

# システムログファイルの取得手順

2025年5月22日版 株式会社 Doog

## システムログファイルとは

何らかの問題で走行が停止してしまうなどのトラブルが生じた場合に、原因究明をしやすいするため、Doog ロボット製品では走行時データをシステムログファイルとして記録しています。なお、システムログファイルには、事象が生じた日時が含まれないことや、運用の実態が分かるわけではないなど、情報としては限定的であり、必ず原因究明ができるわけではないことをご承知おきください。

**当社からのご案内によってのみ**システムログファイルの解析をする場合があります、ご依頼・ご要望には沿えない場合があることをくれぐれもご承知おきください。また、システムログファイルの取得・提出を実施いただく際には、必ずその他の項目について事前確認や情報のご提示も併せてお願いいたしますので、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

## システムログファイル取得方法

### ■ 取得方法の選択

取得方法には下記3種類があり、上から順にお勧めの方法です。説明をご参照いただき、システムログファイル取得の**ご案内元**とご相談の上で選択してください。

#### 1. お手元の端末でロボットに無線 LAN で WiFi 接続して取得する方法

**下記条件(※1)**が必要事項です

- ロボットの電源が入り起動できるか、またはエラーコードが表示される
- お手元の端末をロボットに接続することができる
- 取得したシステムログファイルをご案内元に送付できる
- DNE4.7.3.1.1 以降(出荷時期:2022年7月前後より)のソフトウェアバージョンである
- ロボットにはメンテナンス用または制御用として WiFi-AP が搭載されている

