

アルミフレーム筐体設計ソフト

MISUMI
FRAMES **トラブルシューティング**

【インストーラーのダウンロード / 起動に失敗する】	P.2
【インストールに失敗する】	
インストール時に問題が検出される	P.5
インストール中にエラーが発生する	P.7
【FRAMESの起動に失敗する】	P.8
【起動時にプロキシの設定画面が出る】	P.12
【まとめ型番 / 組立型番作成時のエラー】	
まとめ型番作成時に追加工情報のアップロードエラーが出る	P.16
まとめ型番 / 組立型番を作成できない	P.19
【ログファイルの取得方法 / PC仕様の確認】	
ログファイルの取得方法	P.22
PC仕様の確認	P.24

【インストーラーのダウンロード / 起動に失敗する】

■ インストーラーのダウンロードが実施できない

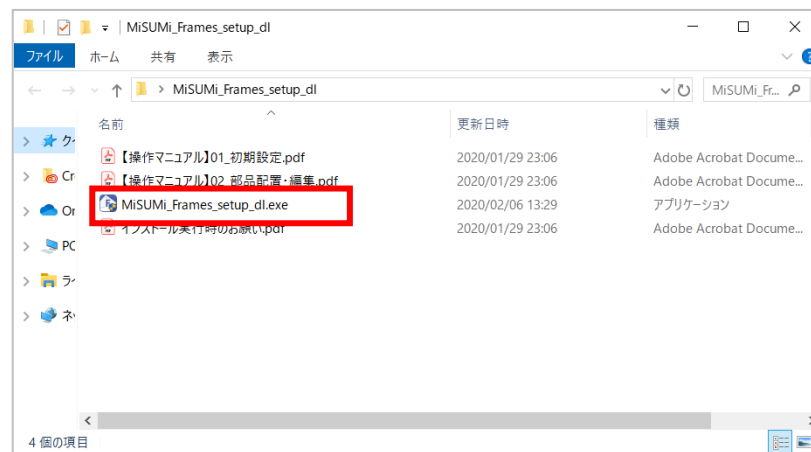
- ① セキュリティソフトにより.zipファイルのダウンロードに制限がかかっている可能性があります。設定をご確認ください。
- ② 以下フォームよりお問い合わせください。担当者からご連絡いたします。

お問い合わせフォームを開く

■ インストーラーが起動しない

赤枠の.exeファイルが起動しない場合

- ①セキュリティソフトにより.exeファイルの実行に制限がかかっている可能性があります。FRAMESをセキュリティソフトの監視対象外に設定してください。
- ② PCを再起動します。
- ③ 再度、.exeファイルを実行ください。

