

クラウド製品の起動時にメッセージが出る場合について

(画面例は『PCA クラウド DX シリーズ』を使用しています)

PCA クラウド製品を起動時、「利用サービスが見つかりません」とエラーが出た場合、いくつかの方法で復旧できる場合がございます。

【確認手順】

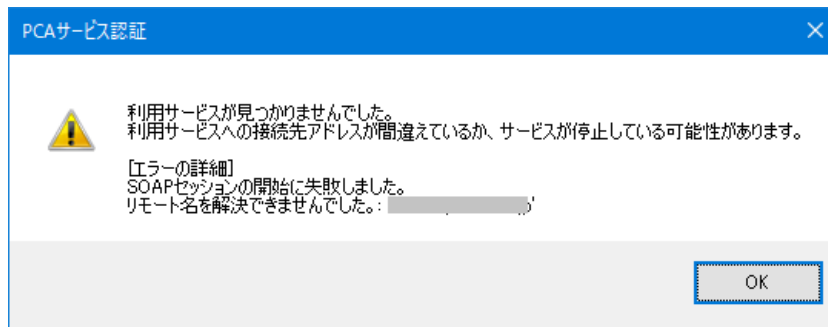
- ① エラーメッセージの内容を確認します。

1つ目の画面(画像1)の場合は②の確認を行います。

2つ目の画面(画像2)の場合は③へ進みます。(エラーに表示されているファイルパスが違う場合も③へ進みます)

その他のメッセージが表示されている場合は、一度PCの再起動をお試しいただき、再起動後も状況が変わらなければお手数ですがサポートセンターへお問い合わせください。

(画像1)



(画像2)



