

システムログファイルの取得手順

2026年3月10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

条件

- 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
- 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
- 別紙「お手元の端末をロボットにネットワーク接続する方法」を参照し、接続できる

2. 専用USB機器を用いて取得する方法

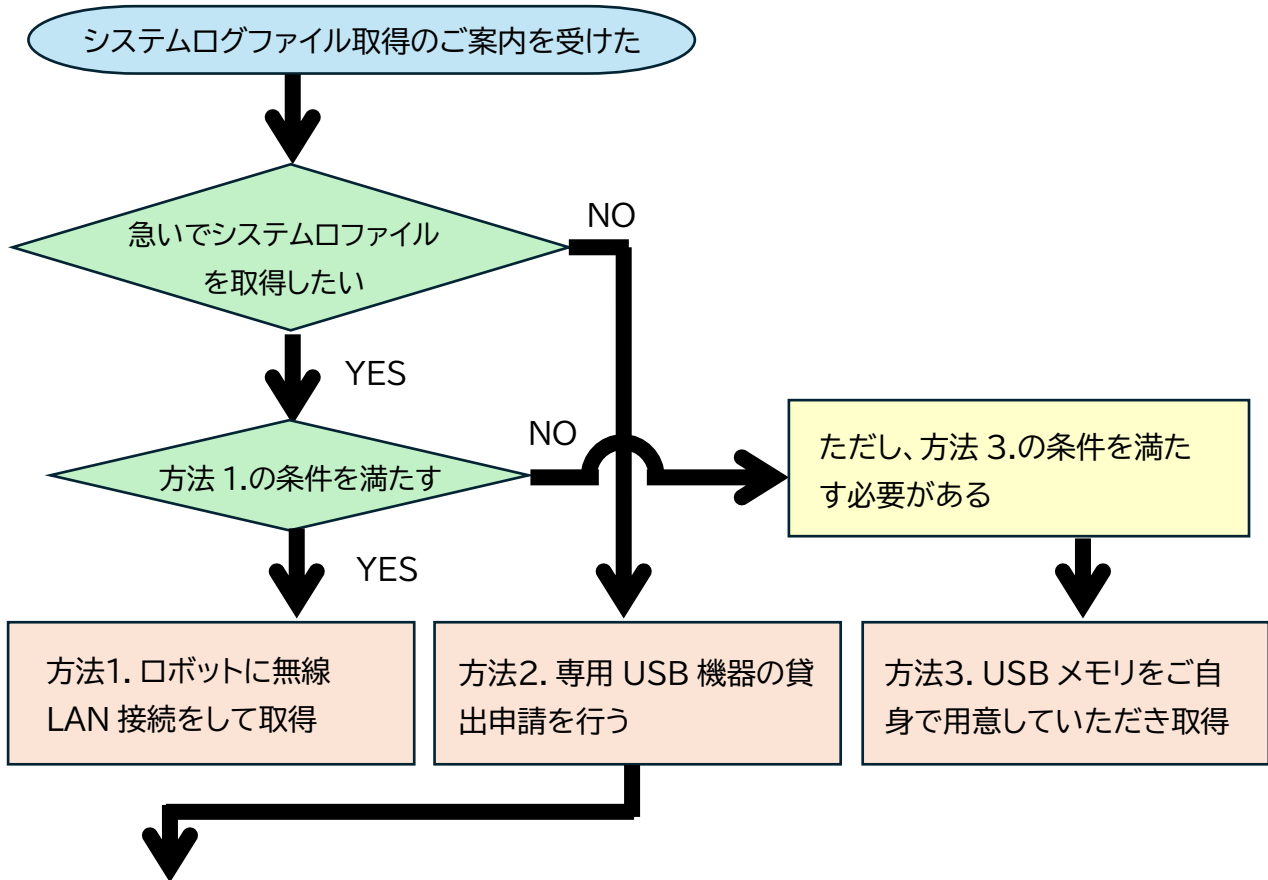
- どなた様でも簡単に取得を行っていただけます
- 弊社より普通郵便で2営業日以内に送付をさせていただきます
- 返送用封筒を同封しておりますので、システムログファイル取得後、返送をお願いいたします

3. USBメモリをご自身で用意していただき取得する方法

条件

- 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可能(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/>

送付先情報

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

■ ロボットにネットワーク接続

弊社ウェブサイトのサポートページにある、別紙「お手元の端末をロボットにネットワーク接続する方法」に記載されている作業を実施する

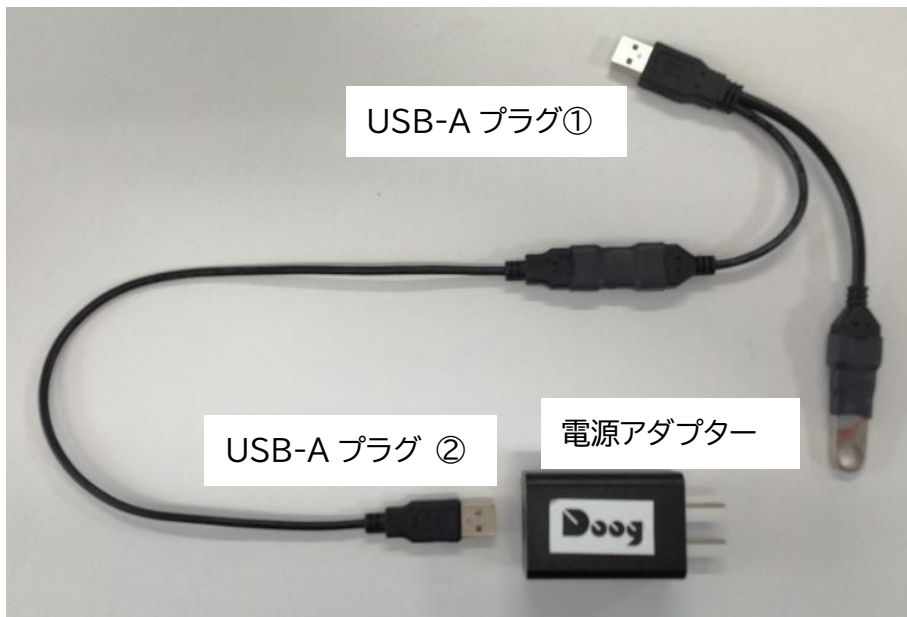
■ システムログファイルの取得

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 分以上待つてください

■ 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

【準備】

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
(電源アダプターは使用しません)

【作業】

2. 弊社ウェブサイトのサポートページにある、別紙「ロボットに USB メモリを接続する際の共通手順」に記載されている作業を実施することにより、USB メモリ内部にシステムログファイルが取得される。なお資料内では USB メモリを差し込むが、本手順では USB-A プラグ①を差し込むことに注意。

【確認】

3. 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

【準備】・【確認】は上記「ロボットの電源が入る場合」と同じであるため、省略。

【作業】は以下の通り。

1. ロボットの USB ポートに USB-A プラグ①を挿入する
2. 電源アダプターをコンセントに挿す
3. USB-A プラグ②を電源アダプターに挿入する
4. 上記「ロボットの電源が入る場合」の【作業】2.と同じ

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

【準備】

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 以降は上記の【準備】1.2 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

【作業】

4. 弊社ウェブサイトのサポートページにある、別紙「ロボットに USB メモリを接続する際の共通手順」に記載されている作業を実施することにより、USB メモリ内部にシステムログファイルが取得される。

【確認】

5. 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