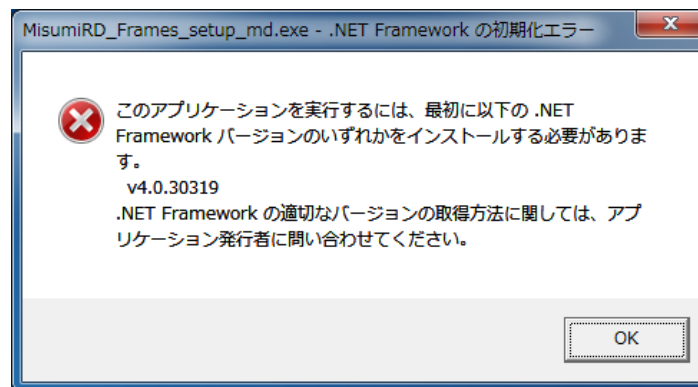


【インストールに失敗する】

■ .NET Frameworkの初期化エラー

右図のメッセージが表示された場合

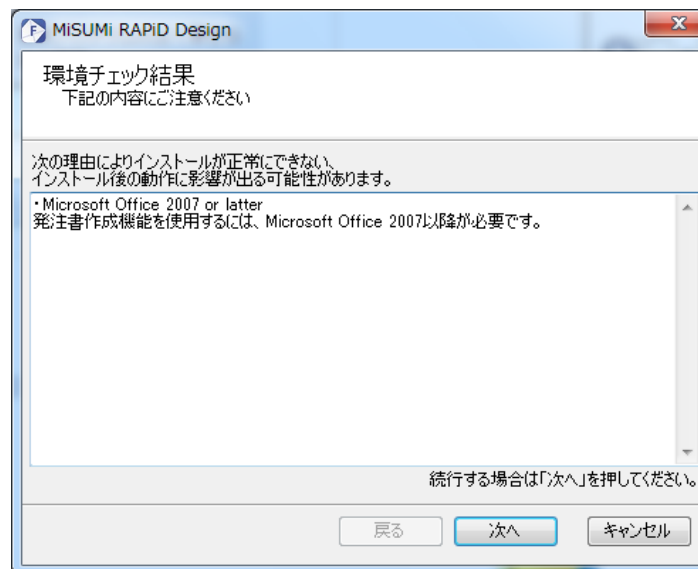
- ① .NET Frameworkバージョン4.5をインストールしてください。
- ② PCを再起動します。
- ③ 再度、インストールしてください。



■ 環境チェックエラー

右図のメッセージが表示された場合

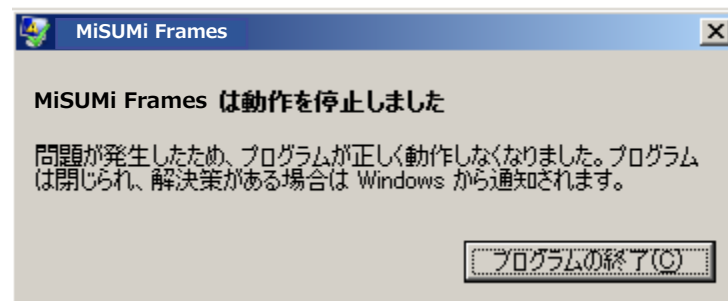
- ① Microsoft Excel (バージョン2007以降) をインストールしてください。
- ② PCを再起動します。
- ③ 再度、インストールしてください。



- 「動作を停止しました」とメッセージが表示される

右図のメッセージが表示された場合

- ① Windows Updateを実施してください。
- ② PCを再起動してください。
- ③ 再度、FRAMESをインストールしてください。



■ インストール中にエラーが発生する

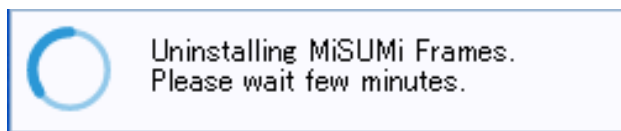
【1】 PCを最新の状態であることを確認し、最新でない場合はWindows Updateを実行してください。

【2】 システムのプロパティを開き

> コントロールパネル > プログラムと機能

より FRAMESをアンインストールしてください。

※ FRAMESをインストール直後に以下のメッセージが表示されることをご確認ください



【1】～【2】の対応で問題が解決できない場合、以下①～④のファイルをご準備いただき、問い合わせフォームよりお問い合わせください。担当者からご連絡いたします。

※存在しないファイルがある場合、その旨を明記ください。

① エラー発生時に表示されたポップアップのキャプチャ

② インストールログ ([インストールログ取得方法]は[こちら](#)P.22をご参照ください。)

③ エラーログ ([エラーログ取得方法]は[こちら](#)P.22をご参照ください。)

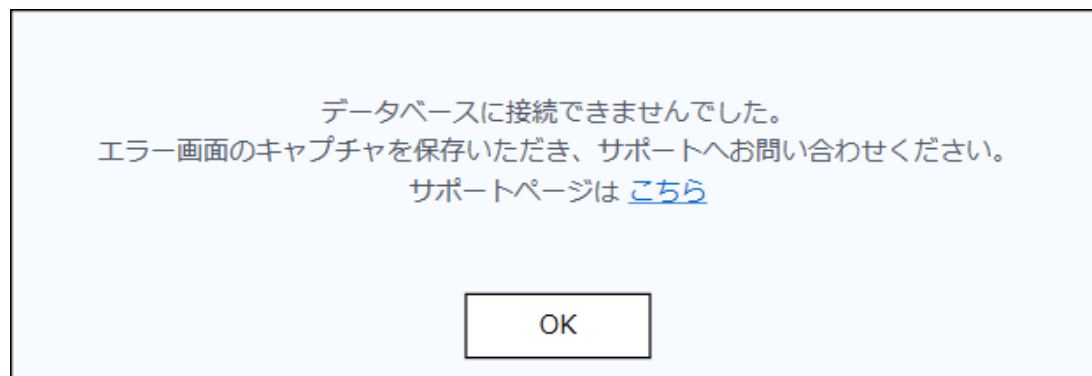
④ イベントログ ([イベントログ取得方法]は[こちら](#)P.23をご参照ください。)