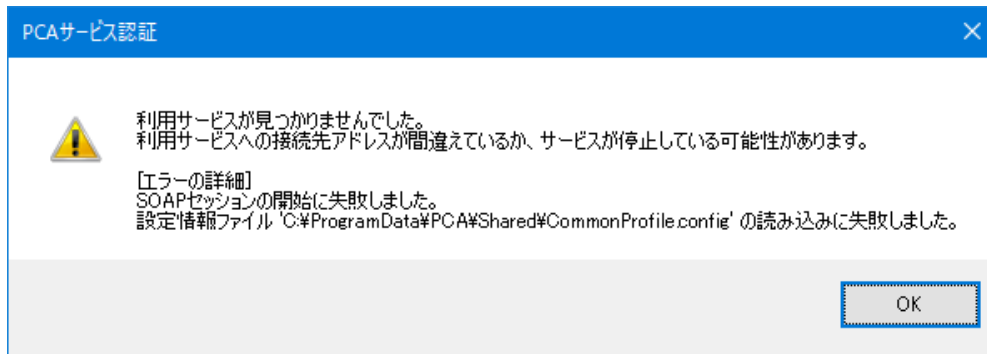
- ② インターネット接続が切断されていないかを確認します。

通常お使いのインターネットブラウザ等で、インターネットに接続できているかをご確認ください。

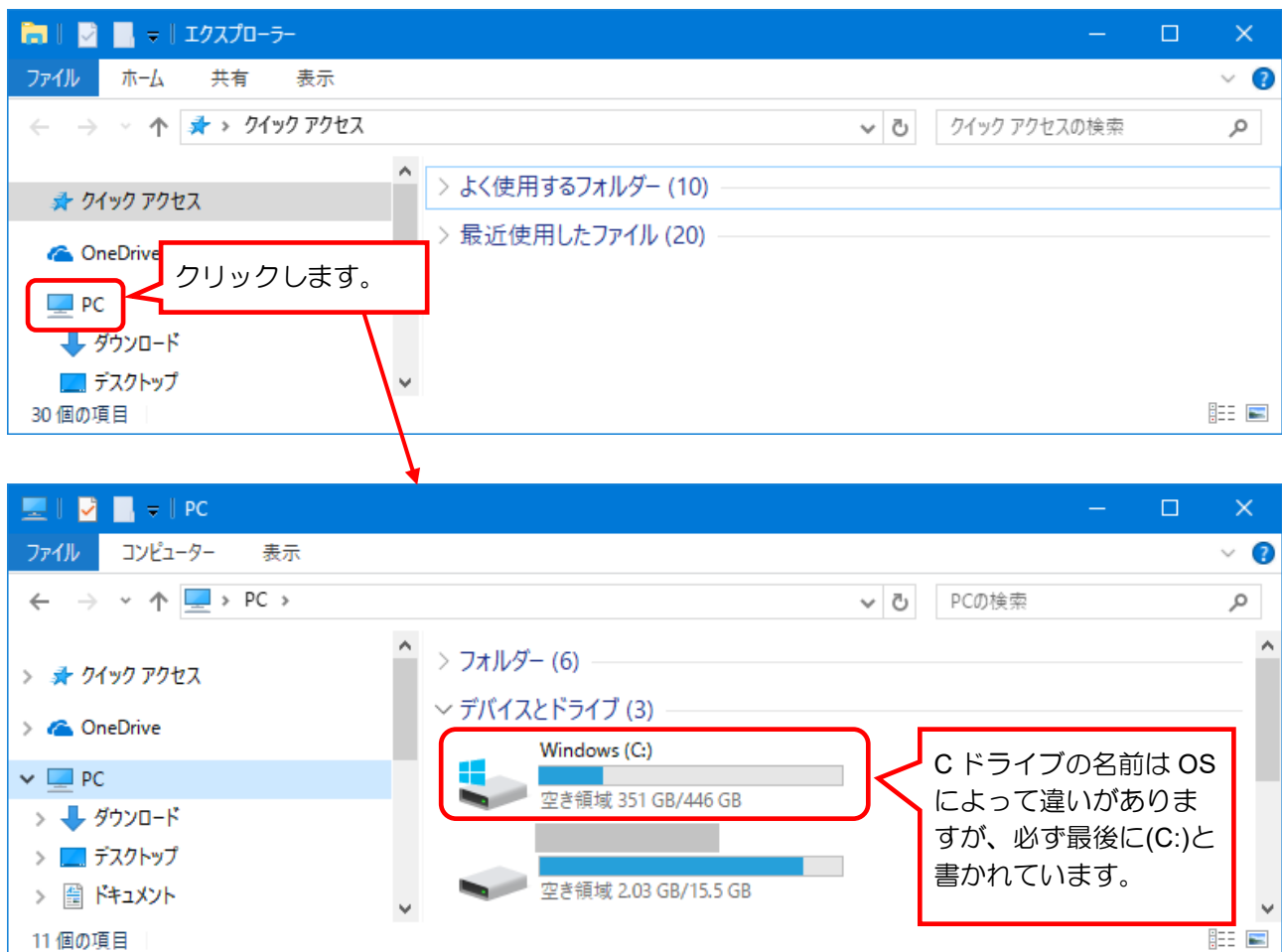
インターネット接続が正常にできていない場合は、PCAクラウドも起動ができません。

インターネットの接続に問題がない場合は、PCのWindowsアップデートが残っていないことを確認し、PCの再起動をお試しください。

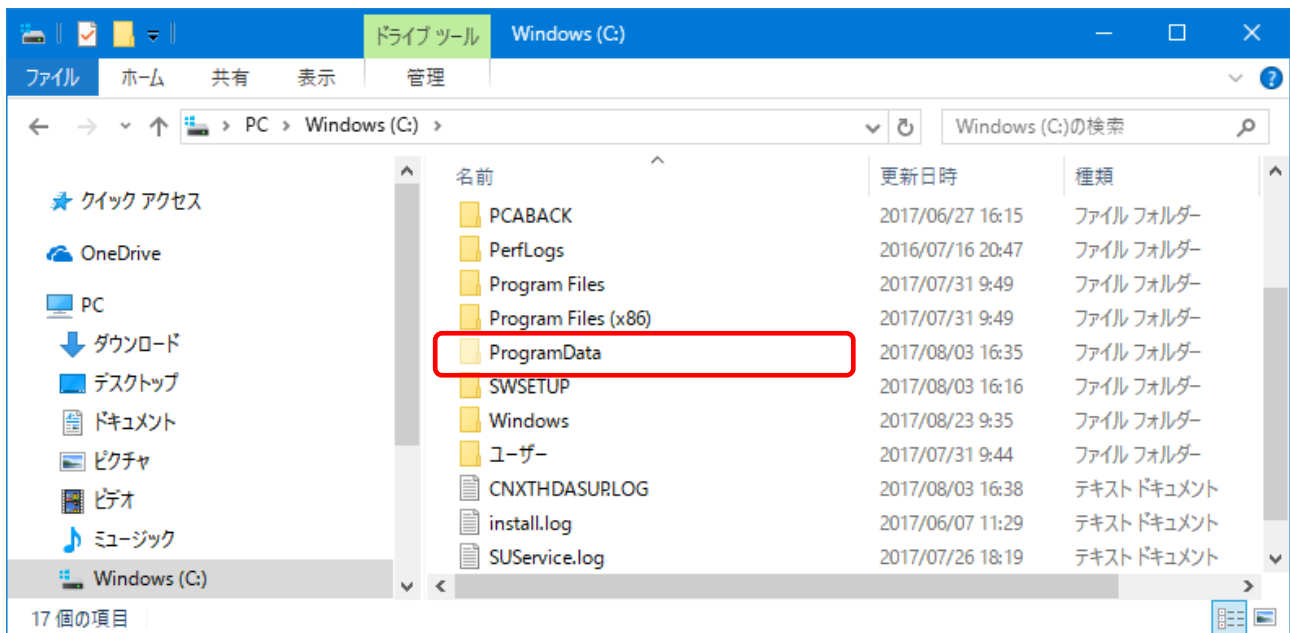
- ③ 画面に記載されている [エラーの詳細] 内のファイルパスを確認します。
画面例では「C:\ProgramData\PCA\Shared\CommonProfile.config」の部分です。



