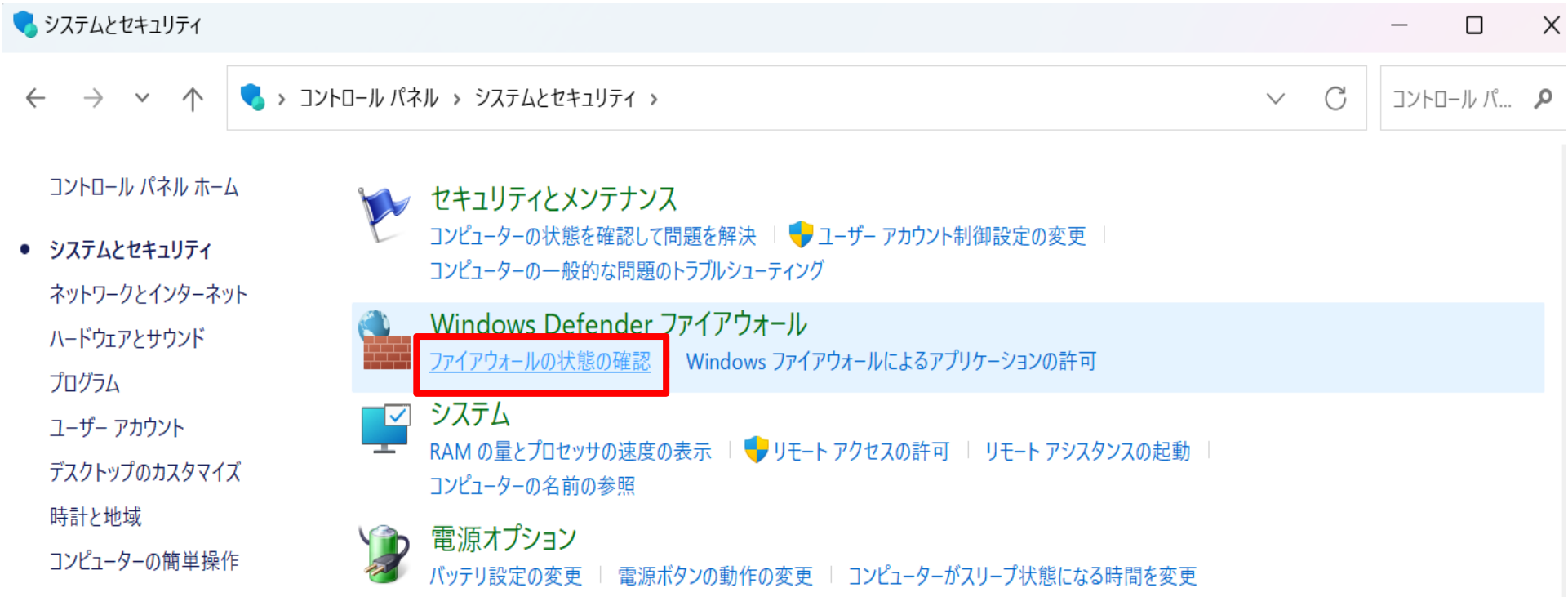
ファイアウォールの無効化手順

- 『システムとセキュリティ』をクリックします。
※表示方法は「カテゴリ」の状態にします。



ファイアウォールの無効化手順

- 3. 『ファイアウォールの状態の確認』 をクリックします。



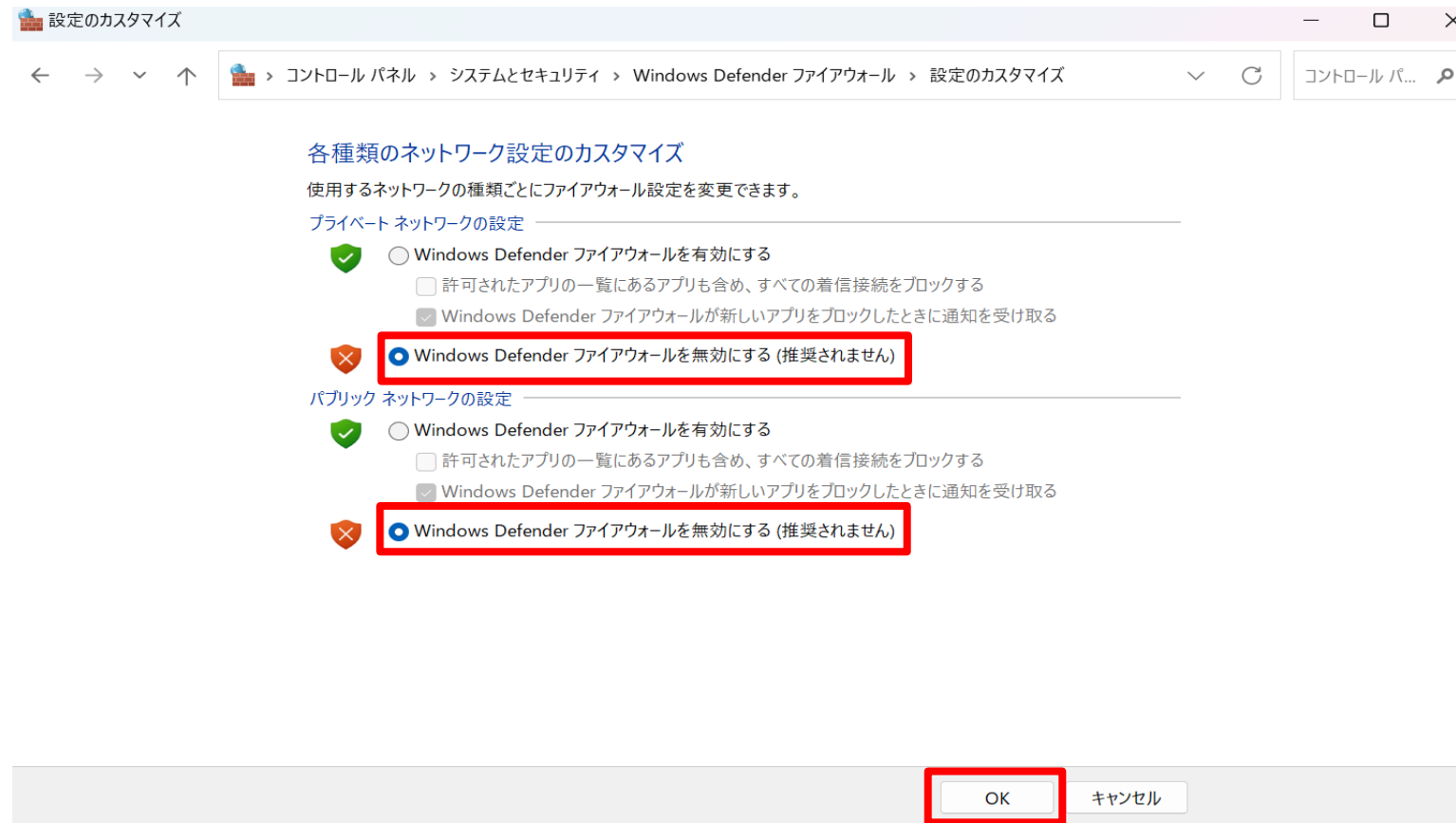
ファイアウォールの無効化手順

- ❑ 4. 『Windows Defender ファイアウォールの有効化または無効化』 をクリックします。

The screenshot shows the Windows Defender Firewall settings page. The breadcrumb path is: コントロール パネル > システムとセキュリティ > Windows Defender ファイアウォール. The page title is 'Windows Defender ファイアウォールによる PC の保護'. The main content area shows network status: 'プライベート ネットワーク(R)' (接続されていません) and 'ゲストまたはパブリック ネットワーク(P)' (接続済み). Below this, the status of Windows Defender Firewall is shown as '有効' (On). The '着信接続:' (Incoming connections) section is expanded, showing '許可されたアプリの一覧' (List of allowed apps) with 'opfi' listed. The '通知の状態:' (Notification status) section shows 'Windows Defender ファイアウォールが新しいアプリをブロックしたときに通知を受け取る' (Receive notifications when Windows Defender Firewall blocks a new app). The left sidebar contains navigation links: '通知設定の変更', 'Windows Defender ファイアウォールの有効化または無効化' (highlighted with a red box), '既定値に戻す', '詳細設定', and 'ネットワークのトラブルシューティング'. The bottom left corner has '関連項目' (Related items) with links to 'セキュリティとメンテナンス' and 'ネットワークと共有センター'.

