

[bit-drive マニュアル]

NTT 西日本 フレッツ・光プレミアム 障害切り分け手順書

2009 年 9 月 1 日

Version 2.0

bit-drive

1. 本書の目的

この度は、bit-drive インターネット接続回線サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

本書では、NTT 西日本のフレッツ・光プレミアム回線をご契約のお客様で、通信が正常に行えなくなった場合の障害切り分け方法についてご説明しております。

通信障害の原因が不明な際に、本書を参考に、問題箇所がどの部分にあるかをご確認ください。

【 注意 】

1. 本書では、障害切り分けの為に CTU の設定を変更する手順があります。本書による設定変更により、お客様が設定されていたパラメータが消失する可能性がありますので、予めご了承ください。フィルタの設定等、お客様固有の設定情報は、予めお客様側で控えていただけますようお願いいたします。
2. CTU 設定画面のログインの為、「お客様 ID」と「アクセスパスワード」が必要ですが、こちらは通常、NTT からお客様に提供される『申し込み内容確認書類』に記載されております。bit-drive では、CTU のお客様 ID とアクセスパスワードは確認できません。

以上、予めご了承ください。

2. 切り分け手順の流れ

本書は、以下の順序で障害切り分けを実施します。

① 接続環境と LED の確認



② 試験用 PC 直付による PPPoE 接続試験

・CTU を PPPoE 接続ルータとして使用し、PPPoE 機能を使用していない場合は本手順を行わず、③に進んでください。



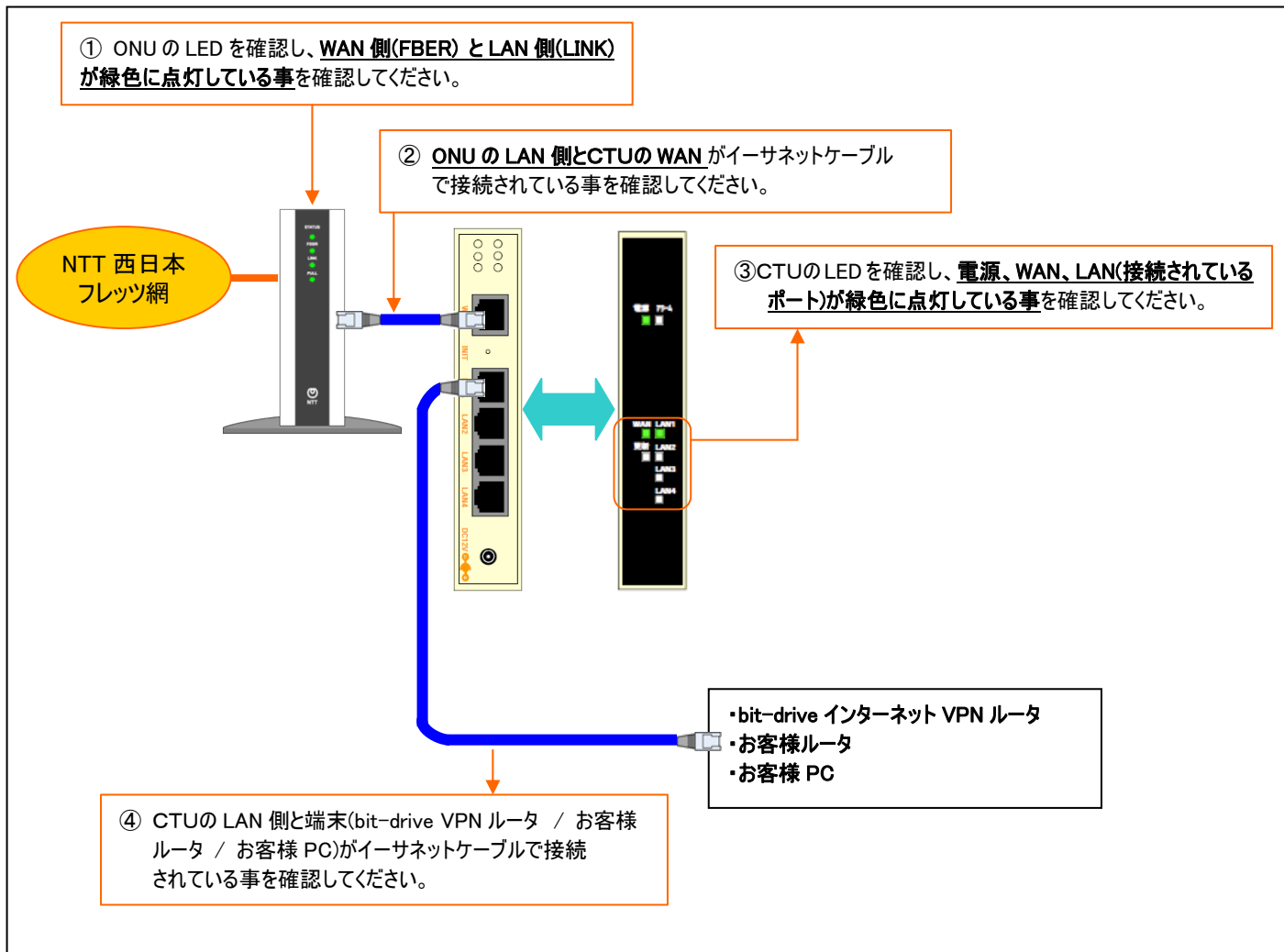
③ CTU へのログインと設定の確認・変更



④ 試験用 PC 直付による PPPoE 接続試験

3. 接続環境とLEDの確認

ご利用環境の設備をご確認いただき、各機器が正常に接続されている事、LED が正常なステータスである事を確認してください。確認いただく項目は、以下の図の番号 ① ～ ④になります。



ご利用環境の確認とLEDのステータス確認の結果、問題が確認されず、正常である場合は、引き続き次項目4を参照し、切り分けを継続してください。

4. 試験用PC直付によるPPPoE接続試験

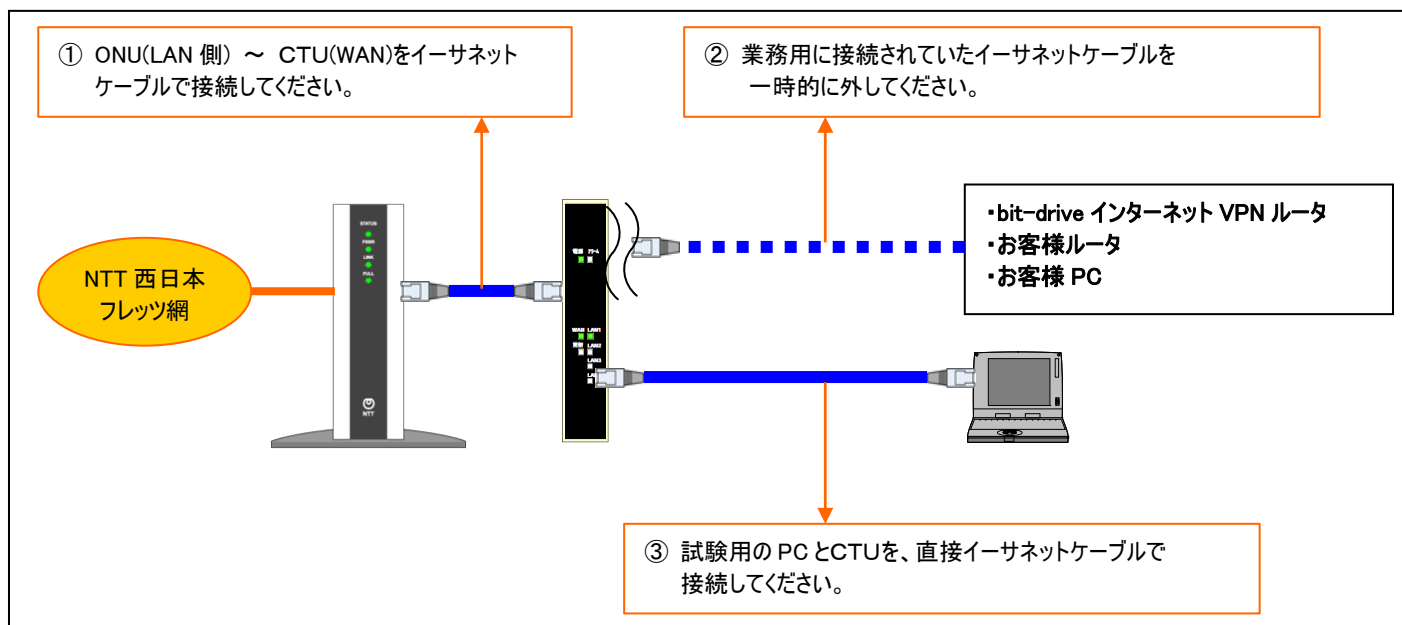
お客様にて、試験用 PC をご用意いただき、接続試験を行います。この試験は、bit-drive が提供しているフレッツ接続用の PPPoE 認証 ID とパスワード、IP アドレスが正常に利用可能かどうかを確認するために行います。

【 注意 】

CTU の設定で、『PPPoE 機能を使用しない』設定を実施されている方は、下記の手順を行う前に、項目『5. CTU へのログインと設定の確認・変更』を行ってください。
設定が不明な方は、このまま 項目『4-1. 試験用 PC の接続』をおこなってください。

