



起動時のエラー対応

1	起動時のエラー対応	1
1.1	■ネットワークライセンスをお使いの場合	1
1.1.1	【現象】Walk in homeを起動時に、エラーNo.03のメッセージが出る	1
1.1.2	【現象】ローカルでの起動回数を超えたとメッセージが出てしまう。	1
1.1.3	【現象】起動ボタンを押すと「申請失敗」や「不正なPC固有情報」のエラーメッセージが出てきて起動できない	2
1.1.4	【現象】「不正な時間操作」と表示される	4
1.2	■USBプロテクトチップをお使いの場合	6
1.2.1	【現象】Walk in homeを起動時に、エラーNo.03のメッセージが出る	6
1.2.2	【現象】「利用されているプロテクトキーでは起動できません」とメッセージが出て起動できない	8
1.3	■共通	9
1.3.1	【現象】ログイン画面、物件管理画面が出てこない	9
1.3.2	【現象】物件入力画面が出てこない、物件が開かない	10
1.3.3	【現象】Walk in homeのログイン画面でパスワードがわからない。	12

1

起動時のエラー対応

Walk in homeの起動時におけるエラー対応についてご案内いたします。

1.1 ■ ネットワークライセンスをお使いの場合

1.1.1 【現象】Walk in homeを起動時に、エラーNo.03のメッセージが出る

- ▶ ・原因…プロテクトキーを利用する設定となっております。

お送りしているインストーラーにある差分ファイル（〇〇様差分.exe、ネットワークライセンス用差分.exeなど）を実行いただくことで、ネットワークライセンスの設定に変更されます。



USBインストーラー

名前	更新日時	種類	サイズ
V-Ray360インストーラー	2023/04/12 10:35	ファイル フォルダー	
Walk_in_home2022(PKG)&E-Paintインスト...	2023/04/12 10:35	ファイル フォルダー	
WIH_ネットワークライセンス化差分.exe	2020/12/19 14:57	アプリケーション	432 KB
ネットワークライセンス切替マニュアル.pdf	2021/01/28 14:58	PDF-XChange Vie...	340 KB