- ④ ③で確認した場所を開く作業を行います。
③の画面例では、Windows のエクスプローラーを開き、C ドライブを選択します。
(画面例：Windows10)



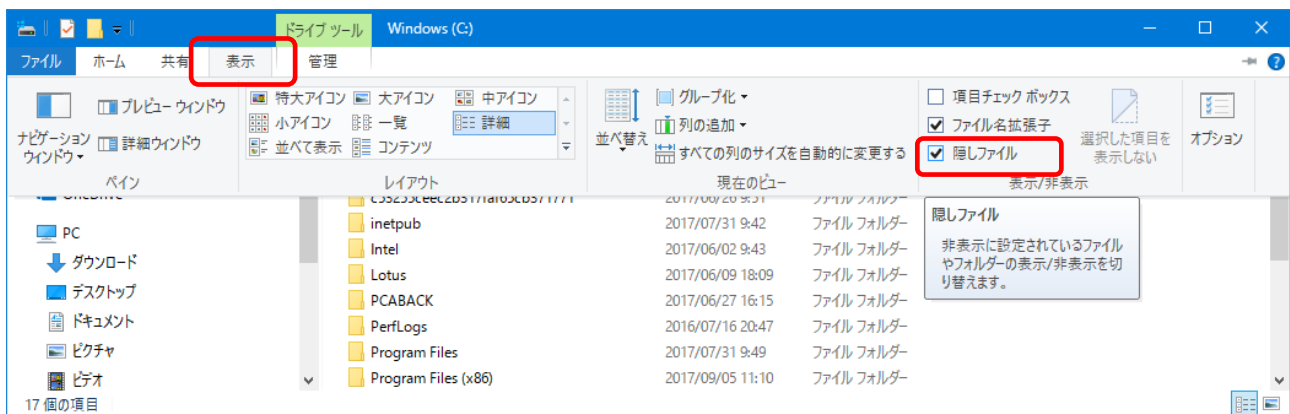
- ⑤ フォルダの一覧の中に「Program Data」というフォルダがあるかを探します。
※見当たらない場合は、下記【参 考】の手順で隠しフォルダを表示して探しておきます。