4-1. 試験用 PC の接続

お客様にて、試験用 PC をご用意いただき、下図の通り CTU 配下に接続してください。



上記の環境を設定した後、試験用 PC を用いて、bit-drive のアカウントを用いて PPPoE 認証接続を実施していただきます。

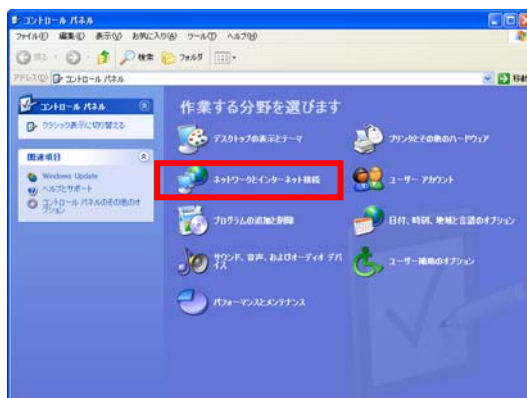
4-2. Windows XP の PC をお持ちのお客様

試験用 PC が Windows XP OS のお客様は、下記の手順に従い、PPPoE 接続の準備を行ってください。

- ① スタートメニューから「コントロールパネル(C)」をクリックします。



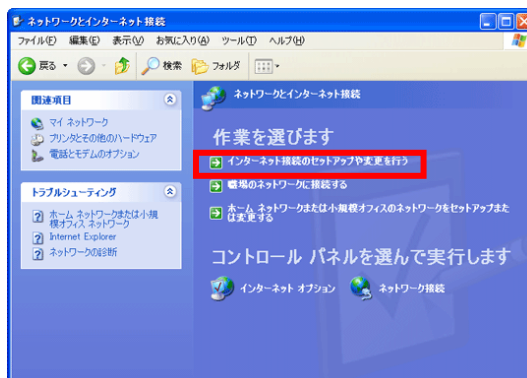
- ② 「ネットワークとインターネット接続」をクリックしてください。



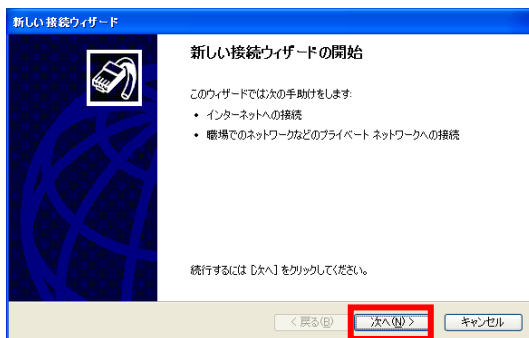
※ 画面レイアウトが上記と異なる場合は、画面左上の「カテゴリの表示に切り替える」をクリックすることで上記画面が表示されます。



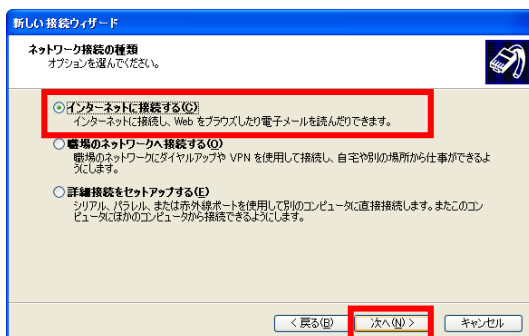
- ③ 「インターネット接続のセットアップや変更を行う」をクリックしてください。



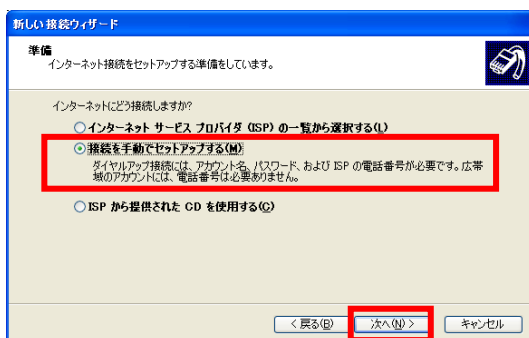
- ④ [新しい接続ウィザード]が開始されるので、「次へ(N)」をクリックしてください。



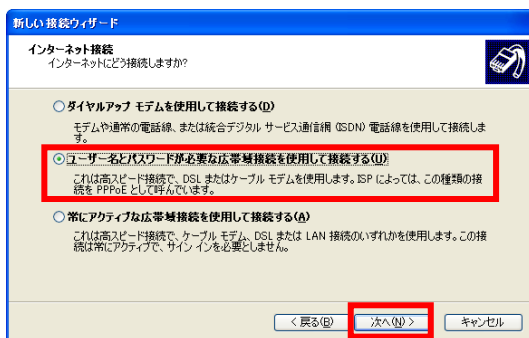
- ⑤ 「インターネットに接続する(C)」を選択し、「次へ(N)」をクリックしてください。