インストーラー内 ネットワークライセンス化差分

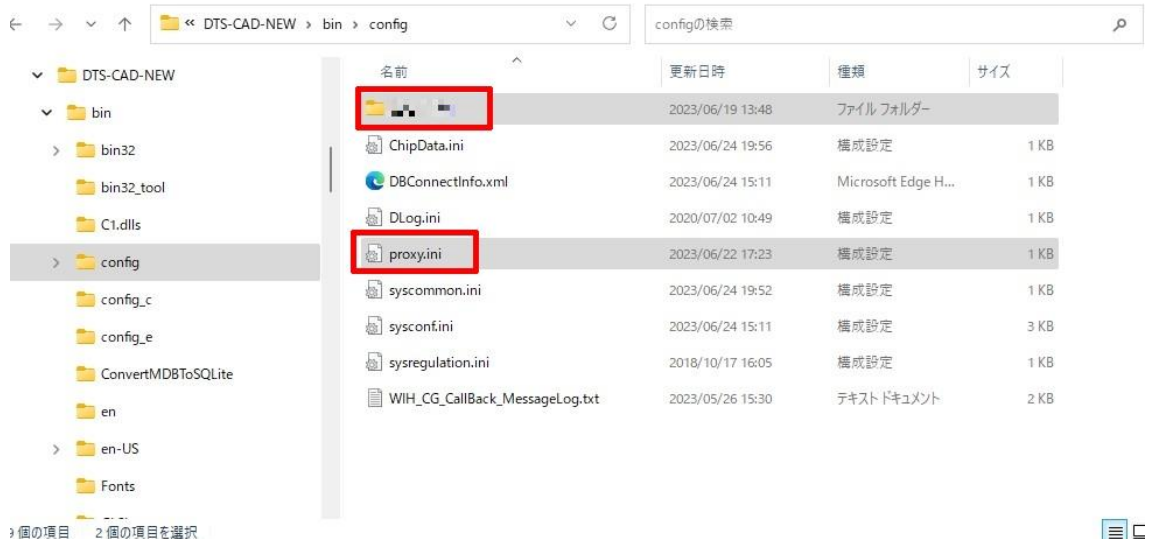
1.1.2 【現象】ローカルでの起動回数を超えたとメッセージが出てしまう。

- ▶ ・原因…プログラムがライセンスサーバーに正常に接続されておられません。

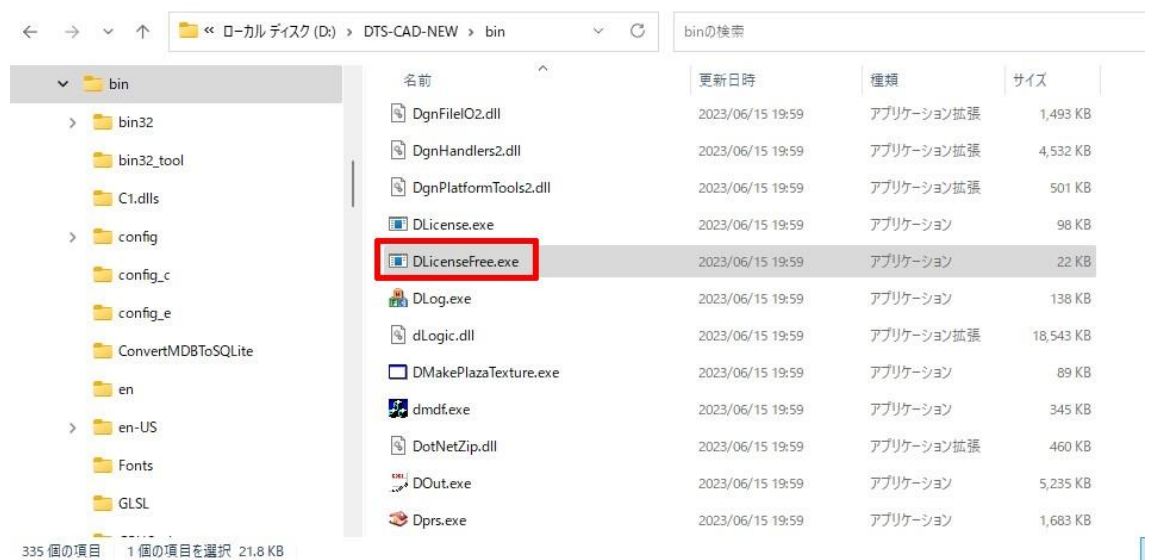
下記3つの操作をお願いいたします。

- 1) インストール先「¥DTS-CAD-NEW¥Bin¥config¥proxy.ini」を削除してください。
- 2) インストール先「¥DTS-CAD-NEW¥Bin¥config¥」フォルダ内のユーザー名フォルダを削除してください。
- 3) インストール先「¥DTS-CAD-NEW¥Bin¥DLicenseFree.exe」を実行し、「ライセンス情報削除」を実施してください。

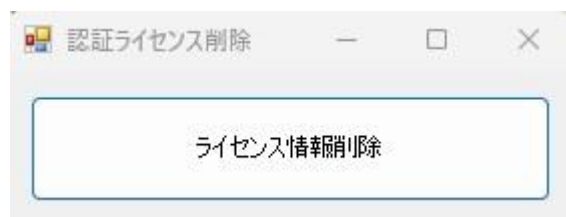
操作が終わりましたら、改めて起動し直してみてください。



Configフォルダ内



DLicenseFree.exe



ライセンス情報削除

▶▶▶ 1.1.3 【現象】起動ボタンを押すと「申請失敗」や「不正なPC固有情報」のエラーメッ

セージが出てきて起動できない

- ▶ ・原因1…他PCでライセンスが使用

他のパソコンでライセンスが使用されている可能性があります。

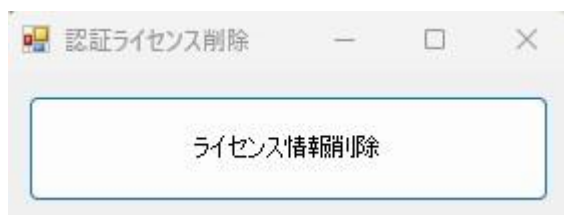
一旦社内でのご利用をご確認いただき、他のユーザーの方がご利用されていないことを確認の上、起動ウィンドウより「システムのメンテナンス」>ネットワークライセンス解除(DLicenseFree.exe)を実行し、「ライセンス情報削除」を実施してください。