【参 考】 隠しフォルダの表示方法

- Windows10 および Windows8.1 の場合

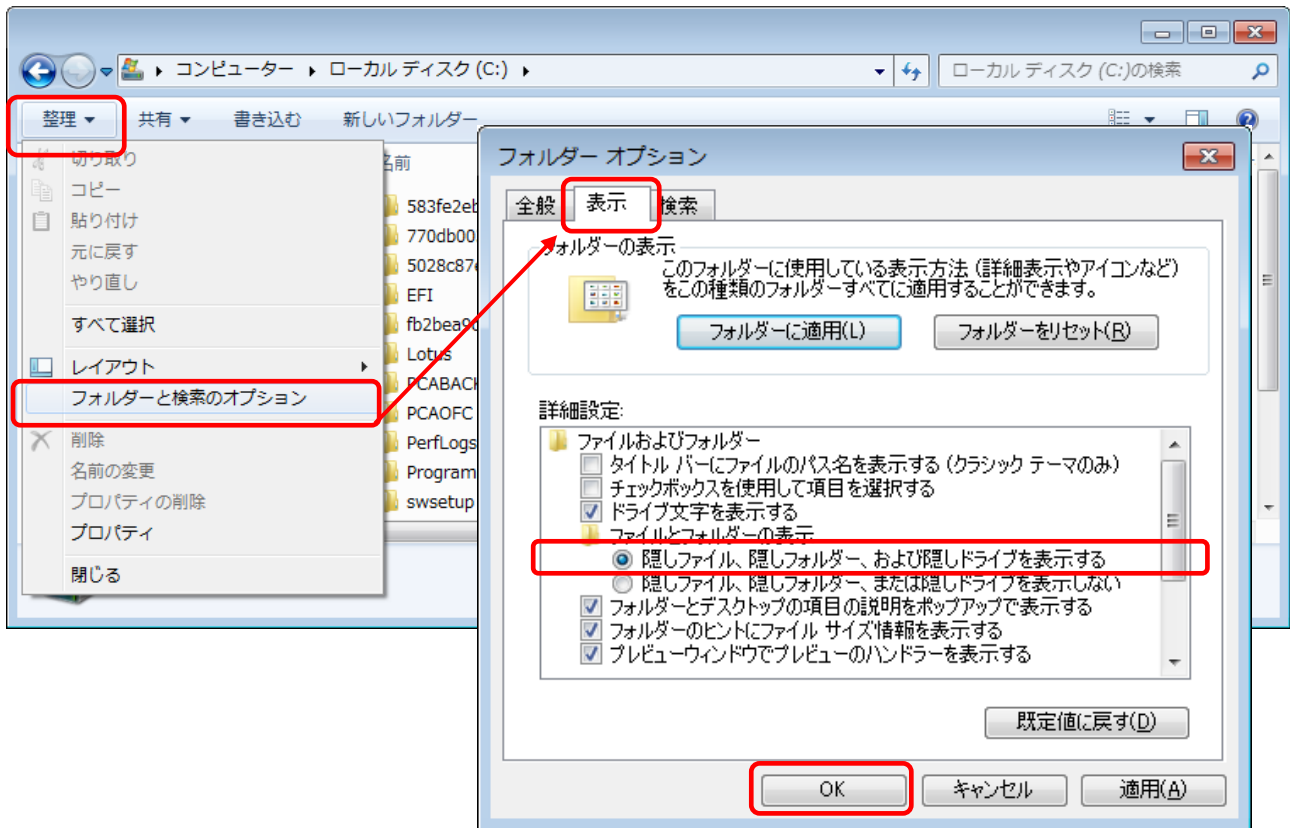
画面上部にある [表示] タブをクリックし、その中の [隠しファイル] にチェックを入れます。