[問い合わせフォームを開く](#)

【FRAMESの起動に失敗する】

■ データ登録エラーが発生する場合

下図のメッセージが表示された場合



FRAMESをアンインストール/再インストールしてください。

■ アンインストール / 再インストールの実行

【1】 FRAMESアンインストールの実行

システムのプロパティを開き

> コントロールパネル > プログラムと機能

より管理者権限によるFRAMESのアンインストールの実行をお願いします。

【2】 FRAMES再インストールの実行

① ブラウザのキャッシュクリア :

最新版のインストーラーをwebから取得前に、お使いのブラウザのキャッシュクリアをお願いします。

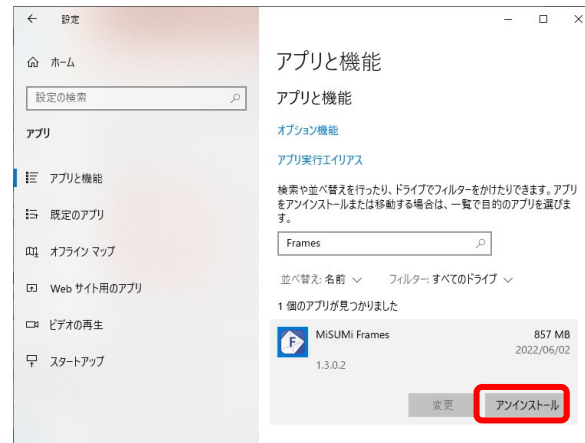
〈例〉 Google Chromeでキャッシュクリアする場合

- ・ブラウザ右上にある「メニュー」のマークをクリック
- ・表示された一覧の中から「設定」をクリック
- ・左メニューから「プライバシーとセキュリティ」をクリックして「閲覧履歴データの削除」をクリック
- ・「キャッシュされた画像とファイル」にチェックを入れて「データを削除」をクリック

② 再度専用フォームよりダウンロードを申し込み、最新インストーラーを取得します。

[ダウンロードを申し込む](#)

③ 管理者権限でのFRAMES の再インストールをお願いします。



【3】 セキュリティソフトの監視対象になっていないか確認

セキュリティソフトの監視対象になっている場合、FRAMESを起動しても何も反応が無い事例があります。その場合、FRAMESを監視対象から外して頂きますようお願いいたします。

■ アンインストール / 再インストールで問題が解決できない場合

アンインストール / 再インストールで問題が解決できない場合、以下①～④のファイルをご準備いただき、問い合わせフォームよりお問い合わせください。担当者からご連絡いたします。