起動ウィンドウ>システムのメンテナンス



ネットワークライセンス解除



ライセンス情報削除

- ▶ ・原因2…該当PCでライセンス情報が破損している
- ▶ ・原因3…ローカルPCとライセンスサーバーでライセンス情報が違っている

下記3つの操作をお願いいたします。

- 1) インストール先「¥DTS-CAD-NEW¥Bin¥config¥proxy.ini」を削除してください。
- 2) インストール先「¥DTS-CAD-NEW¥Bin¥config¥」フォルダ内のユーザー名フォルダを削除してください。

3) インストール先「¥DTS-CAD-NEW¥Bin¥DLicenseFree.exe」を実行し、「ライセンス情報削除」を実施してください。

操作が終わりましたら、改めて起動し直してみてください。

上記対応でも解決しない場合、サーバー側からライセンス強制解除を行う必要があります。ヘルプデスクまでご連絡ください。



● ご連絡先
イオグランツ ヘルプデスク
TEL 06-6120-4007
E-Mail helpdesk@eog.co.jp

▶▶▶ 1.1.4 【現象】「不正な時間操作」と表示される

- ▶ ・原因…Windowsの日時表示が和暦になっています。

下記の手順で設定の修正をお願いします。

- 1) Windowsの日時・時計を右クリック



時計

- 2) 日時を調整する



日時を調整する

- 3) 「言語と地域」を選択

時刻と言語 > 日付と時刻

日付と時刻を手動で設定する 設定

追加の設定

今すぐ同期
 前回成功した時刻の同期: 2023/06/26 19:24:00
 タイム サーバー: time.windows.com 今すぐ同期

タスク バーに追加のカレンダーを表示する 追加のカレンダーを表示しない ▾

関連リンク

 **言語と地域**
 Windows および一部のアプリは、地域設定に基づいて日付と時刻を書式設定します。 >

 **その他の時計**
 別のタイム ゾーンの時計 🔗

関連するサポート

言語と地域

4) 「地域設定>形式を変更」をクリック

時刻と言語 > 言語と地域

地域

 **国または地域**
 Windows やアプリでは、お住まいの国または地域に対応したコンテンツを提供するために、この情報を利用することがあります 日本 ▾

 **地域設定**
 Windows および一部のアプリは、地域設定に基づいて日付と時刻を書式設定します。 おすすめ ▾ ^

地域設定: 日本語 (日本)
 カレンダー: 西暦 (日本語)
 週の最初の曜日: 日曜日
 日付 (短い形式): 2023/06/26
 日付 (長い形式): 2023年6月26日
 時刻 (短い形式): 21:15
 時刻 (長い形式): 21:15:05
 標準の数字表記: 0123456789
 並べ替え方法: XJIS

形式を変更

地域設定

5) カレンダーを「和暦」から「西暦」に変更

時刻と言語 > 言語と地域 > 地域設定

カレンダー 西暦 (日本語)

和暦
 西暦 (英語)

週の最初の曜日

日付 (短い形式) 2017/04/05 ▾

日付 (長い形式) 2017年4月5日 ▾

時刻 (短い形式) 9:40 ▾

カレンダー

▶▶▶ 1.2 ■USBプロテクトチップをお使いの場合

▶▶▶ 1.2.1 【現象】Walk in homeを起動時に、エラーNo.03のメッセージが出る

→プロテクトキーが正常に認識されていません。

▶ ・原因1…Walk in homeのキーが挿入されていない

誤ってE-PaintのキーやUSBインストーラーを挿入している可能性があります。
USBプロテクトキーに「U-00000（5桁数字）」が記載されているものを挿入してください。