※ネットワーク関連の設定が標準出荷状態と異なる場合は有線 LAN しかご利用いただけない可能性があります

※方法は省略しますが、有線 LAN で接続する方法を把握している場合にもご利用いただけます

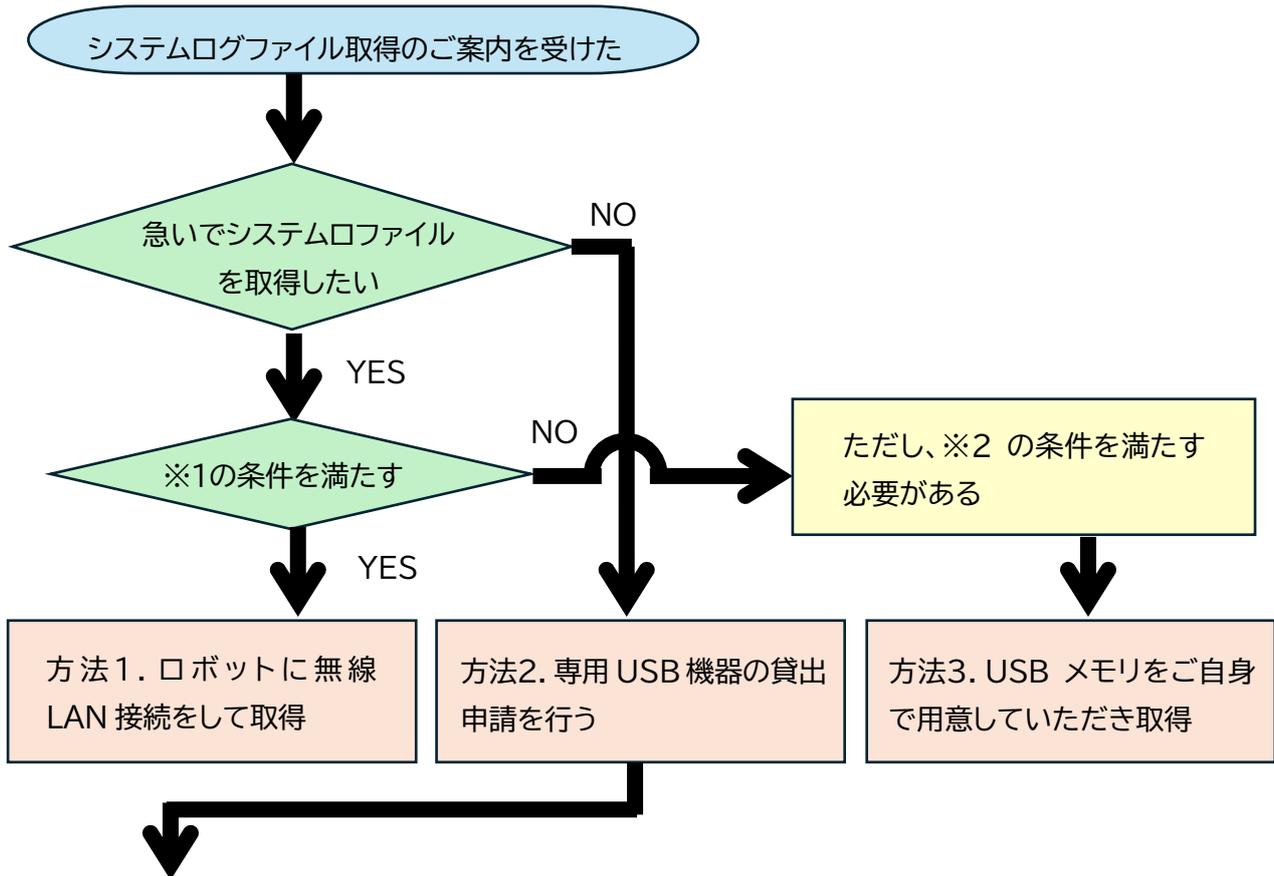
#### 2. 専用 USB 機器を用いて取得する方法

- どなた様でも簡単に取得を行っていただけます
- 弊社より普通郵便で 2 営業日以内に送付をさせていただきます
- 返送用封筒を同封しておりますので、システムログファイル取得後、返送をお願いいたします

### 3. USB メモリをご自身で用意していただき取得する方法

- **下記条件(※2)**が必要事項です
  - USB メモリ、および USB メモリを使用可能な PC を用意できる
  - 当社のウェブサイトからダウンロードしたシステムログ取得用イメージファイルをコピーできる  
(上記の取得用イメージファイルは暗号化イメージファイルのためファイルの展開はできません)
- 取得したシステムログファイルの送付は方法1と同様です

#### ■ 取得方法の選択フロー



#### ■ 専用 USB 機器の貸出申請

ご案内元への伝達または、弊社ウェブサイトのお問い合わせページより、お問い合わせカテゴリの「システムログファイル取得専用 USB 機器の貸出を希望」をチェックしていただき、下記送付先情報を必ずご記入の上、お問い合わせ内容にコピー＆ペーストしてください。

<https://doog-inc.com/contact/>

お名前／ご担当者名：

会社名／所属団体名：

郵便番号：〒

ご住所：

## 取得方法:1. ロボットに無線 LAN で WiFi 接続して取得する

1. お手元の端末で WiFi 設定を開き、ロボットに搭載された WiFi に接続します  
接続する WiFi の SSID はロボットのシリアルになります(RMS-0000-000)。



2. WiFi のパスワードを入力します  
WiFi のパスワードは WiFi 機器(TP 社、W70mm×L70mm×H20mm 程度、白色)の前面や側面に記載されております。パスワードはこの個体の工場出荷状態のものです



### ■ ネットワーク接続テスト

お手元の端末でブラウザを立ち上げ、アドレスバーにロボットの IP アドレス「**192.168.212.1**」を入力し、ロボット内部のウェブサイト(下記画像の画面)が表示されることを確認してください。



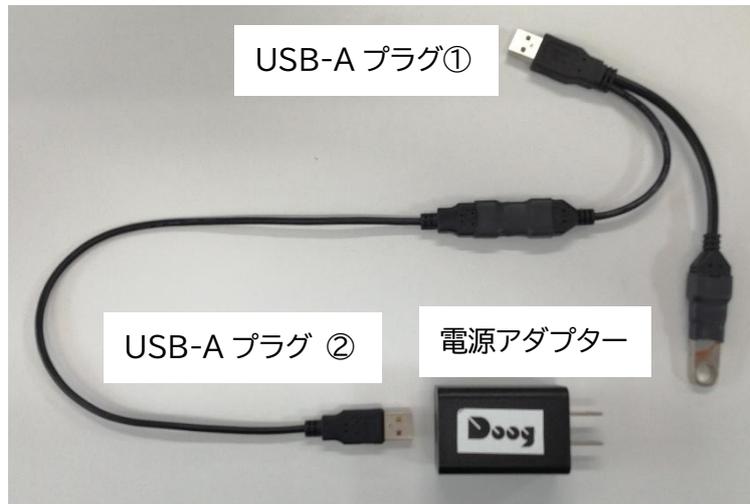
## ■ システムログファイルの取得

1. System folder または Internal System Tools の Getinfo(System Log) に進む
2. 「Update」を選択すると、数十秒でシステムログファイルが端末にダウンロードされます  
※ダウンロードが始まらない・完了しない場合には、そのまま 5 分以上待ってください