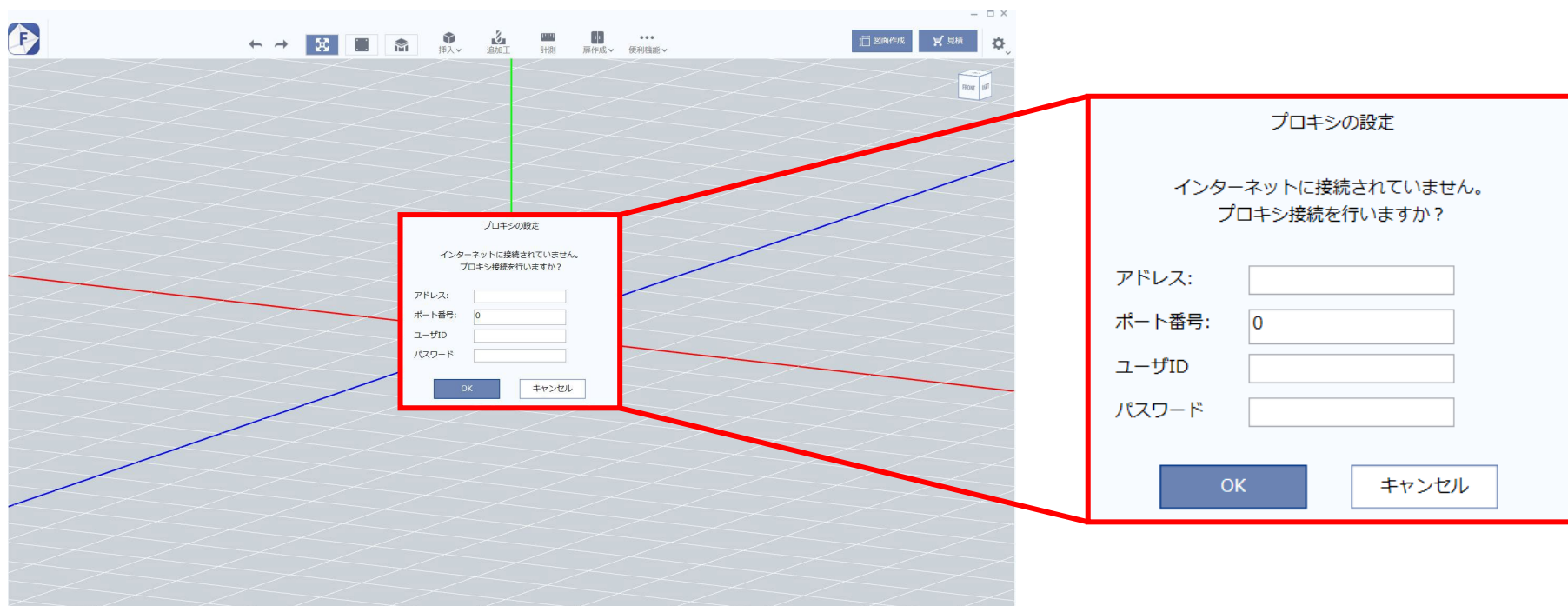
※存在しないファイルがある場合、その旨を明記ください。

- ① エラー発生時に表示されたポップアップのキャプチャ
- ② インストールログ ([インストールログ取得方法]は[こちら](#)P.22をご参照ください。)
- ③ エラーログ ([エラーログ取得方法]は[こちら](#)P.22をご参照ください。)
- ④ イベントログ ([イベントログ取得方法]は[こちら](#)P.23をご参照ください。)

[問い合わせフォームを開く](#)

【起動時にプロキシの設定画面が出る】

プロキシ設定の要否に関係なく、ネットワークの接続ができていない際に下図のように表示されます



■ PCがネットワーク接続されていない場合

PCをネットワークに接続し、FRAMESを再起動することで解決します。

- PCはネットワーク接続されているが、FRAMESを利用しての接続がセキュリティブロックされている場合

以下の可能性が考えられますのでご確認をお願いいたします。

① ネットワーク接続にはプロキシ設定が必要

⇒ 御社規定の入力内容となりますので、情報部門ご担当者様へご確認ください。

② 外部にアクセスする際は、アクセス先の事前承認が必要

⇒ 下記URLのアクセス許可を頂ければFRAMESの接続が可能になりますので、承認申請をお願いします。

【<https://rd-incadframes.misumi-ec.com>】

③ 社内ネットワーク接続のみ可能なPCになっている

⇒ 社内の共有フォルダやネットワークにのみ接続が可能なPCの場合、大変恐縮ですが現状FRAMESをご利用いただくことが難しいです。

※どの項目にも当てはまらない場合、原因を調査させていただきますのでお問い合わせください

問い合わせフォームを開く

【まとめ型番 / 組立型番作成時のエラー】

まとめ型番作成時に追加工情報のアップロードエラーが出る（1/4）

まとめ型番を作成し、見積結果の確定(まとめ型番本登録)を実施する際、下の画像のようなエラーが表示されることがあります。

見積ID	バレーンID	画像	型番	部品名	数量	追加数	合計	単価(円)	金額(円)	実施日
1			%RDAF-A-00003992	まとめ部品	1	0	1	2,400	2,400	12日間