ファイアウォールの無効化手順

- 5. 『Windows Defender ファイアウォールを無効にする（推奨されません）』にチェックを入れます。
『OK』をクリックします。



確認事項⑤

インターネットプロキシ設定の無効化手順

インターネットプロキシ設定の無効化手順

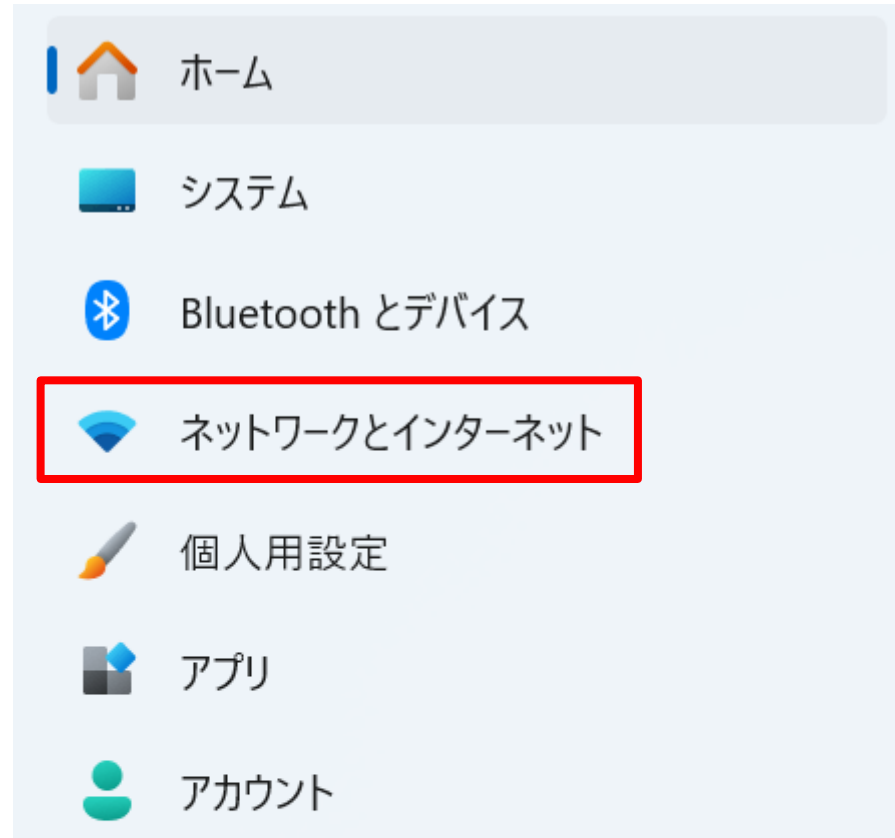
- インターネットプロキシ設定などを利用している場合、
プロキシを経由しない環境では改善するかご確認くださいませ。
1. スタートメニューまたはWindowsロゴマークを開き、『設定』をクリックします。

※参考画像はWindows11の場合



インターネットプロキシ設定の無効化手順

- 2. 設定のメニューから『ネットワークとインターネット』をクリックします。



インターネットプロキシ設定の無効化手順

- 3. 『プロキシ』を選択し、
『プロキシサーバーを使う』の『セットアップ』をクリックします。

ネットワークとインターネット > プロキシ

イーサネットまたは Wi-Fi 接続にプロキシ サーバーを使います。これらの設定は、VPN 接続には適用されません。


自動プロキシ セットアップ


設定を自動的に検出する オン

セットアップ スクリプトを使う
オフ セットアップ

手動プロキシ セットアップ

プロキシ サーバーを使う
オフ セットアップ

 ヘルプを表示

 フィードバックの送信

インターネットプロキシ設定の無効化手順

- 4. 『プロキシサーバーを使う』を『オフ』にし、『保存』をクリックします。

プロキシサーバーを編集

プロキシサーバーを使う

オフ

プロキシ IP アドレス ポート

次のエントリで始まるアドレス以外にプロキシサーバーを使います。エントリを区切るにはセミコロン (;) を使います。

ローカル (イントラネット) のアドレスにはプロキシサーバーを使わない

確認事項⑥

テザリング設定手順

テザリング設定手順

- テザリングにて接続すると改善はしますでしょうか。

※セキュリティ上問題がないようでしたらお試しくださいと幸いです。

- iPhoneでの設定方法

※機種、OSバージョンによって画面が異なる場合がございます。

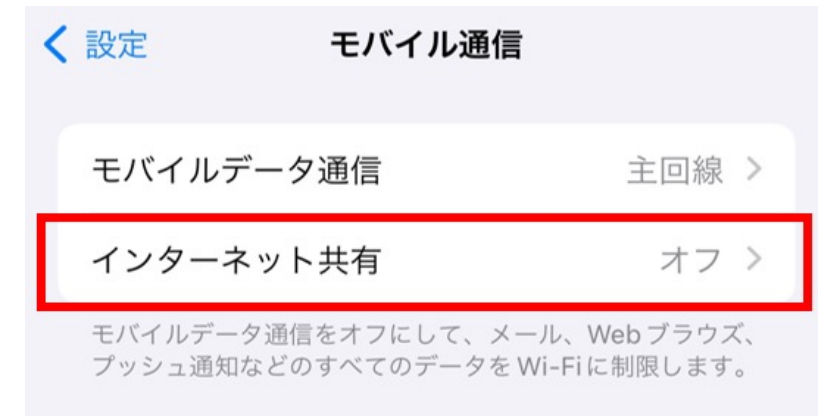
以下の手順はiPhone 15 Pro、IOS 17.5.1を参照としております。

