



エージェントから
デバイスの情報収集できない
トラブルシューティング

目次

目次	2
I. トラブルシューティングについて	3
II. トラブルシューティング方法	4
A. 「IP アドレス範囲」または「ブロードキャスト」設定から特定の IP アドレスのアクセス可能性のチェック	4
B. ブラウザから特定の IP アドレスへのアクセス可能性のチェック	6
C. IP アドレスはアクセス可能だがデバイス情報は収集されない	8

I. トラブルシューティングについて

このトラブルシューティング ドキュメントの目的は、デバイス情報が KPAX エージェントによって収集できない、または KPAX クラウド サーバーに表示されない理由を明らかにすることです。トラブルシューティングを続行する前に、エージェントがすでに正しく構成されていることを確認してください。デバイス情報を収集するためのエージェント設定は、このドキュメント[[エージェント設定手順書](#)]からアクセスできます。設定に問題がなく、ネットワークやデバイス設定の制限もない場合は、デバイスは KPAX クラウドポータルに表示されます。

KPAX クラウドポータルにデバイスが表示されない場合は、何らかの問題が発生している可能性があります。デバイスを確認するには、3つの手順があります。

A. 「IP アドレス範囲」または「ブロードキャスト」設定から特定の IP アドレスのアクセス可能性のチェック

- 「IPアドレス範囲」または「ブロードキャスト」設定を使用している場合、デバイスの特定の IP アドレスは KPAX クラウドポータルまたはエージェントログから確認できます。
- デバイスが KPAX ポータルまたはエージェントログに表示されない場合は、[ステップ B]に進んでください。

B. ブラウザから特定の IP アドレスへのアクセス可能性のチェック

- デバイスの Web ページが表示されない場合は、このステップのトラブルシューティング手順に従ってください
- デバイスの Web ページにアクセスできても情報が収集されない場合は、[ステップ C]に進んでください

C. IP アドレスはアクセス可能だがデバイス情報は収集されない

- デバイスまたは KPAX エージェントの SNMP 設定に問題がある可能性があります。トラブルシューティング手順については、このステップに従ってください

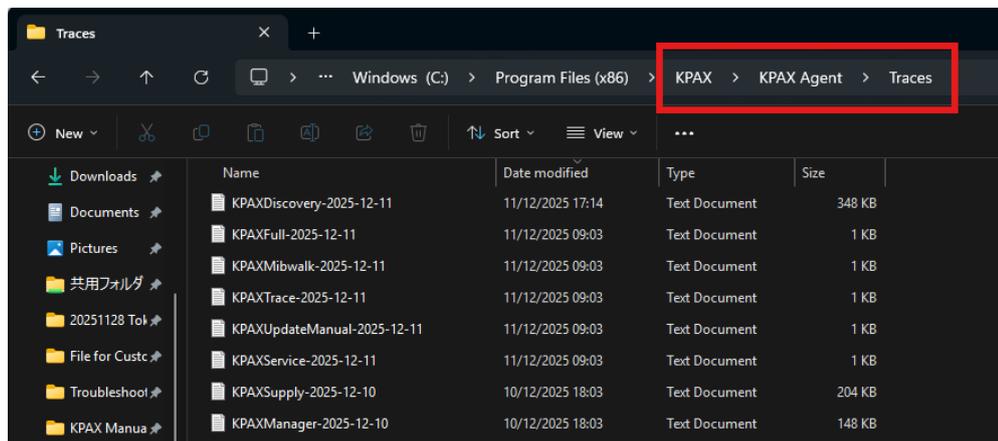
II. トラブルシューティング方法

A. 「IPアドレス範囲」または「ブロードキャスト」設定から特定のIPアドレスのアクセス可能性のチェック

エージェントの「IP アドレス範囲」および「ブロードキャスト」設定に関する情報は、本書「[エージェント設定手順書](#)」の 6-14 ページに記載されています。エージェントのログから検出された IP アドレスを確認するには、以下の手順に従ってください。