- ⑥ 「接続を手動でセットアップする(M)」を選択し、「次へ(N)」をクリックしてください。



- ⑦ 「ユーザー名とパスワードが必要な広帯域接続を使用して接続する(U)」を選択し、「次へ(N)」をクリックしてください。



- ⑧ ISP 名(プロバイダ名)を入力してください(例:bit-drive テスト)。入力後、「次へ(N)」をクリックしてください。

- ⑨ 接続を利用できるユーザーをすべての「ユーザー(A)」に設定し、「次へ(N)」をクリックしてください。

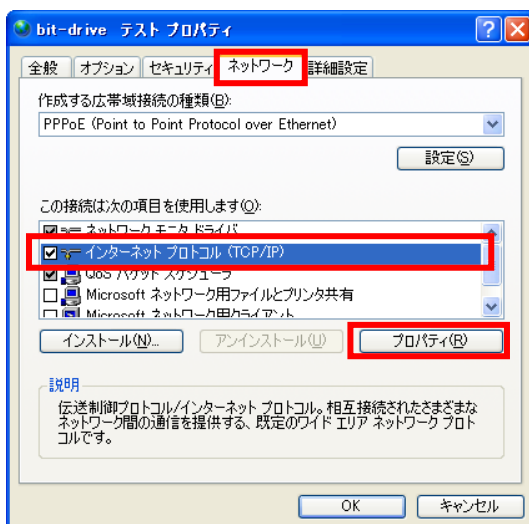
- ⑩ bit-drive 保守マニュアルに記述されている情報をもとに、[ユーザー名(U)]欄と[パスワード(P)]欄に、それぞれ「PPPoE 認証 ID」と「PPPoE 認証パスワード」を入力し、「次へ(N)」をクリックしてください。

- ⑪ 「この接続へのショートカットをデスクトップに追加する(S)」を選択し、完了をクリックしてください。

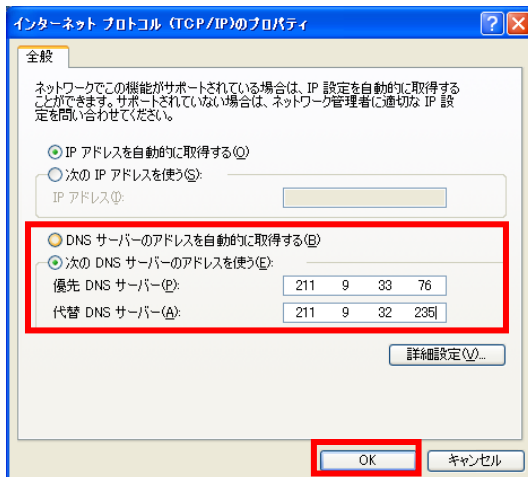
- ⑫ 設定されたプロファイルが起動しますので、「プロパティ(O)」をクリックしてください。



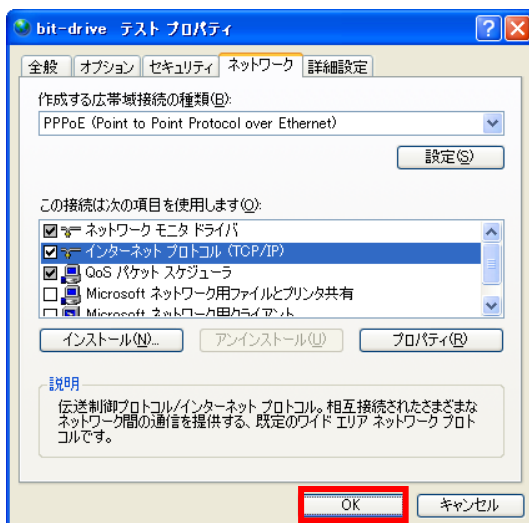
- ⑬ 「ネットワーク」タブを選択し、「インターネットプロトコル(TCP/IP)」を選択して「プロパティ(O)」をクリックして下さい。



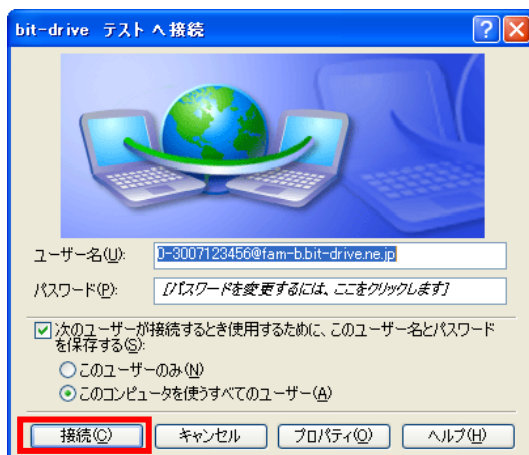
- ⑭ 次の DNS サーバーのアドレスを使う(E)を選択し、優先 DNS サーバー(P)に『211 . 9 . 33 . 76』を、代替 DNS サーバー(A)に『211 . 9 . 32 . 235』を設定し、OK をクリックしてください。



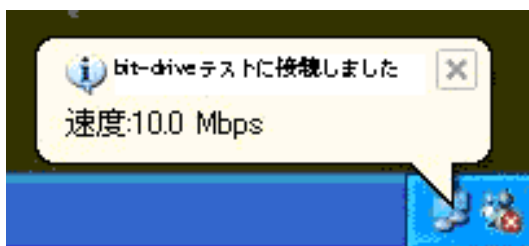
⑮プロパティ画面に戻るので、OK をクリックしてください。



⑯設定されたプロファイルが起動しますので、接続(C)を選択し、接続試験を行ってください。



正常に接続が行われると、右下の画面に『接続しました』というメッセージが表示されます。



以上の接続試験を実施いただき、正常にインターネット接続が行えるかどうかをご確認ください。
試験の結果正常に接続できない場合は、項目『5. CTU へのログインと設定の確認・変更』を参照し、CTU
の設定をご確認ください。