プロテクトチップ1



プロテクトチップ2



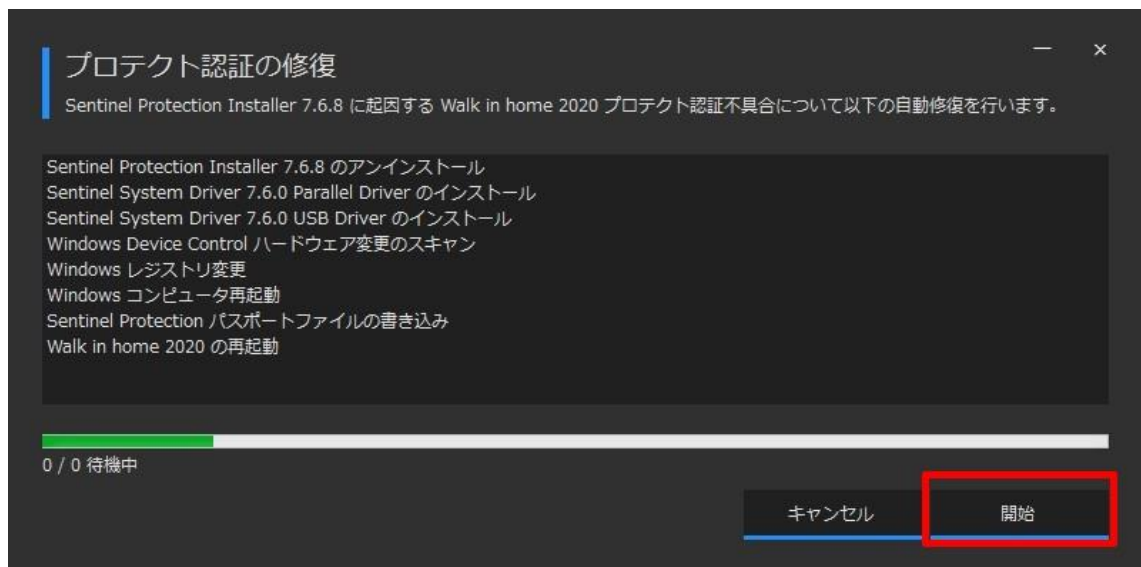
プロテクトチップ3

▶ ・原因2…Sentinelドライバーのシステムとの不整合

プロテクトキー認識のためのSentinelドライバがうまく認識されていない可能性があります。
Walk in homeの起動ウィンドウより「プロテクト認証の修復（エラーNo.3で起動できない場合）」のボタンをクリックしてください。
その後、「プロテクト認証の修復」を実行してください。
※途中パソコンの再起動を含みます。



プロテクト認証の修復 1



プロテクト認証の修復 2

▶ ・原因3…USB挿入口の故障

パソコンのUSB挿入口が破損している可能性があります。

他のUSB挿入口に挿しての起動確認や、他のWalk in homeインストール済みパソコンでの起動確認をお試しください。

上記で起動が確認できた場合、その挿入口が破損していると思われます。

▶ ・原因4…プロテクトキーの故障

USBのプロテクトキーが破損している可能性があります。

他のWalk in homeインストール済みパソコンでの起動確認をお試しください。

プロテクトキーが破損しており修理が必要な場合、弊社にて修理を承ります。(別途修理費用が必要です)



