

起動中にエラーメッセージ「Nss.Gaia.Startup.exe は応答していません」が表示される。
または、画面が真っ白になり「応答なし」の状態になる。

以下の方法をお試しください。

各「 」の項目を順にお試しいただき、GX が正常起動できるようになりましたら、以降の項目の実施は不要です。

< 概要 >

【GX リッチクライアント版】画像キャッシュデータのクリア

棚割モデルの一時保存ファイルの削除

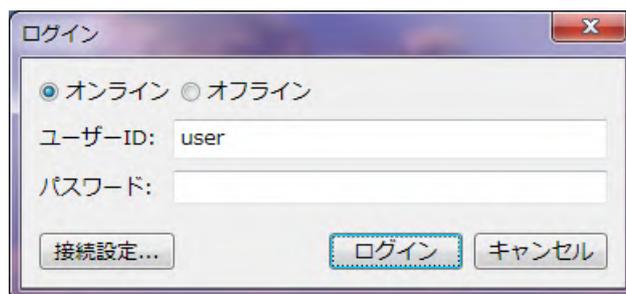
「Windows Presentation Foundation(WPF) Font Cache 3.0.0.0」サービスのフォントキャッシュを削除・再作成

【Windows 10】Windows 10 Fall Creators Update (バージョン 1709)適用後に発生する、特定フォルダへのアクセス権限不足の対応策
GX クライアントアプリケーションの再インストール
状況が解消されない場合

< 詳細 >

【GX リッチクライアント版】画像キャッシュデータのクリア

本項目は、GX のリッチクライアント版のユーザーにのみ適用となります。
リッチクライアント版は、GX を起動すると以下の画面が出るものです。



以下のフォルダをフォルダごと削除して下さい。

フォルダの場所：

C:¥Users¥< Windows ログイン ID > ¥AppData¥Roaming¥nss¥StmGX

削除対象フォルダ：「Image」

『C:¥Users』は、C:ドライブ直下の『ユーザー』というフォルダです。

AppData フォルダが表示されない場合は、以下のページを参照の上、隠しフォルダを表示できるように設定してください。

【Windows 11】の場合

Windows の隠しファイルと隠しフォルダを表示する(マイクロソフト社サポートページ)

<https://support.microsoft.com/ja-jp/help/4028316>

【Windows 10】の場合

Windows の隠しファイルと隠しフォルダを表示する(マイクロソフト社サポートページ)

https://support.microsoft.com/ja-jp/help/4028316#WindowsVersion=Windows_10

GX の起動を確認してください。

棚割モデルの一時保存ファイルの削除

以下のファイルが存在する場合は、削除して下さい。

ファイルの場所：

C:¥Users¥< Windows ログイン ID > ¥AppData
¥Roaming¥nss¥StmGX¥Temp

削除対象ファイル：「stm~mdl.xml」

GX の起動を確認してください。

「Windows Presentation Foundation(WPF) Font Cache 3.0.0.0」サービスのフォントキャッシュを削除・再作成

この項目は Windows の管理者権限で実行していただく必要があります。

Windows に管理者権限を持ったユーザーでログインします。

【Windows 11】の場合

(1) [スタートボタン(デスクトップ画面中央下左端 Windows ボタン)] - [すべて

のアプリ]を選択します。

(2) [すべてのアプリ]から[W]-[Windows ツール]を選択します。

(3) Windows ツール画面が表示されます。[サービス]を選択します。

【Windows 10】の場合

(1) [スタートボタン(デスクトップ画面左下 Windows ボタン)]-[W]-[Windows 管理ツール]-[サービス]を選択します。

サービス画面が表示されます。以下のサービス名を選択してください。

「Windows Presentation Foundation Font Cache 3.0.0.0」を右クリックし、右クリックメニュー[プロパティ]を選択します。

プロパティ画面が表示されます。「全般」タブの「サービスの状態」で、「停止」ボタンをクリックします。

停止するまでに数秒～数10秒程度かかります。

もともと「停止」となっている（「停止」が押せない）場合は、そのままへ進んでください。

「全般」タブの「スタートアップの種類」を確認し、「無効」になっていない場合は「無効」に変更して「適用」「OK」ボタンをクリックします。

後で設定を元に戻すため、元の設定をメモしてから「無効」に変更してください。

【Windows 11】の場合

[スタートボタン(デスクトップ画面中央下左端 Windows ボタン)]を右クリックし、右クリックメニュー[エクスプローラー]を選択します。

【Windows 10】の場合

[スタートボタン(デスクトップ画面左下 Windows ボタン)]を右クリックし、右クリックメニュー[エクスプローラー]を選択します。

エクスプローラーにて、以下のファイル(WPF フォントキャッシュ)を削除してください。

ファイルの場所：C:\¥Windows¥ServiceProfiles¥LocalService¥AppData¥Local

削除対象ファイル：「FontCache3.0.0.0.dat」

AppData フォルダが表示されない場合は、以下のページを参照の上、隠しフォルダを表示できるように設定してください。

【Windows 11】の場合

Windows の隠しファイルと隠しフォルダを表示する(マイクロソフト社サポートページ)