1. KPAX エージェントのフォルダ内のログフォルダへ移動

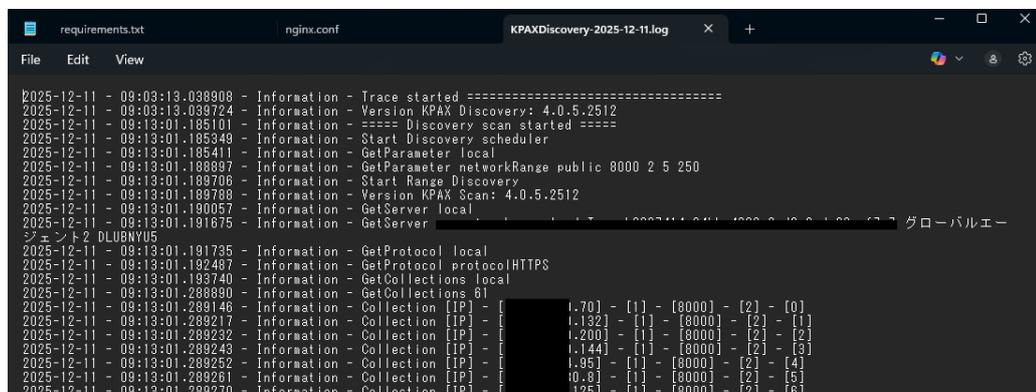
デフォルトでは、KPAX エージェントフォルダは[Program Files (x86)]フォルダにあります。ログフォルダは[Traces]フォルダです。必要に応じてフォルダを更新し、最新のログが表示されていることを確認します。



ログフォルダ

2. 最新ログファイルを開く

フォルダ内から「KPAXDiscovery [日時].log」のうち最も新しいファイルを探します。メモ帳などのテキストエディタで開きます。



デバイスの検出ログファイル

3. 検索でプリンタ取得数を確認する

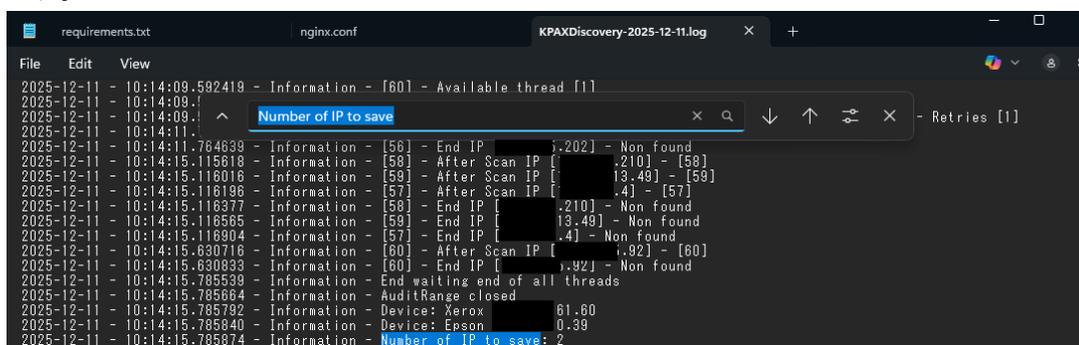
キーボードの Ctrl + F で検索ボックスを開いて、「Number of IP to save」を
検索します。

ログに表示される数値が「取得できたプリンタ台数」を示しているため、
客先環境で想定される台数と一致しているか確認します。

※注意事項

原則として、KPAX には情報を取得できなかったデバイスの IP アドレスを特定する
機能はありません。一方で、情報取得に成功したデバイスの IP アドレス一覧は
表示されます。

そのため、客先で管理しているデバイス一覧などがある場合は、それと照合する
ことで、情報を取得できなかったデバイスの IP アドレスを特定することが可能で
す。



The screenshot shows a log viewer window with a search bar containing 'Number of IP to save'. The search results are highlighted in blue. The log entries show various IP addresses and their corresponding printer models, such as Xerox and Epson. The search results indicate that 2 IP addresses were found.

検索されたデバイス

4. 未取得 IP への対応

未取得のプリンタ IP アドレスが判明したら、ステップ B 手順へ進み、通信
可否や設定の問題を切り分けて原因特定を行います。

B. ブラウザから特定の IP アドレスへのアクセス可能性のチェック

デバイスの IP アドレスが取得済みの場合は、PC からデバイスにアクセスできるかどうかを確認します。Web ブラウザから IP アドレスを確認する手順と、問題の発見方法について説明します。

1. デバイスの IP アドレスをブラウザで確認

デバイスの IP アドレスをブラウザに打ち込んで確認します。デバイスページが表示されない場合は、次の手順に進みます。デバイスページが表示され、接続が成功しても、KPAX クラウドポータルにデータが表示されない場合は、ステップ C に進みます。