追加情報のアップロードに失敗しました。再度見積実施ください。
サーバー接続エラー

閉じる

追加工情報のアップロードに失敗しました。再度見積実施ください。
サーバー接続エラー

閉じる

■ PCがネットワーク接続されていない

PCをネットワークに接続し、FRAMESを再起動、まとめ型番の再作成をすることで解決します。

ただし、まとめ型番作成前の見積実施時にネットワーク接続が必要になっているため、

以下の理由の可能性が高いと考えられます。

■ Microsoft Excelとうまく連携ができない

FRAMESまとめ型番機能は、Microsoft Excelと連携した機能となります。

Microsoft Excelがうまく起動できない(連携できない)場合にエラーが発生します。

原因を特定するため、以下ご確認をお願いします。

① Microsoft Excelのインストール有無

② Microsoft Excelのバージョン

⇒ Microsoft Excelがインストールされていない場合

まとめ型番の登録ができかねるため、弊社で作成します。

必要情報をご準備いただき、問い合わせフォームよりまとめ型番の代理作成をご依頼ください。
([まとめ型番の代理作成を希望する]は[こちら](#)P.20をご参照ください。)

③ Microsoft Excelを複数起動している

⇒起動中の全てのExcelファイルを閉じていただき、再度まとめ型番作成機能をご利用ください。

④ Microsoft Excelが一般ユーザーでは参照できない場所にインストールされている

⇒ デスクトップにあるExcelのショートカットを右クリックし、

「ファイルの場所を開く」を選択し、その場所を開くことができるかお試しください。

開くことができない場合、開くことのできる権限を持つアカウントでログインし、

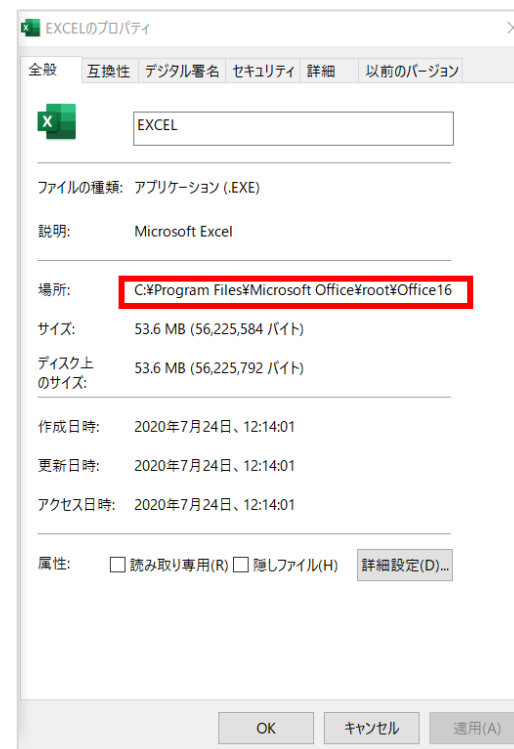
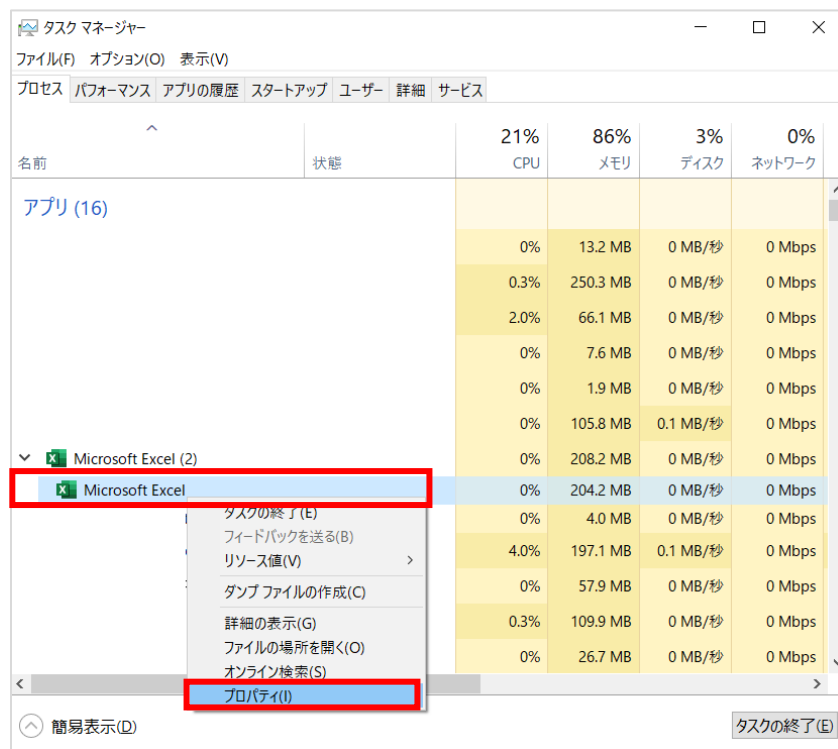
FRAMESにて再度まとめ型番作成機能をご利用ください。

