

# 通信エラーが発生し、iTERANトップメニューに 以下のエラーメッセージが表示された場合の対処方法

- 対象となるエラー 「通信時にエラーが発生しました。  
受信できていないデータが残っている可能性がありますので、  
サポートデスクまでご連絡ください。」

## ◆画面表示（サンプル）



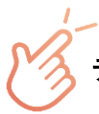
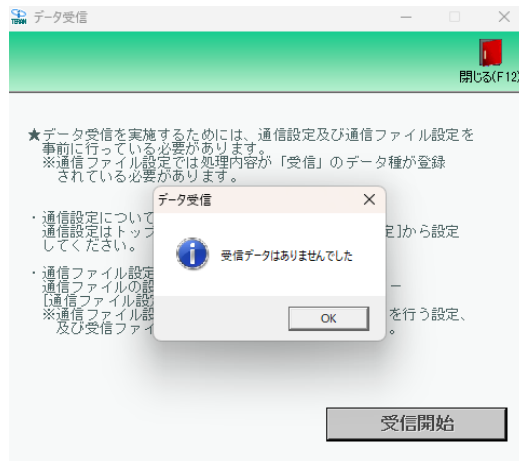
## ■解決までのSTEP

解決までには全6STEPあります。以降のページから順番にご対応ください。

|        |                |     |       |
|--------|----------------|-----|-------|
| STEP 1 | データ受信実行        | ・・・ | 2 ページ |
| STEP 2 | エラー日時の取得       | ・・・ | 3 ページ |
| STEP 3 | エラー日時の確認       | ・・・ | 4 ページ |
| STEP 4 | サポートデスク依頼内容確認  | ・・・ | 5 ページ |
| STEP 5 | サポートデスクへ連絡     | ・・・ | 7 ページ |
| STEP 6 | iTERANエラー表示の除去 | ・・・ | 8 ページ |

## ■STEP 1 データ受信実行

- STEP 1 - ① iTERANを起動し、データ受信を実行します。  
メッセージが表示されるまでデータ受信を実行してください。



データ受信を実行しましたか？



STEP 2 へお進みください。



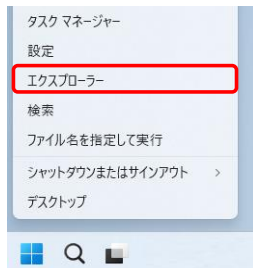
データ受信を実行してください。

## ■STEP 2 エラー日時の取得

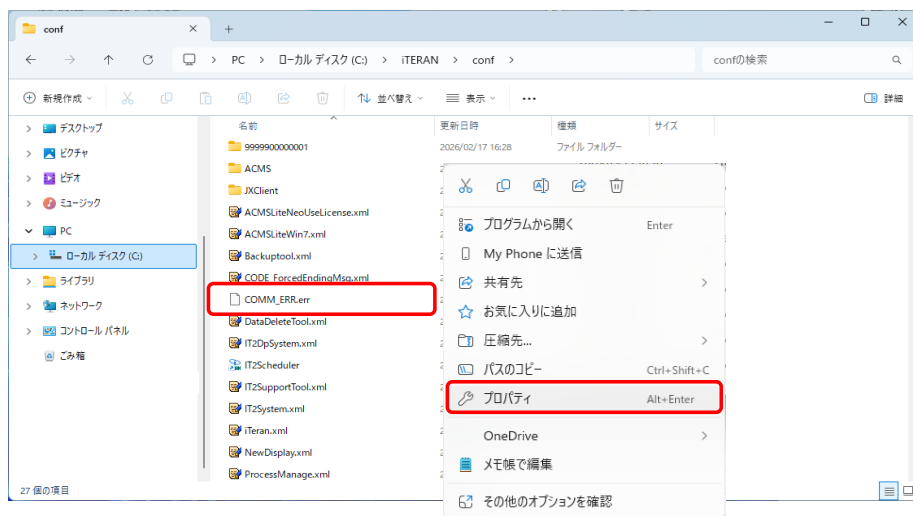
STEP 2 - ① 「エクスプローラー」を起動します。

Windowsの「スタートボタン」を右クリックし、表示されたメニューから「エクスプローラー」を選択します。

※キーボードの「Windowsロゴキー」 + 「E」キーを押すことでも起動できます。



STEP 2 - ② エクスプローラーで「C:\ITERAN\conf」フォルダを開き、ファイル「COMM\_ERR.err」上で右クリックし、表示されたメニューから「プロパティ」をクリックします。