1. 次のように操作します。

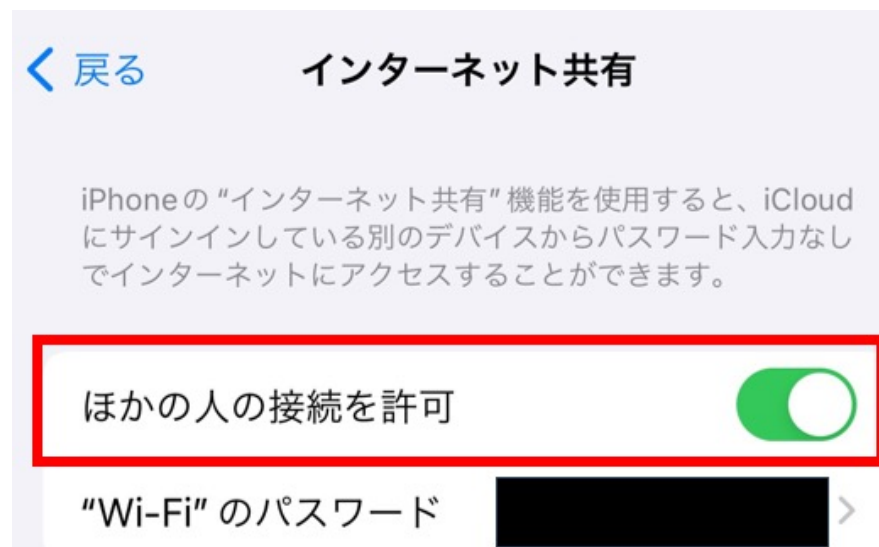
[設定] >

[モバイル通信] >

[インターネット共有]



2. [ほかの人の接続を許可] をオンにします。※パスワードが表示されます。



3. 接続する端末の [設定] からWi-Fi接続設定を開きます。

Wi-Fiの一覧からテザリングのWi-Fiを選択し、パスワードを入力します。

テザリング設定手順

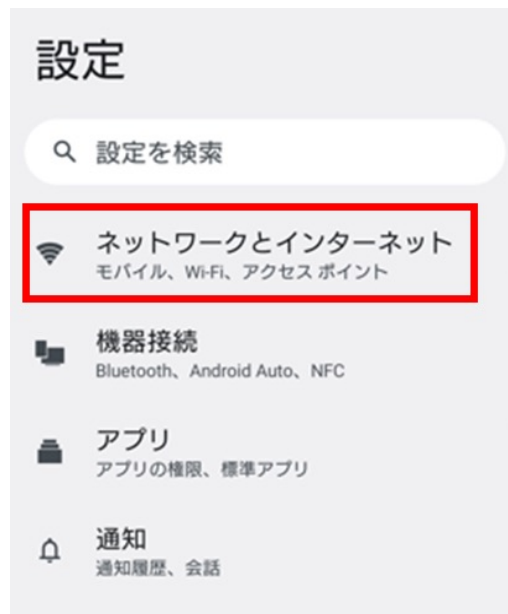
□ Androidでの設定方法

※機種、OSバージョンによって画面が異なる場合がございます。

以下の手順はXperia SOG05、Android12 を参照としております。

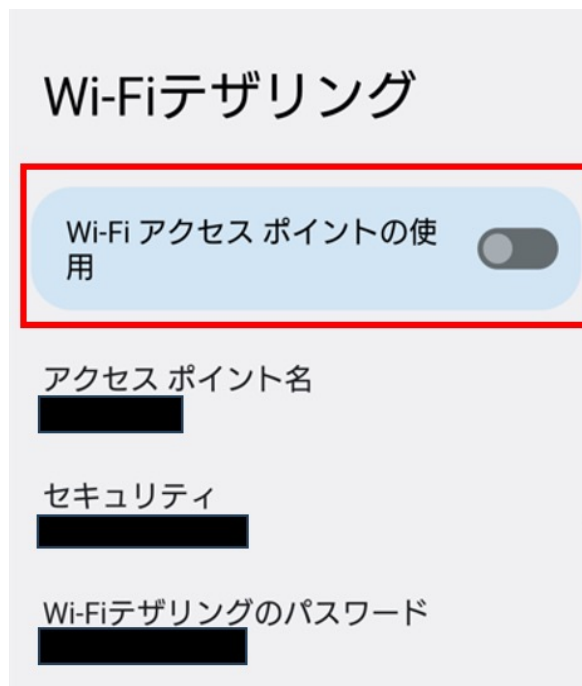
1. 次のように操作します。

[設定] > [ネットワークとインターネット] > [テザリング] > [Wi-Fi テザリング]



2. [Wi-Fi アクセスポイントの使用] をオンにする

※アクセスポイント名、セキュリティ、Wi-Fi テザリングパスワードが表示されています。



3. 接続する端末の [設定] からWi-Fi接続設定を開きます。

Wi-Fiの一覧からテザリングのWi-Fiを選択し、パスワードを入力します。