■ Microsoft Excelとうまく連携ができない

※デスクトップ上にショートカットがない場合

Microsoft Excelのインストールパスを以下の方法でご確認ください。

- ① Microsoft Excelを起動します。
- ② 「Ctrl」+「Shift」+「Esc」キーを同時に押し、「タスクマネージャ」を起動します。
- ③ 「タスクマネージャ」の起動後、プロセス（起動中のプログラム）の一覧が表示されるので、Microsoft Excelのプログラムを探して右クリックします。メニューが表示されるので、「プロパティ」をクリックください。
- ④ プロパティ画面の赤枠部分にパスが表示されます。記載されているフォルダにアクセスできるかをご確認ください。



■ どの原因にも当てはまらない

弊社で原因を調査致します。

以下ご準備いただき、フォームよりお問い合わせください。担当者からご連絡いたします。

- ・ エラーが発生した日のエラーログ（C:¥MiSUMi Frames¥Frames¥LogFile¥Error_XXXXXXXX.txt）
- ・ エラーは毎回発生している、もしくは以前は出ていなかったが今回初めて発生した（フォームに記載ください）

[問い合わせフォームを開く](#)

Microsoft Excelがインストールされていない場合、まとめ型番 / 組立型番の作成ができません。
必要情報をご準備いただき、問い合わせフォームよりまとめ/組立型番の代理作成をご依頼ください。

■ まとめ型番の代理作成を希望する

弊社担当者にてまとめ型番を作成致します。以下ご準備いただき、問い合わせフォームよりご依頼ください。

- ・FRAMESプロジェクトファイル
- ・まとめ型番の必要台数
- ・納品先都道府県

※ここでご連絡いただく数量を超えてのご注文はエラーが発生します。ご注文予定の数量をご連絡ください

[問い合わせフォームを開く](#)

■ 組立型番の代理作成を希望する

弊社担当者にて組立型番を作成致します。以下ご準備いただき、問い合わせフォームよりご依頼ください。

- ・FRAMESプロジェクトファイル
- ・組立型番の必要台数
- ・納品先住所
- ・合いマーク有無、色

※ここでご連絡いただく数量を超えてのご注文はエラーが発生します。ご注文予定の数量をご連絡ください

[問い合わせフォームを開く](#)