STEP 2 - ③ プロパティ画面の「更新日時」の日付 (yyyy/MM/dd)を確認し、メモに控えます。

※「更新日時」を「エラー日時」として取得します。



エラー日時を取得（メモに控える）しましたか？



STEP 3 へお進みください。



エラー日時（更新日時）を取得してください。

■STEP 3 エラー日時の確認



[STEP 2]で取得したエラー日時（更新日時）は7日以内ですか？

※「7日以内」とは本日からさかのぼって7日以内となります。



STEP 4 へお進みください。



STEP 6 へお進みください。

## STEP 4 サポートデスク依頼内容確認

STEP 4 - ① iTERANのトップメニュー⇒全履歴照会と画面を遷移させ、STEP2で確認したエラー日時（更新日時）と一致する「通信履歴」と「入出力履歴」の画面を確認し、以下をメモに控えます。

※更新日時時刻は数秒単位でズレが生じます。

（場合によっては数十秒単位になることもあります）

「yyyy/MM/dd 10:20:30」と「yyyy/MM/dd 10:20:40」は履歴上で一致とと考えてください。

### 【通信履歴画面（ジョイフル本田様以外）】

- ・通信開始日時
- ・通信終了日時
- ・データ種
- ・送受信データサイズ
- ・エラー区分（「正常」の場合は送受信データサイズも控えた上で、  
入出力履歴の画面も確認してください。）

| No. | 通信開始時間              | 通信終了時間              | データ種  | 送受信区 | 送受信データ | 完了コード | エラー区分 | ファイル   | 通信プロ   | 利用会社         |
|-----|---------------------|---------------------|-------|------|--------|-------|-------|--------|--------|--------------|
| 1   | 2018/04/19 9:18:52  | 2018/04/19 9:18:03  | 未定義() | 受信   | 0      | 22000 | 正常    |        | JX_NEO | 12340:TERAN- |
| 2   | 2018/04/19 9:18:57  | 2018/04/19 9:18:58  | 未定義() | 受信   | 0      | 22000 | 正常    |        | JX_NEO | 12340:TERAN- |
| 3   | 2018/04/19 9:18:02  | 2018/04/19 9:18:24  | 未定義() | 受信   | 0      | 22000 | 正常    |        | JX_NEO | 12340:TERAN- |
| 4   | 2014/04/17 11:24:59 | 2014/04/17 11:24:59 | 出荷伝票  | 送信   | 4386   | 74100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 5   | 2013/05/22 16:07:53 | 2013/05/22 16:07:53 | 返品    | 受信   | 2529   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 6   | 2013/05/22 16:07:53 | 2013/05/22 16:07:53 | 受領    | 受信   | 6019   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 7   | 2013/05/22 16:07:53 | 2013/05/22 16:07:53 | 受領    | 受信   | 6001   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 8   | 2013/05/22 16:07:53 | 2013/05/22 16:07:53 | 値札    | 受信   | 7016   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 9   | 2013/05/22 16:07:53 | 2013/05/22 16:07:53 | 支払    | 受信   | 1197   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 10  | 2013/05/22 16:07:53 | 2013/05/22 16:07:53 | 受注    | 受信   | 4894   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 11  | 2013/05/22 16:07:53 | 2013/05/22 16:07:53 | 受注    | 受信   | 4876   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 12  | 2013/05/22 16:07:53 | 2013/05/22 16:07:53 | 発注予定  | 受信   | 4134   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 13  | 2013/05/22 16:07:25 | 2013/05/22 16:07:25 | 返品    | 受信   | 2529   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 14  | 2013/05/22 16:07:25 | 2013/05/22 16:07:25 | 受領    | 受信   | 6019   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 15  | 2013/05/22 16:07:25 | 2013/05/22 16:07:25 | 受領    | 受信   | 6001   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 16  | 2013/05/22 16:07:25 | 2013/05/22 16:07:25 | 値札    | 受信   | 7016   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 17  | 2013/05/22 16:07:25 | 2013/05/22 16:07:25 | 受注    | 受信   | 4894   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 18  | 2013/05/22 16:07:25 | 2013/05/22 16:07:25 | 受注    | 受信   | 4876   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 19  | 2013/05/22 16:07:25 | 2013/05/22 16:07:25 | 発注予定  | 受信   | 4134   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 20  | 2013/05/22 16:06:37 | 2013/05/22 16:06:37 | 出荷伝票  | 送信   | 5711   | 74100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 2222222:テスト取 |
| 21  | 2013/05/22 16:06:01 | 2013/05/22 16:06:01 | 請求    | 送信   | 1026   | 74100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |
| 22  | 2013/05/22 16:05:14 | 2013/05/22 16:05:14 | 支払    | 受信   | 1193   | 72100 | 正常    | C:\VTE | FILE   | 1111111:テスト取 |

### 【通信履歴画面（ジョイフル本田様）】

- ・完了コード
- ・送受信件数

| 名     | 取引先名   | 完了コード | 送受信件数 | 処理区分 |
|-------|--------|-------|-------|------|
| イフル本田 | テスト取引先 | ...   | ...   | 受信   |