● ご連絡先

イオグランツ ヘルプデスク

TEL 06-6120-4007

E-Mail helpdesk@eog.co.jp

▶ ・原因5…インストール自体の失敗

Walk in homeインストール時に一部失敗している可能性があります。

起動ウィンドウの「システムのメンテナンス>システムの自己修復」を実行してください。



起動ウィンドウ > システムのメンテナンス



システムの自己修復

▶▶▶ 1.2.2 【現象】「利用されているプロテクトキーでは起動できません」とメッセージが出

て起動できない

- ▶ ・原因…プロテクトキーのバージョンが古いままで更新されていない

起動ウィンドウより「システムのメンテナンス>Sentinel USBプロテクトチップのライセンス更新」を実行し、プロテクトキーのバージョンを更新してください。



起動ウィンドウ



Sentinel USBプロテクトチップのライセンス更新

1.3 ■ 共通

1.3.1 【現象】ログイン画面、物件管理画面が出てこない

- ▶ 原因1…C++ランタイムが正常にインストールされていない

Walk in homeのインストーラーUSBよりMicrosoft Visual C++ Runtimeのインストールを行います。

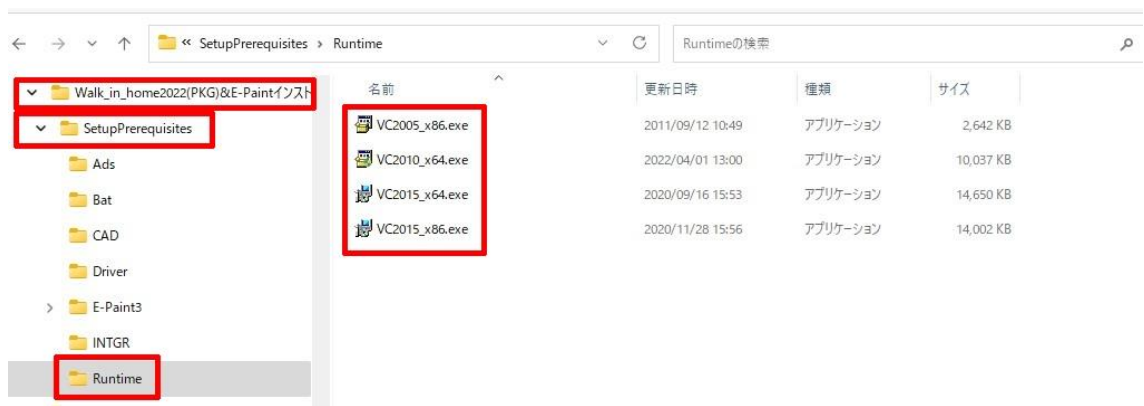
- 1) Walk in homeインストーラーUSBをパソコンに挿入します



インストーラーUSB

2) 「Walk_in_home〇〇〇〇&E-Paintインストーラー¥SetupPrerequisites¥Runtime」フォルダを開いてください

3) 「VC2005_x86.exe」「VC2010_x64.exe」「VC2015_x64.exe」「VC2015_x86.exe」のファイルを順にインストールを行ってください



C++ランタイム

※インストールの流れについては「WIH&EPセットアップチュートリアル」のP.3～に記載しています

- ▶ 原因2…セキュリティソフトなどで、MainApp.exe、ExtendedApp.exeが削除されている

セキュリティソフトの除外設定などを行う必要があります。

Walk in homeのインストール先フォルダ・ファイルを隔離対象から除外する設定を行っていただくよう、システムのご担当者様にお伝え下さい。

その後、改めて削除されたファイルを配置する必要があります。

■除外設定を行っていただくフォルダ・ファイル

- ・「¥DTS-CAD-NEW¥INTGR¥Bin¥」
- ・「¥DTS-CAD-NEW¥INTGR¥Bin¥ActivationApp.exe」
- ・「¥DTS-CAD-NEW¥INTGR¥Bin¥MainApp.exe」
- ・「¥DTS-CAD-NEW¥INTGR¥Bin¥ExtendedApp.exe」