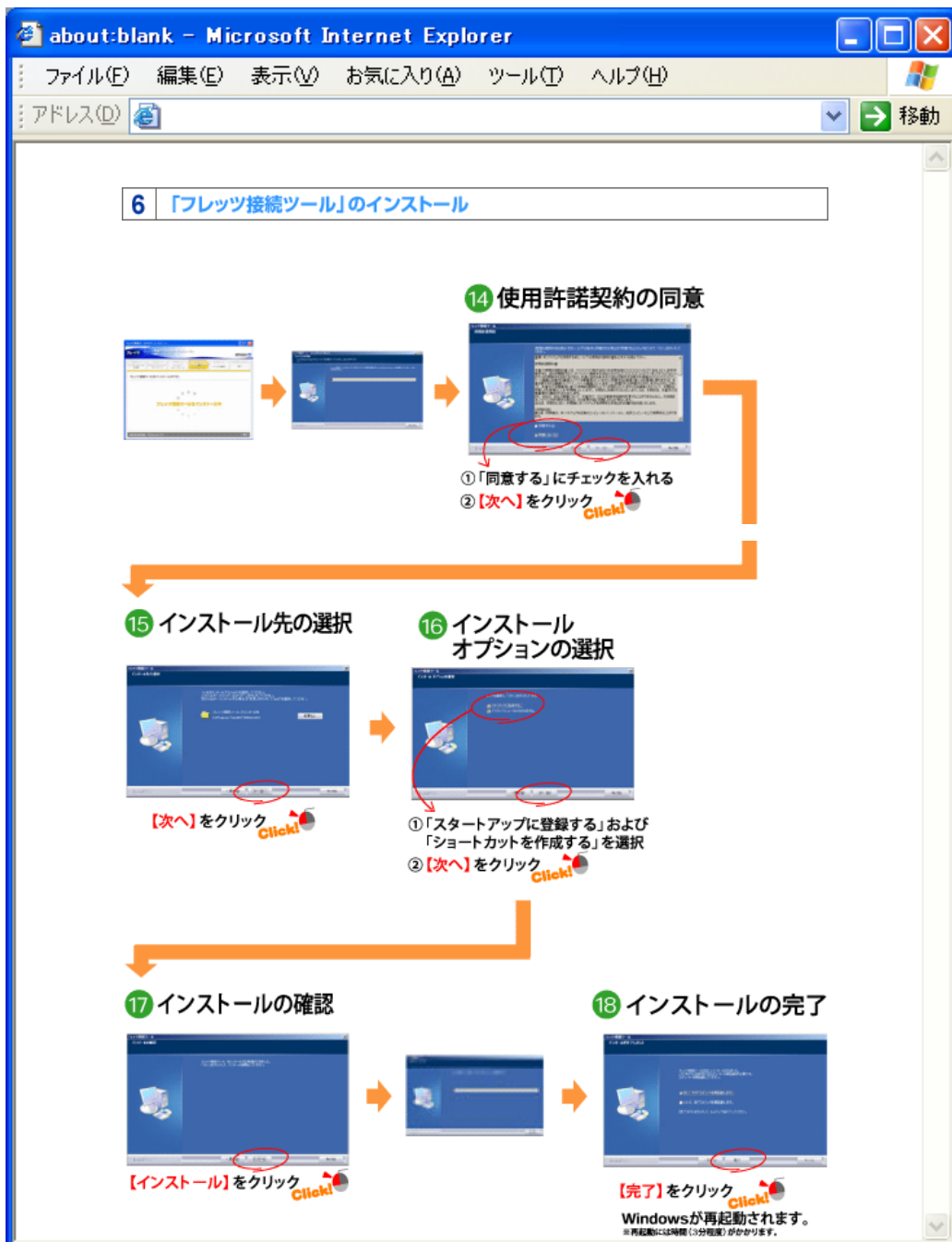
4-3. フレッツ接続ツールをご利用のお客様

試験用 PC が Windows 2000 / NT / Me / 98 のお客様は、NTT 西日本が提供するフレッツ接続ツールを用いて接続試験を行ってください。フレッツ接続ツールは、下記のサイトからダウンロードできます。

■ NTT西日本 フレッツ接続ツール ダウンロードサイト

http://fleets-w.com/setsuzoku_tool/index.html

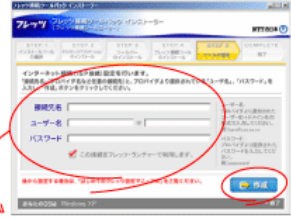
フレッツ接続ツールのインストールがされていないお客様は、上記 NTT 西日本様のサイトより、フレッツ接続ツールをダウンロードして、インストールの実施を行ってください。(以下の図は、NTT 西日本様サイトの記述を抜粋したものです。正確な情報は、NTT 西日本様のサイトより参照してください)