## ■ システムログファイルの送付

取得したシステムログファイルをサポートページからアップロードするか、ご案内元にメール等で送る

## 取得方法:2. 専用 USB 機器を用いて取得する



システムログファイル取得専用 USB 機器

### ■ ロボットの電源が入る場合

1. ロボットの電源が切れていることを確認する
2. 専用 USB 機器の USB-A プラグ②が電源アダプターから抜けていることを確認する  
(電源アダプターは使用しません)
3. ロボットの USB ポートに USB-A プラグ①を挿入する  
(末尾の「補足資料」の通り、サウザースタンダード、サウザージャイアント、サウザーライトの USB ポートは荷台下の車体前部にあります。サウザーミニの USB ポートは荷台下の車体後部にあります。)
4. ロボットの電源を入れると、10～30 秒後からピー・ピー…とブザーが鳴る。この間 USB 専用機器にシステムログファイルがダウンロードされる
5. 完了すると、バッテリーランプが左右に動きながらブザーがピピピ…と鳴る  
※ブザー・ランプが上記4・5のようにならない場合は、5分以上待ってから6に進んでください
6. ロボットの電源を切って、USB-A プラグ①を抜く
7. 専用 USB 機器を Doog に返送する

### ■ 過放電等で、ロボットの電源が入らない場合

1. 専用 USB 機器の USB-A プラグ②が電源アダプターから抜けていることを確認する
2. ロボットの USB ポートに USB-A プラグ①を挿入する
3. 電源アダプターをコンセントに挿す
4. USB-A プラグ②を電源アダプターに挿入する
5. 以下、上記4.以降と同様に実施してください

## 取得方法:3. USB メモリをご自身で用意していただき取得する

### ■ ロボットの電源が入る場合

1. 空の USB メモリを用意する。(推奨:USB3.1、FAT32)
2. システムログファイル取得用イメージファイル (update-getinfo2…img) をドッグクラウド 技術資料「作業手順／ファイル転送手順書／イメージファイル」からダウンロードする
3. 上記ファイルを USB メモリの直下にコピーする  
※他のファイルは置かないでください  
※DNE5.3 以降は手順 2・3 を省略して、空の USB メモリでシステムログファイルを取得することもできます
4. ロボットの電源が切れていることを確認する
5. ロボットの USB ポートに USB メモリを挿入する  
(末尾の「補足資料」の通り、サウザースタンダード、サウザージャイアント、サウザーライトの USB ポートは荷台下の車体前部にあります。サウザーミニの USB ポートは荷台下の車体後部にあります。)
6. ロボットの電源を入れると、10～30 秒後からピー・ピー…とブザーが鳴る。この間 USB メモリにシステムログファイルがダウンロードされる
7. 完了すると、バッテリーランプが左右に動きながらブザーがピピピ…と鳴る  
※ブザー・ランプが上記 6・7 のようにならない場合は、5 分以上待ってから 8 に進んでください
8. ロボットの電源を切って、USB メモリを抜く
9. USB メモリ上に生成されたシステムログファイル(update-info2…zip)を取り出して、取得したシステムログファイルをサポートページからアップロードするか、ご案内元にメール等で送る

### ■ 過放電等で、ロボットの電源が入らない場合

システムログファイル取得専用 USB 機器を参照いただき、分岐ケーブルや 5V2A の電源アダプターを用意、接続していただければ、ロボットの電源が入らなくても取得は可能です。

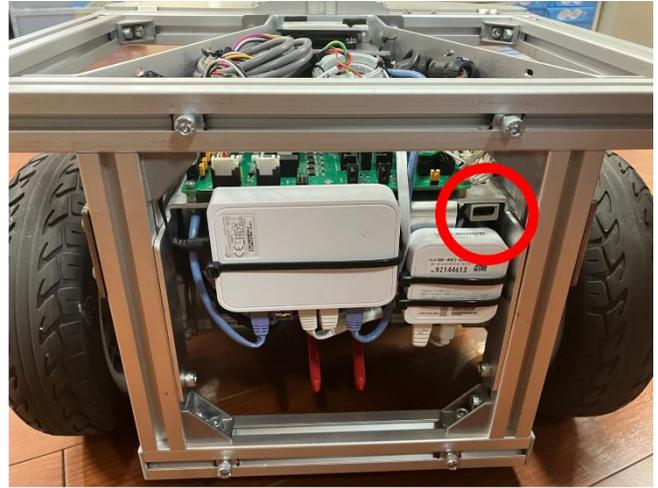
1. ～ 4. は上記と同様に実施してください
5. 分岐ケーブルに、2. で準備した USB メモリと電源アダプターに接続するケーブルを接続する  
この時、USB ケーブルが電源アダプターから抜けていることを確認する
6. ロボットの USB ポートに分岐ケーブルを挿入する
7. 電源アダプターをコンセントに挿す
8. USB ケーブルを電源アダプターに挿入する
9. 以下、上記6. 以降と同様に実施してください

## 補足資料) 各機種 of USB ポートの位置

USB メモリを下記ポートに差し込んでから、ロボットの電源を ON にしてください。



サウザー スタンダード  
サウザー ジャイアント



サウザー ミニ



メカロン

メカロンの場合、アップデート用USBコネクタに  
USBスピーカのケーブルが接続されているため、  
USBスピーカのケーブルを抜いてからご利用ください