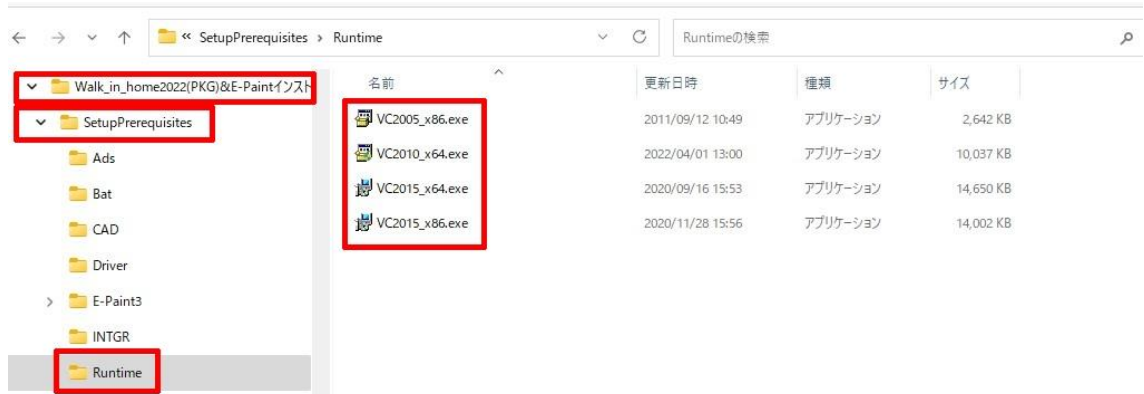
※セキュリティソフトの設定後、イオグランツにてリモート対応させていただきます。

▶▶▶ 1.3.2 【現象】物件入力画面が出てこない、物件が開かない

- ▶ 原因1…C++ランタイムが正常にインストールされていない

Walk in homeのインストーラーUSBよりMicrosoft Visual C++ Runtimeのインストールを行います。

- 1) Walk in homeインストーラーUSBをパソコンに挿入します
- 2) 「Walk_in_home0000&E-Paintインストーラー¥SetupPrerequisites¥Runtime」フォルダを開いてください
- 3) 「VC2005_x86.exe」「VC2010_x64.exe」「VC2015_x64.exe」「VC2015_x86.exe」のファイルを順にインストールを行ってください



C++ランタイム

※インストールの流れについては「WIH&EPセットアップチュートリアル」のP.3～に記載しています

- ▶ ・原因2…物件データが開いたままの状態になっており、ロックされている

他のユーザーの方が当該物件を開いていないことをご確認いただいた上で、物件管理画面にて、上部ボタンの「編集ロック解除」を行ってください

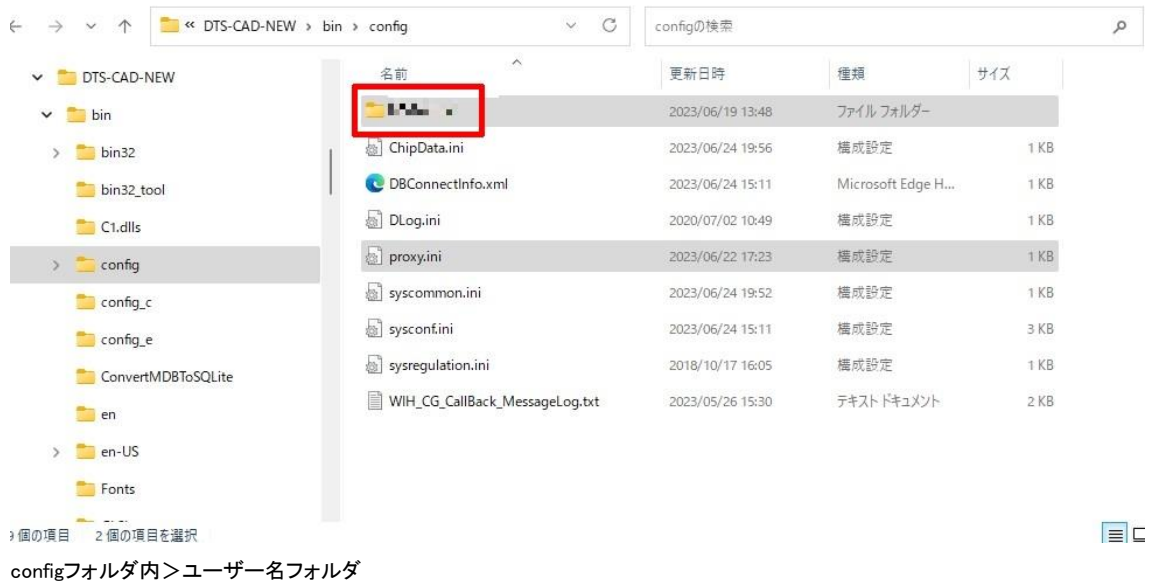
※「編集ロック解除」が押せない（グレーアウトしている）場合は、一旦他の物件や顧客を選択後、改めて当該物件を選択してください



