

掲示板 NEXT つながらない・画面が表示されない時のチェックリスト



<はじめに>

掲示板 NEXT で端末がつながらない場合、もしくは利用中にサイネージ画面が表示されなくなった時にお客様にてご確認いただける内容をまとめました。お客様の環境で発生している事象にあわせて、順次お試しください。全てご確認頂いた上で、不明点・改善しない場合は弊社サポートへお問い合わせいただけますようお願い致します。

<目次>

- [1. 配信 PC にサイネージ端末の登録ができません/ステータスが赤のまま配信できません](#)
- [2. 一度は配信に成功していたが、途中から配信やサイネージへの表示ができなくなりました](#)

1. 配信 PC にサインージ端末の登録ができません/ステータスが赤のまま配信できません

確認ポイント	確認/対応方法
配信アプリと端末アプリが最新になっていますか？	<p>古いバージョンの不具合や配信ソフトと端末アプリのバージョン相性に起因している可能性があります。下記サポートサイトに最新のソフトウェアを公開しておりますので、必要に応じてそれぞれ最新のソフトウェアをご利用ください。</p> <p>https://app.elecom.co.jp/signage/KeijibanNext/support/index.html</p> <p>※サインージ端末を追加でご購入頂いた場合は、追加購入したサインージ端末のみバージョンが新しくなるため、正常に通信できない場合がございます。配信 PC やその他のサインージ端末のバージョンを最新にさせていただくことを推奨致します。</p>
サインージ端末の電源はついていますか？	<p>サインージ端末に電源ランプがあるので、電源がついているかどうかご確認ください。</p> <p>※Android/WindowsSTB の場合、電源スイッチ付近にランプが点灯します。</p>
通信が一時的に切れている可能性があります。	<p>一定時間配信 PC とサインージ端末が通信できない場合、サインージ端末からの定期通信がストップします。端末管理画面の登録済端末欄にある飛行機アイコンを押していただくことで通信が再開されます。通信に成功すると、再通信ボタンを押したときにサインージ画面に「connected to・・・」というポップアップが表示されます。</p> <p>※表示されなければ正常に接続できていません。</p> <p>その後登録端末欄にある青い更新ボタン押すことで、通信に成功している場合はステータスが緑に切り替わります。</p> <p>なお、配信ソフト Ver2.2.1 以降はステータスが自動更新で切り替わります。</p> <p>また、未接続の端末に接続した場合でも再接続を自動で行う改善を行ったため、最新バージョンのご利用を推奨致します。</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 10px;"><div style="display: flex; align-items: center;">再通信ボタン</div><div style="display: flex; align-items: center;">ステータス更新ボタン</div></div>
特殊なネットワーク環境で利用していませんか？	<p>店舗用のフリーWi-Fi など、接続機器間の通信を想定していない（禁止している）ネットワークの場合はご利用頂けません。（【プライバシーセパレータ機能】が有効になっているため、配信用 PC とサインージ端末間の通信が出来ません）</p> <p>※別途ルータなどのネットワーク機器をご用意頂いて、専用ネットワークの構築をご検討ください。WEB コンテンツを表示しない場合は、インターネットへの接続は不要です。</p> <p>また、お使いのネットワークでご利用いただけるかどうかを確認できる通信確認ツールをご提供しております。「動作環境」の【通信確認ツールのご提供】欄からご利用ください。</p>
サインージ端末にプロキシを設定していませんか？	<p>プロキシをサインージ端末に設定する場合、「プロキシ設定手順書」をご確認ください。</p> <p>適切に設定していない場合、配信やサインージの表示ができなくなります。</p> <p><u>プロキシを正しく設定していないことによる不具合のお問い合わせが増えていきます。</u></p> <p>プロキシを STB に設定している場合は上記の資料を必ずご確認ください。</p>