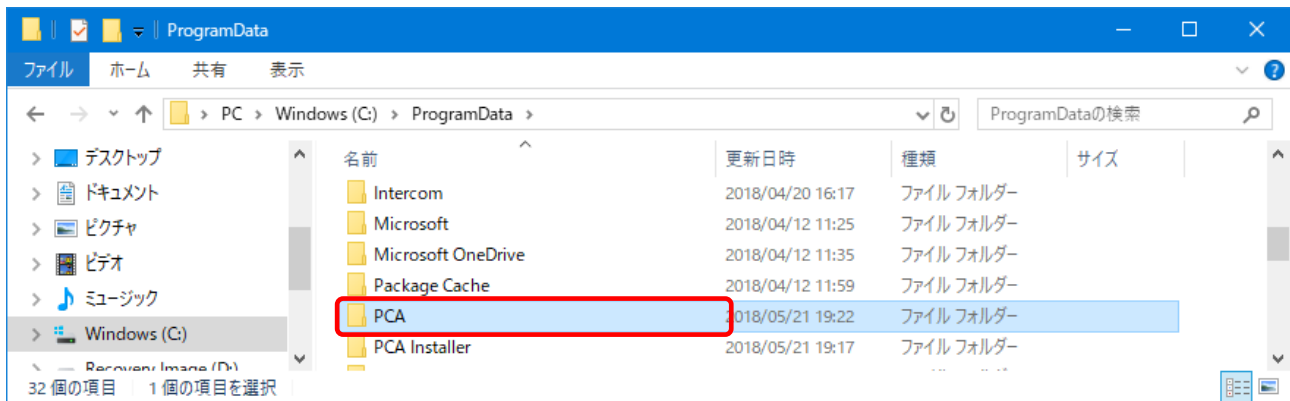
- Windows7 の場合

画面左上にある [整理] をクリックし、[フォルダーと検索のオプション] を開きます。

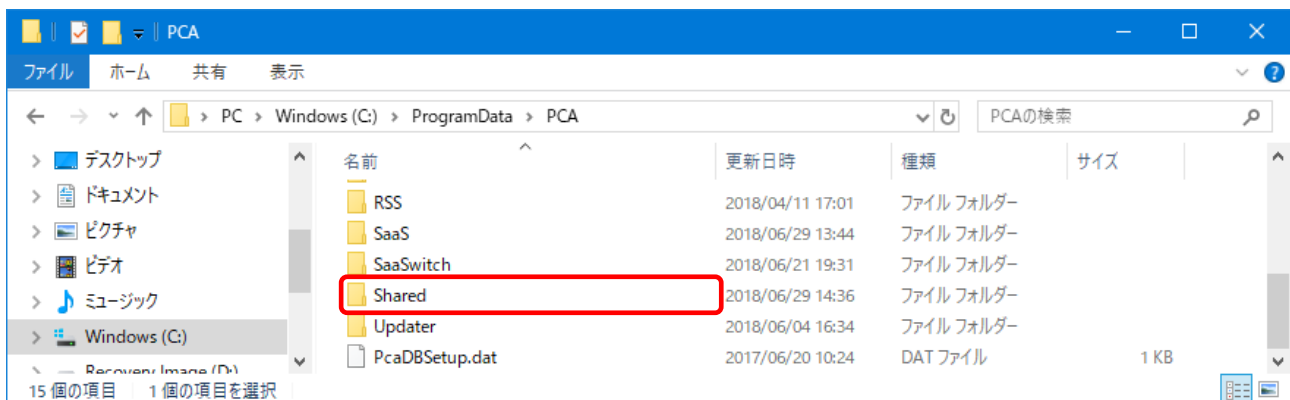
[フォルダーと検索のオプション] の [表示] タブの中の [隠しファイル、隠しフォルダ、および隠しドライブを表示する] を選択し、[OK] ボタンをクリックします。