The screenshot shows the OKI MC883 device management interface. The browser address bar shows 'Not secure' and the IP address '2.188'. The page title is 'OKI MC883'. The interface is divided into several sections:

- 装置情報 (Device Information):** Includes a sidebar with 'ステータス' (Status), 'カウンター' (Counter), '消耗品残量' (Consumables Remaining), 'ネットワーク' (Network), and 'システム情報' (System Information). A '管理者のログイン' (Admin Login) button is present.
- デバイス情報 (Device Information):** A table listing device details:

デバイス名	OKI-MC883-DE6F6A
IPアドレス	[Redacted].188
IPv6アドレス	[Redacted]:0225:36ff:fe0e:6f6a リンクローカルアドレス
MACアドレス	[Redacted]:6F:6A
設置場所	
シリアル番号	AL69047281
管理番号	
管理者の連絡先	
トレイ1	A4 縦送り
トレイ2	A4 横送り
トレイ3	A3
トレイ4	A3
MPTレイ	A4 横送り
両面印刷	実装
ハードディスク	実装
メモリー	1280 MB
- トナー残量 (Toner Levels):** A bar chart showing levels for 'ブラック' (Black, 80%), 'シアン' (Cyan, 100%), 'マゼンダ' (Magenta, 100%), and 'イエロー' (Yellow, 20%).
- 印刷サービス (Print Services):** A table showing service status:

印刷サービス	有効
LPR	<input checked="" type="checkbox"/>
Port9100	<input checked="" type="checkbox"/>
FTP	<input type="checkbox"/>
JPP	<input checked="" type="checkbox"/>
- 設定サービス (Configuration Services):** A table showing service status:

設定サービス	有効
SNMP	<input checked="" type="checkbox"/>
WEB	<input checked="" type="checkbox"/>
Telnet	<input type="checkbox"/>

デバイスページ

2. 接続失敗時の確認ポイント

以下の点が発生しているか確認してください

- ・ デバイスの電源は ON か？
- ・ デバイスの IP アドレスは正しいか？
- ・ デバイスとルーター間の LAN ケーブル接続に問題はないか？

3. 客先環境ネットワーク構成に関する注意

エージェントソフトをインストールした PC と対象プリンタが異なるネットワークセグメント（例：192.168.1.0/24 と 192.168.2.0/24）に属している場合、ルータ設定（ルーティング／ACL 等）によっては、双方向通信が正常に行えない可能性があります。客先環境による制限のため、こちらで出来ることはありません。この場合、ネットワーク管理者が構成を変更する必要があります。

C. IP アドレスはアクセス可能だがデバイス情報は収集されない

対象プリンタに対してブラウザからアクセスできるにもかかわらず KPAX クラウドにて情報を確認できない場合は、以下の SNMP 関連設定について、客先プリンタ管理者に確認するよう依頼してください。

SNMP ポートの有効化

- ・プリンタ側で SNMP 通信が有効になっているかをご確認ください。
- ・無効になっている場合は、有効化の設定を依頼してください。

SNMP バージョンの確認

- ・エージェントソフトは、デフォルトで SNMP v1 に対応しています。
- ・対象プリンタが SNMP v2c または v3 で設定されている場合、エージェント側の設定を合わせて変更する必要があります。

SNMP 設定に問題がないにもかかわらず、KPAX クラウド上でプリンタ情報が取得できない場合は、客先ネットワークの設計・構成によって SNMP 通信（UDP 161 番ポート）がブロックされている可能性が高いと考えられます。

この場合、ネットワーク機器の ACL やファイアウォール設定に起因しているため、現場での対応は行えません。ネットワーク管理者に設定の確認を依頼してください。

エージェントソフトの SNMP バージョン設定変更手順はこちらの手順書「[エージェント設定手順書](#)」6-14 ページにご確認ください。

※SNMP v3 を使用する場合の注意点

v3 ではユーザー名・パスワード・認証方式などの認証情報が必須となります。これらの情報が客先より提供されていない場合、現場での対応はできません。

※SNMP コミュニティ名の変更について

プリンタ側の SNMP コミュニティ名がデフォルトの「public」以外に設定されている場合、エージェントソフト側でも同一のコミュニティ名に設定変更する必要があります。こちらも、事前に客先からの情報提供がなければ対応できません。