フレッツ接続ツールのインストールが終了後、「インターネット接続」の設定画面にて、bit-drive から発行された情報を使用して設定を行ってください。bit-drive の保守マニュアルに記載されている『PPPoE 認証 ID』と『PPPoE 認証パスワード』、及び DNS の IP アドレスを設定してください。(以下の図は、NTT 西日本様サイトの記述を抜粋したものです。正確な情報は、NTT 西日本様のサイトより参照してください)

7 ツールの設定

19 「インターネット接続」の設定




①プロバイダ情報を入力
②【作成】をクリック **Click!**

CHECK! プロバイダより提供されたものを正確に入力してください。

「半角・英数」モードで入力してください。また大文字・小文字にご注意ください。

例) ユーザー名 taro@xxx.xx.xx
パスワード xxxxxxxx


■ユーザー名とパスワードはプロバイダにより名称が異なる場合があります。
ユーザー名:「電話番号」「ログインID」「登録ID」「ネットワークID」など
パスワード:「暗証パスワード」「ログインパスワード」「接続パスワード」「ネットワークパスワード」など
※詳しくはプロバイダへご確認ください。



旧バージョンのフレッツ接続ツール ver2.xx でプロファイル (ユーザー名、パスワードなど) を作成していた場合は、自動的に引き継がれます。

※フレッツ接続ツール ver2.xx でプロファイルを作成していた場合でも、環境によっては自動的にプロファイルが引き継がれない場合があります。その場合は、⑱の手順を実施してください。

CHECK! インターネットサービスプロバイダによっては、DNSサーバのアドレスを設定しなければホームページを見られない場合があります。その場合は、プロバイダからの情報をもとに、DNSサーバのアドレスを設定してください。



デスクトップ画面上に作成された【フレッツ接続ツール west1.0】をダブルクリック

①【プロバイダ】のアイコン上で右クリック
②【プロパティ (P)】をクリック

①【TCPタブ】をクリック
②必要な設定を入力して【OK】をクリック

フレッツ接続ツールの設定が完了したら、『フレッツ接続ツール』を用いて接続を行ってください。

(以下の図は、NTT 西日本様サイトの記述を抜粋したものです。正確な情報は、NTT 西日本様のサイトより参照してください)

「フレッツ接続ツール」を使って接続

1 接続
① デスクトップ画面上に作成された【フレッツ接続ツール】をダブルクリック
② 【プロバイダ】*をダブルクリック
※②にて作成した「接続先名」が表示されます。

2 ブラウザ起動
自動的にブラウザ (Internet Explorer など) が起動し、ホームページを表示します。

3 切断
終了するときは接続している【プロバイダ】をダブルクリック

2 「フレッツ・スクウェア」への接続

1 接続
① デスクトップ画面上に作成された【フレッツ接続ツール】をダブルクリック
② 【フレッツ・スクウェア】をダブルクリック

2 ブラウザ起動
自動的にブラウザ (Internet Explorer など) が起動し、フレッツ・スクウェアを表示します。

3 切断
終了するときは【フレッツ・スクウェア】をダブルクリック

以上の接続試験を実施いただき、正常にインターネット接続が行えるかどうかをご確認ください。

試験の結果正常に接続できない場合は、項目『5. CTU へのログインと設定の確認・変更』を参照し、CTU の設定をご確認ください。

5. CTUへのログインと設定の確認・変更

項目 4. 「試験用 PC 直付による PPPoE 接続試験」にて、正常に接続が行えなかった際は、CTU 設定画面にログインして、CTU の設定情報を確認してください。

CTU の設定で、「PPPoE 機能を使用する」に設定されていない場合、試験用 PC から正常に接続できませんので、下記の手順に従い、CTU の「PPPoE 機能を使用する」設定を行ってください。