【ログファイルの取得方法 / PC仕様の確認】

■ インストールログの取得方法

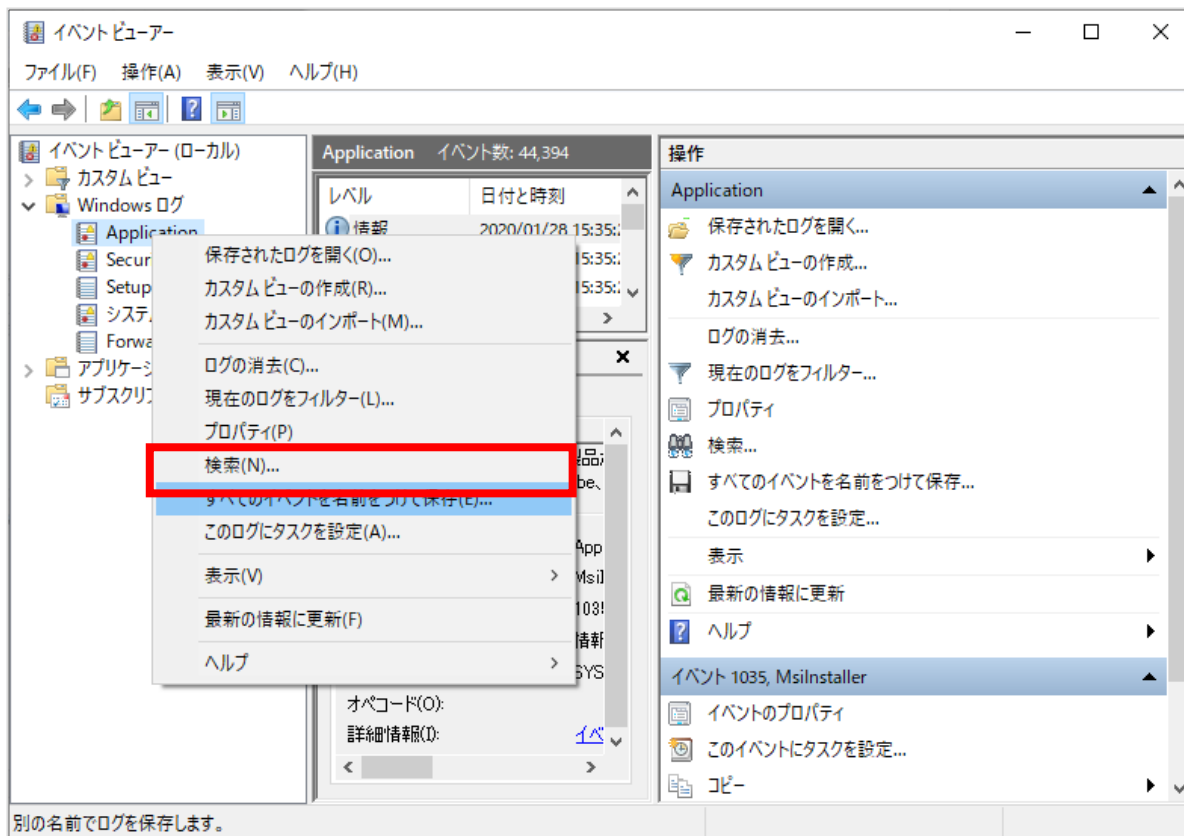
- ① 以下のフォルダに移動してください。
C:¥MiSUMi Frames¥InstallLog
- ② 「manager〇〇.log」と「frames〇〇.log」というフォルダが存在しているので、「更新日時」でソートしてください。
- ③ その内更新日時が最新の「manager〇〇.log」と「frames〇〇.log」をそれぞれ送付してください。
※送付の際は、ファイルの圧縮をお願いします。

■ エラーログの取得方法

- ① 以下のフォルダに移動してください。
C:¥MiSUMi Frames¥Frames¥LogFile
- ② フォルダ内のデータを選択し、送付してください。
 - ・エラーログ：Error_〇〇.txt
 - ・コマンドログ：Comm_〇〇.txt※送付の際は、ファイルの圧縮をお願いします。

■ イベントログの取得方法

- ① 以下よりシステムのプロパティを開き、
> コントロールパネル > システムとセキュリティ > 管理ツール > イベント ビューアー
を実行してください。
- ② 下図のようにWindows ログ ⇒ Application を選択し、右クリックで「すべてのイベントを名前をつけて保存」
を選択し、ファイル名を「イベントログ」にして保存後、データを送付してください。
※送付の際は、ファイルの圧縮をお願いします。