<p>配信 PC とサイネージ端末 が同じネットワークにつなが っており、通信可能な状態にな っていますか？</p>	<p>配信 PC とサイネージ端末がネットワークで接続され、掲示板 NEXT の動作に必要な通信の許可が許可されている必要があります。詳細は下記をご確認ください。 http://qa.elecom.co.jp/faq_detail.html?category=&id=8294#4 また動作推奨環境として、配信 PC とサイネージ端末が同じネットワーク（同セグメント）に接続されている必要があります。配信 PC とサイネージ端末に割り振られている IP アドレスを確認し、同セグメントに接続されていることをご確認ください。 ※一般的な環境の場合、IP アドレスの 192.168.XXX.YYY のうち、192.168.XXX までのネットワークアドレス部分が配信 PC とサイネージ端末で一致している必要があります。 ※VLAN 環境などの場合は別セグメントでも接続可能な場合があります。その他ネットワーク要件の詳細はサポートページの「動作環境」をご確認ください。</p>
<p>サイネージ端末の手動登録 では接続できませんか？</p>	<p>セキュリティ設定の高い社内ネットワークや、別セグメントにまたがるご利用の場合、動作に必要な通信ポートは開放されていても、自動でサイネージ端末を検出する信号が遮断されていることがあります。固定 IP を設定の上、端末の手動登録をお試しください。詳細は「VPN・別セグメント間で利用する場合の端末設定方法」をご確認ください。</p>
<p>サイネージ端末の IP を設定 したあと再起動せずにそのま ま利用していませんか？</p>	<p>サイネージ端末で固定 IP を設定した後、再起動を行わないと掲示板 NEXT に反映されない場合がございます。（変更前の IP で接続される場合がございます） サイネージ端末を再起動した後、配信 PC 側で端末を削除して登録し直してください。IP 設定方法については、「固定 IP 設定の方法」をご確認ください。</p>
<p>サイネージ端末の IP アドレ スは変化していませんか？</p>	<p>自動 IP(DHCP)を使用している場合、NW 機器の再起動などでサイネージ端末の IP アドレスが変化してしまう場合がございます。IP アドレスを固定してご利用ください。詳細は「固定 IP 設定の方法」をご確認ください。</p>
<p>配信 PC のネットワーク設定 を変更しましたか？</p>	<p>掲示板 NEXT を起動した状態で別のネットワークに繋いだり、VPN 接続したりすると、接続不調が発生する場合があります。配信 PC の再起動をお試しください。</p>
<p>コンテンツのサイズが大き すぎませんか？</p>	<p>無線 LAN の環境で合計 200MB 以上の動画や画像などを含んだスケジュールを配信すると、配信に失敗する場合がございます。 コンテンツの容量などを減らし、配信 PC とサイネージ端末をそれぞれ再起動してから配信を再度お試しください。 ※大容量のコンテンツを配信する場合は、有線 LAN での接続を推奨致します。 ※コンテンツ容量の推奨値は「動作環境」をご確認ください。</p>
<p>Windows やセキュリティソ フトのファイアウォールによ って、フィルタリングされてい ませんか？</p>	<p>ファイアウォールの設定によって、掲示板 NEXT の動作に必要な通信が制限されている場合、端末の管理やコンテンツの配信が行えない場合があります。 配信 PC のファイアウォール（Windows ファイアウォールまたはセキュリティソフトの設定）及び、通信経路のネットワーク機器にて除外設定を行った上で接続を行ってください。詳細は「動作環境」をご確認ください。</p>

2. 一度は配信に成功していたが、途中から配信やサインージへの表示ができなくなりました

確認ポイント	確認方法/内容
ディスプレイの電源はついて いますか？	ディスプレイの電源がついているかどうか確認してください。 ディスプレイの電源ランプや画面のバックライトがついているかどうかをご確認頂けます。
サインージ端末の電源が ついてますか？	サインージ端末の電源がついているかどうか確認してください。電源がついている場合、Android/Windows STB ともに電源スイッチ付近に青もしくは白のランプが点灯します。
STB からの入力画面に切り 替わっていますか？	ディスプレイや STB の電源がついていても、表示が別の入力端子に切り替わっている可能性があります。STB を接続した HDMI の入力が表示されていることを確認してください。 ※ディスプレイのリモコンなどで入力切替をお試しください。
スケジュールや時間割を設定 している時間ですか？	スケジュールや時間割を設定していない時間帯の場合や、初回起動時のディスプレイは黒画面になります。また、配信ソフト側のスケジュール設定を確認し、コンテンツが配信される時間になっているかどうかご確認ください。
サインージ端末の時刻がず れていませんか？	サインージ端末の時刻がずれていると、想定した時間割通りのコンテンツが流れません。サインージ端末に USB マウスをつなぎ右クリックすると、サインージの表示が閉じます。下記の方法で時刻の確認をお願い致します。 <u>Android STB/タブレットの場合 → 本体設定の時刻設定で確認できます。</u> <u>Windows STB の場合 → 画面右下のタスクバーに時刻が表示されています。</u> サインージ端末の操作が難しい環境の場合は、掲示板 NEXT 配信ソフトの「設定」に遠隔時刻設定機能がございます。詳細は 取扱説明書 をご覧ください。
プロキシの設定を追加し ませんでしたか？	プロキシをサインージ端末に設定する場合、「 プロキシ設定手順書 」をご確認ください。適切に設定していない場合、コンテンツの配信やサインージの表示ができなくなります。
サインージ端末の解像度が 4k になっていませんか？	サインージ端末の出力解像度が 4K になっている場合、素材が FULLHD でも負荷が高まってフリーズすることがございます。解像度を FULLHD 以下に設定してください。
負荷の高い動画を流して いませんでしたか？ (流している途中で黒画面 になった場合)	負荷が高く、端末がフリーズしている可能性がございます。サインージ端末の再起動（物理的に電源の切入）をお試しください。頻繁に発生する場合は、 動作環境 の推奨値に合わせてコンテンツを再作成してください。 ※動画制作会社等から納入される動画のスペックは推奨値以上であることが多く、動画のエンコードが必要になる場合がございます。動画ファイルを Windows 上で右クリック、プロパティ選択後、「詳細」タブでビットレートなどの動画スペックを確認できます。
コンテンツのデータが壊れて いる可能性があります	素材元の画像や動画などのファイルが壊れていたり、なくなっていたりした場合に、接続が成功していても配信に失敗する場合がございます。（配信ステータスがエラーになる） 配信ソフト側で新しく素材を登録し、コンテンツ/スケジュールの作成を行った上で、緊急コンテンツの設定無しで配信をお試しください。

上記を確認しても改善しない場合は、サポートサイト記載のお問い合わせ先までご連絡ください。

サポートサイト <https://app.elecom.co.jp/signage/KeijibanNext/support/index.html>

動作環境 <https://app.elecom.co.jp/signage/KeijibanNext/support/spec.html>