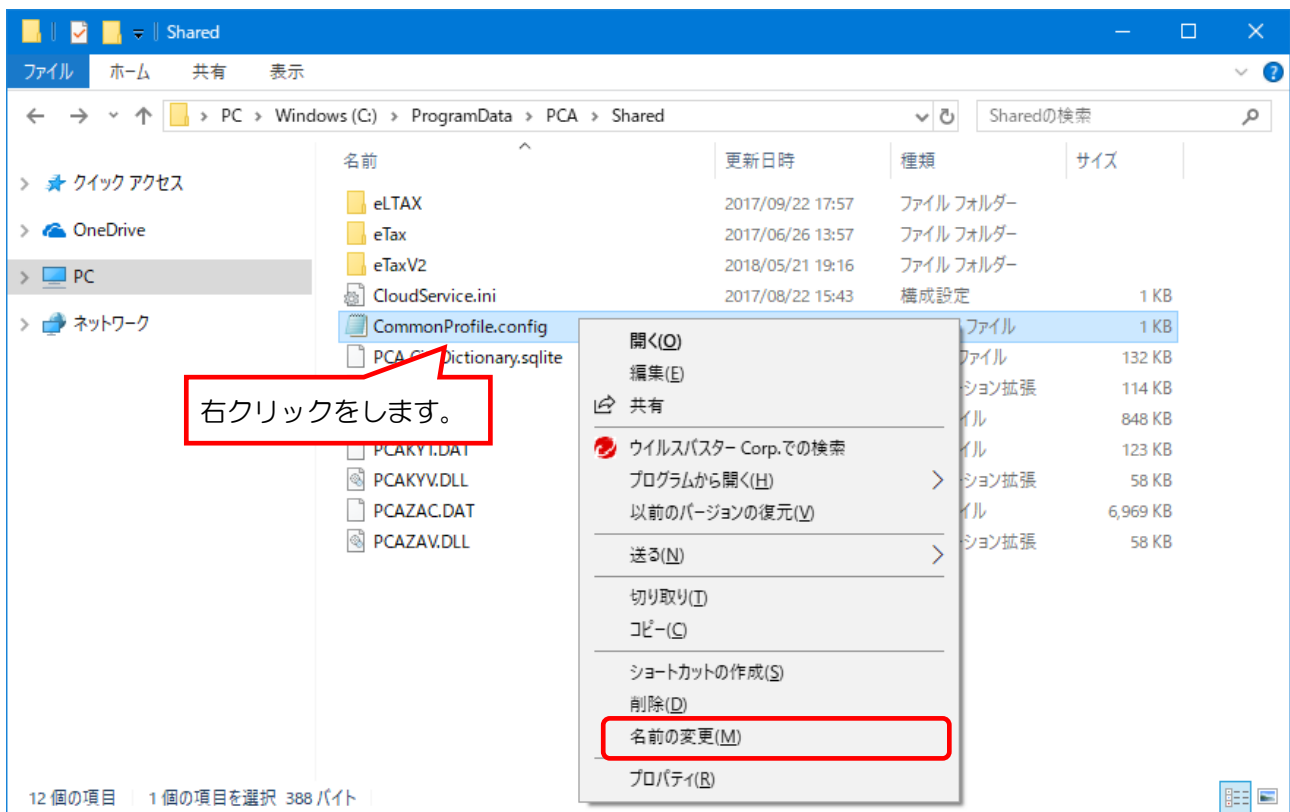
⑥ 「Program Data」フォルダを開き、その中にある「PCA」フォルダを開きます。



⑦ ③で確認したファイルパスのフォルダを選択します。(画面例では Shared)

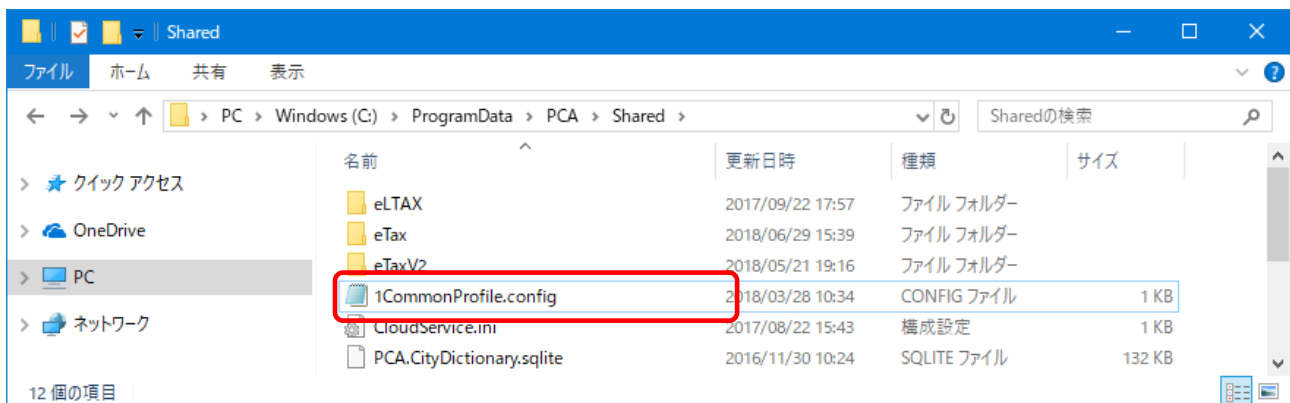


- ⑧ 「CommonProfile.config」と書かれているファイルを右クリックし、「名前の変更」を選択します。



- ⑨ 「CommonProfile.config」の先頭に数字の「1」を入力し、名前を「1CommonProfile.config」に変更します。

※すでに「1CommonProfile.config」が存在している場合は、数字を2、3と増やしてください。



- ⑩ 開いているフォルダを閉じ、PCAクラウド製品が起動できるようになっているかを確認します。起動できた場合、ソフトはそのままご利用いただけます。起動できなかった場合は、作業した内容はそのままの状態にして、サポートセンターにお問い合わせください。

作業は以上です。