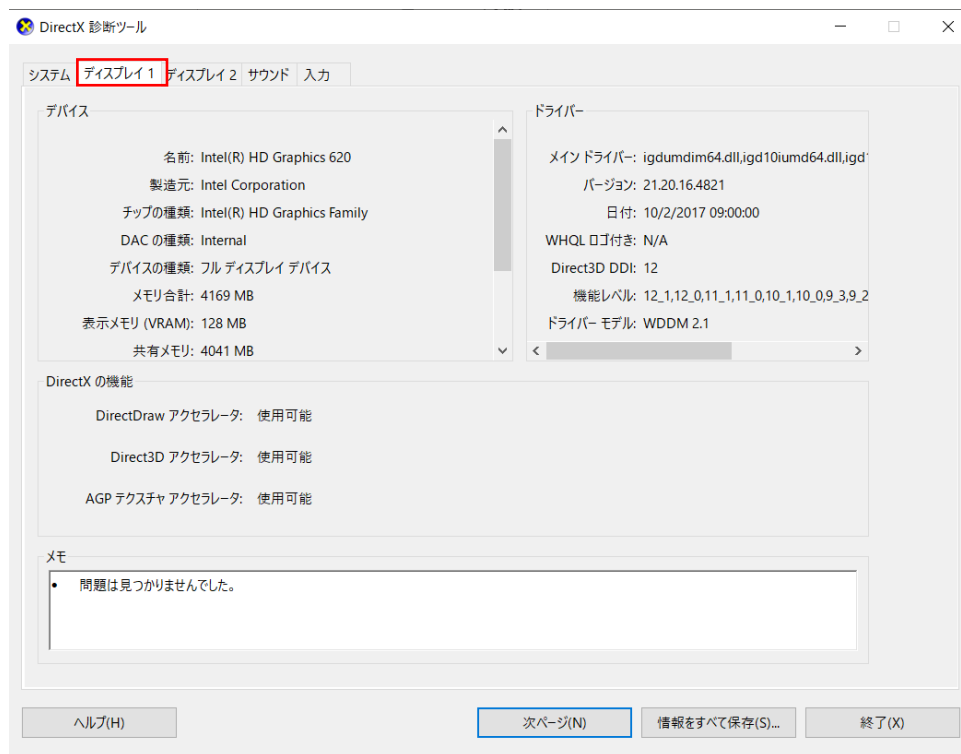
■ グラフィックボードの種類の確認方法

グラフィックボードの種類は以下の方法で確認することができます。

① Windowsの検索画面に「dxdiag」と入力し、検索してください。

🔍 ここに入力して検索

② 「DirectX診断ツール」画面が表示されますので、「ディスプレイ」タブの画面を見て頂ければ、グラフィックボードの種類を確認いただけます。



■AMDグラフィックの設定

AMD製のグラフィックボードをご利用のお客様が、以下の操作を実施することで、FRAMESの起動が行えるようになった事例がございます。

【1】「イメージ品質を最適化」の設定

「高パフォーマンス」設定を適用するには、「イメージ品質を最適化」の設定が必要です。

- ①システムトレイのAMDアイコンをクリックし、「グラフィクスプロファイル」をクリックしてください。
- ②「イメージ品質を最適化」を選択してください。

【2】AMDグラフィックへの切り替えと高パフォーマンスの設定方法

最新のビデオドライバに更新後、以下の操作を実行ください。

- ①デスクトップを右クリックし、表示されたメニューから「AMD Radeon 設定」を選択します。
- ②右上の「システム」タブをクリックし、「切り替え可能なグラフィックス」を選びます。
- ③「オートデスク プログラム」をクリックし、「高 パフォーマンス」を選択します。
- ④注意：プログラムが表示されない場合は、「起動中のアプリケーション」をクリックして、[プロファイルが作成されたインストール済みアプリケーション]を選択してください。
- ⑤「ゲーム」タブをクリックして、右上の「追加」ボタンからNoxPlayerを追加します。

※MISUMI FRAMESの推奨グラフィックボードはNVIDIA製となります。
よって上記操作を実行後も起動が難しいことが考えられますのでご承知おきください。