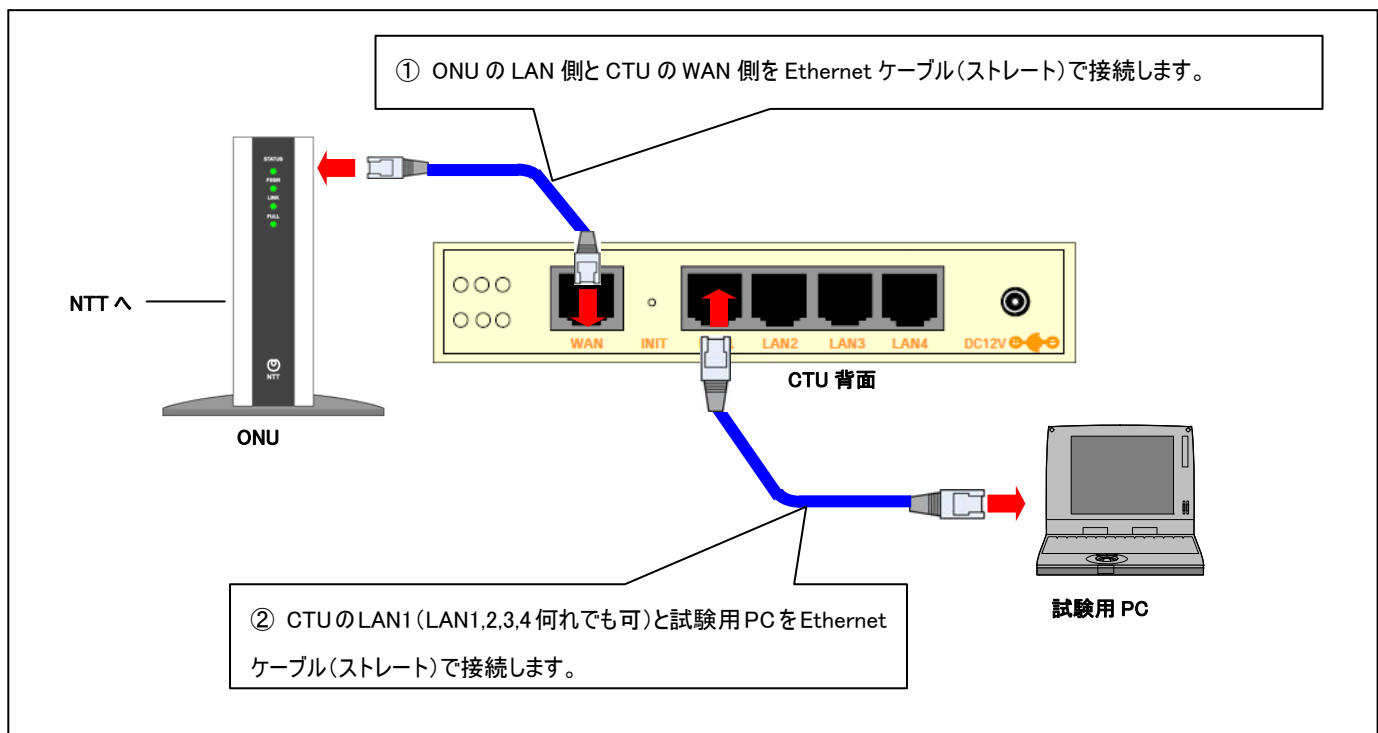
本手順は、別紙マニュアル[CTU PPPoE 機能設定ガイド_v1.1_.pdf] にて、より詳しい解説が掲載されています。本マニュアルの手順にて不明な点がありましたら、別紙のマニュアルを参照してください。

5-1. お客様 ID とログインパスワード

はじめに、フレッツ・光プレミアム回線を契約された際、NTT西日本からお客様に提供されるお客様 ID とログインパスワードを確認してください。本情報は、CTU へアクセスする際に必要です。

5-2. CTU への接続

次に、以下の図に従って、CTU の LAN 側と試験用 PC を、イーサネット接続してください。



5-3. 試験用 PC の設定

試験用 PC のネットワーク接続にて、以下の設定を行ってください。以下のパラメータは、Windows XP のものです。その他の OS をご利用のお客様は、別紙マニュアル[CTU PPPoE 機能設定ガイド_v1.1_.pdf]を参照いただき、設定を行ってください。

- TCP/IP の設定 : [IP アドレスを自動的に取得する。]
- DNS の設定 : [DNS サーバーのアドレスを自動的に取得する。]

5-4. CTU 設定画面のログイン

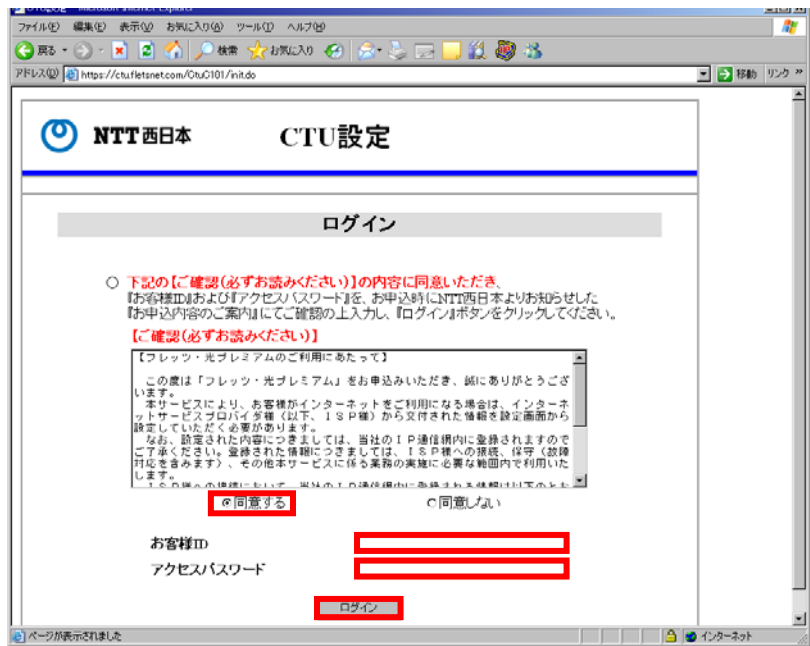
試験用 PC からインターネットエクスプローラー等のブラウザを利用して、CTU の設定画面にアクセスしてください。