編集ロック解除

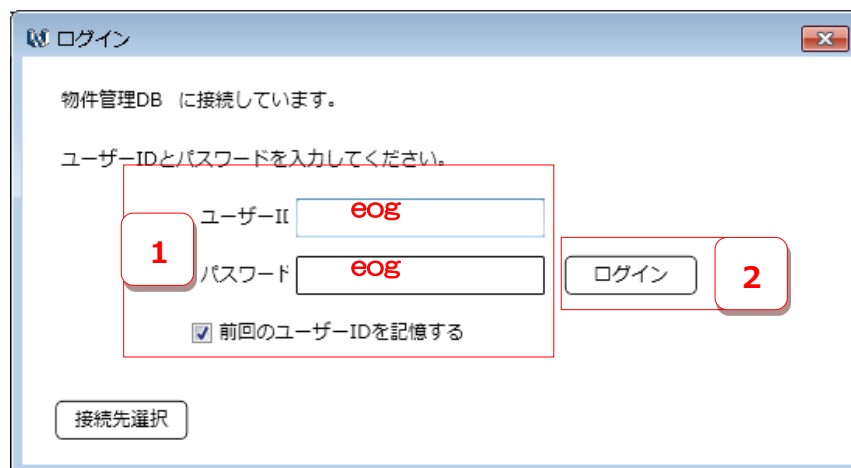
- ▶ ・原因3…起動時の設定ファイルが破損している

「DTS-CAD-NEW¥bin¥config¥（ユーザーネームフォルダ）」を削除してください



▶▶▶ 1.3.3 【現象】Walk in homeのログイン画面でパスワードがわからない。

- パスワードの初期値は「eog」です。
変更されていないようでしたらこちらを入力してください。



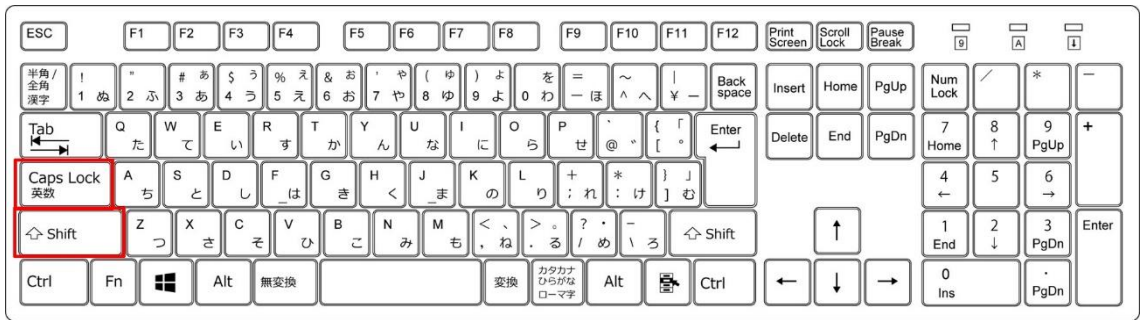
- ① 「ユーザーID」「パスワード」を入力してください。

初期ユーザーID：eog
初期パスワード：eog

※初期設定の「ユーザーID」「パスワード」は、ログイン後に変更可能です。

- ② ログインをクリックします。

- Caps LockがONになっている可能性があります。
- キーボードで[Shift]を押しながら[Caps Lock]を押して解除してください。



キーボード