【入出力履歴画面】

- ・エラー区分

※iTERAN履歴確認について

iTERANの履歴画面操作の詳細につきましては、以下のiTERAN共通機能マニュアルのP45～P47をご参照ください。

iTERAN共通機能マニュアル：

<http://www.iteran.jp/download/manual/baseOpeMan.pdf>

STEP 4 - ② ここまでの確認結果により、サポートデスクへの依頼内容が確定します。

【ご利用チェーンがジョイフル本田様以外の場合】

| 確認結果                                     | サポートデスクへの依頼内容 |
|--|---------------|
| 通信履歴有（エラー区分：エラー）                         | 再セット依頼        |
| 通信履歴有（エラー区分：正常）<br>入出力履歴（エラー区分：正常）       | 件数確認依頼        |
| 通信履歴有（エラー区分：正常）<br>入出力履歴（履歴無orエラー区分：エラー） | 再セット依頼        |

【ご利用チェーンがジョイフル本田様の場合】

| 確認結果              | サポートデスクへの依頼内容 |
|-------------------|---------------|
| 完了コード：2000（有件受信）  | 件数確認依頼        |
| 完了コード：2011（0件受信）  | 件数確認依頼        |
| 完了コード：2000/2011以外 | 再セット依頼        |



サポートデスクへの依頼内容を確認しましたか？



STEP 5 へお進みください。



サポートデスクへの依頼内容を確認してください。

## ■STEP 5 サポートデスクへ連絡

サポートデスクに以下の内容でご連絡ください。

- ・サポートデスク担当者にSTEP4-②で確認した「サポートデスクへの依頼内容」をそのままお伝えください。
- ・「対象日時」または「受信時間」を尋ねられたらSTEP2で取得したエラー日時（更新日時）をお伝えください。
- ・「サポートデスクへの依頼内容」ごとに以下の確認を行いご対応ください。

### 【サポートデスクへの依頼内容が「**件数確認依頼**」の場合】

- ・STEP4-①で控えた以下をお伝えください。

- ①通信開始日時
- ②通信終了日時
- ③データ種
- ④送受信データサイズ



サポートデスク側と一致するかを確認してください。



[一致した場合]  
STEP 6 へお進みください。



[一致しなかった場合]  
サポートデスクへご相談ください。

### 【サポートデスクへの依頼内容が「**再セット**」の場合】

- ・STEP4-①で控えた通信履歴もしくは入出力履歴でエラーとなっている行の以下をお伝えください。

- ①通信開始日時
- ②通信終了日時
- ③データ種



再セット完了後、iTERANにてデータ受信を実行してください。  
再セットしたデータが受信できましたか？



[受信できた場合]  
STEP 6 へお進みください。



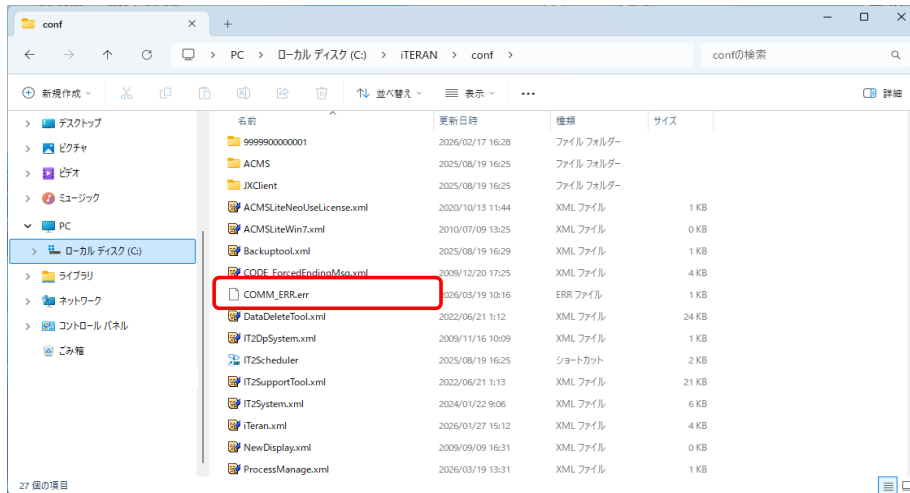
[受信できなかった（エラーとなった）場合]  
エラーの内容をサポートサイトのFAQページで  
ご確認ください。

FAQページ： <http://www.iteran.jp/AE/faq.html>

※「受信／送信に関するFAQ」をご確認ください。

## STEP 6 iTERANエラー表示の除去

STEP 6 - ① STEP2で確認したファイル「COMM\_ERR.err」を削除してください。



STEP 6 - ② iTERANを起動し、エラー表示が消えていることを確認してください。

※iTERANを起動していた場合、一旦閉じた後に再度起動してください。

### ◆画面表示（サンプル）



iTERANのエラー表示は消えましたか？



対応完了となります。



STEP 6を実施してください。