①下記の URL を“アドレス欄” に入力し、“Enter”キーを押します。



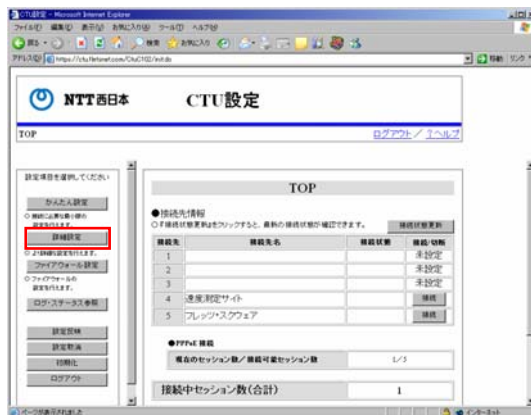
ブラウザのアドレス欄に
<https://ctu.fletsnet.com/CtuC101/init.do> を入力し“Enter”を押す

②CTU のログイン画面が表示されますので、「同意する」にチェックマークがあることを確認し“お客様 ID” と “アクセスパスワード” を入力します。⇒ 入力したら「ログイン」ボタンをクリックします。



5-5. PPPoE 機能の有効化

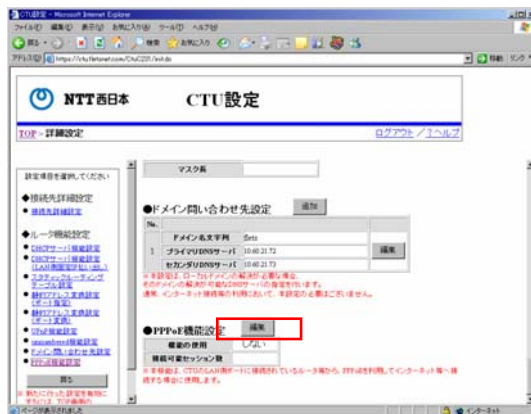
- ① ログインに成功すると TOP 画面が表示されます。⇒ 「詳細設定」をクリックします。



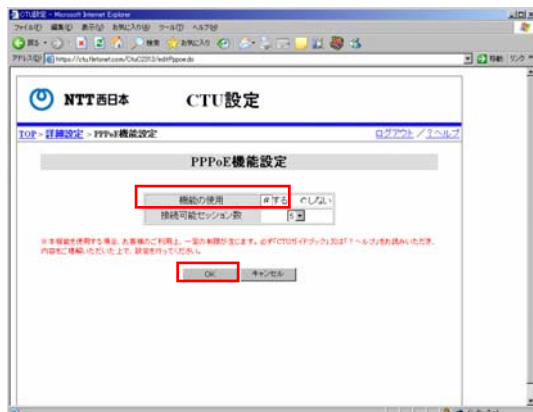
- ② 詳細設定画面が表示されるので、「PPPoE 機能設定」をクリックします。



- ③ PPPoE 機能設定の詳細が表示されるので、「編集」をクリックします。



- ④ PPPoE 機能設定の編集画面が表示されるので、“機能の使用” を “する” にチェックマークを付けます。
⇒ 「OK」をクリックします。



- ⑤ 再び詳細設定の画面が表示されますので、「TOP」をクリックします。



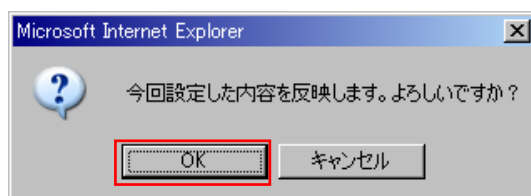
- ⑥ TOP 画面が表示されるので、「設定反映」をクリックします。



⑦設定反映画面が表示されるので、「OK」をクリックします。



⑧下記のポップアップが表示されますので、「OK」をクリックします。



⑨下記の画面が表示され設定内容が更新されます。



⑩下記の画面が表示されるのでログアウトをクリックします。



①下記のポップアップが表示されるので「OK」をクリックします。



以上で、CTU の設定は完了です。

再度、項目 4. 「試験用 PC 直付による PPPoE 接続試験」の手順を実施し、試験用 PC から正常に PPPoE 接続が行えることを確認してください。試験の結果、正常に接続が行えなかった場合は、保守マニュアルに記載されている連絡先一覧を参照いただき、bit-drive オペレーションデスクまでお問い合わせください。

以上