<https://support.microsoft.com/ja-jp/help/4028316>

【Windows 10】の場合

Windows の隠しファイルと隠しフォルダを表示する(マイクロソフト社サポートページ)

https://support.microsoft.com/ja-jp/help/4028316#WindowsVersion=Windows_10

「 」の手順で「Windows Presentation Foundation Font Cache 3.0.0.0」サービスのプロパティを選択して、「全般」タブを表示します。

「スタートアップの種類」と「サービスの状態」を元(変更前)の状態に戻し、「適用」「OK」ボタンをクリックしてください。

コンピューターを再起動してください。

コンピューターの再起動後、GX の起動を確認してください。

【Windows 10】 Windows 10 Fall Creators Update (バージョン 1709)適用後に発生する、特定フォルダへのアクセス権限不足の対応策

Windows 10 において、「Windows 10 Fall Creators Update (バージョン 1709)」を適用した場合に、一部の環境である特定のフォルダのアクセス権限が変更されてアクセスができないために、GX が起動できなくなる現象が発生することが確認されています。

特定のフォルダ

C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA\MachineKeys\

以下の手順でフォルダのアクセス権を変更することで、GX が起動できるようになる場合があります。

この手順では Windows のシステム設定を変更することになりますので、ご注意ください。

この項目は Windows の管理者権限で実行していただく必要があります。

C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA フォルダを開き、「MachineKeys」フォルダの上で右クリックして、メニューから [プロパティ] を選択します。

「MachineKeys のプロパティ」画面の「セキュリティ」タブを選択して表示します。

画面中央の [編集] ボタンを押します。「MachineKeys のアクセス許可」ウィンドウを表示します。

グループ又はユーザー名の一覧から「Everyone」ユーザーを選択し、「書き込み」もしくは「フルコントロール」権限の「許可」の列にチェックして、画面下の「OK」ボタンを押します。

GX の起動を確認してください。

参考情報：フォルダへのアクセス権限の付与方法

他のユーザーアカウントに対する、ファイルやフォルダへのアクセス権の設定方法(マウスコンピューター社サポートページ)

https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support2/sc_faq_documents.asp?FaqID=10494

こちらにサンプルフォルダへのアクセス権限の付与方法について紹介がございます。

「アクセス制限の設定方法」手順 1～3 まで実行します。

手順 4 で表示される画面にて、「グループ名またはユーザー名」一覧の中から

「Everyone」を選択し、画面下部「アクセス許可」に「書き込み」または「フルコントロール」でチェックを ON にして「OK」または「適用」ボタンを押します。

上記の対象フォルダに、元々アクセス権があった場合は、アンサリングセンターまでお知らせください。

GX クライアントアプリケーションの再インストール

本項は Windows の管理者権限で実行していただく必要があります。

Windows に管理者権限を持ったユーザーでログインします。

GX のアンインストールを行います。

【Windows 11】の場合

- (1) [スタートボタン(デスクトップ画面中央下左端 Windows ボタン)]-[設定]を選択します。
- (2) 設定画面が表示されます。画面左より[アプリ]をクリックします。
- (3) [インストールされているアプリ]をクリックします。
- (4) 一覧から「StoreManagerGX - Tanawari」までスクロールし、行の右端「...」を選択します。
- (5) [アンインストール]を選択して、アンインストールを行います。

【Windows 10】の場合

- (1) [スタートボタン(デスクトップ画面左下 Windows ボタン)]-[(歯車マーク)設定]を選択します。
- (2) Windows の設定画面が表示されます。[アプリ]をクリックします。
- (3) [アプリと機能]が表示されます。一覧から「StoreManagerGX - Tanawari」を選択し、一覧の上にあるメニューから[アンインストール]を選択して、

アンインストールを行います。

今まで使用していたオフライン DB を待避します。

C:\ProgramData\nss\StmGX\Database フォルダを開きます。

そこにある「StmGXOffline.fdb」ファイルを「org_StmGXOffline.fdb」等にリネームします。

通常の手順に従って、GX のインストールを行います。

オフライン DB を以前のファイルに戻します。

C:\ProgramData\nss\StmGX\Database フォルダを開きます。

インストール時に作成された空の DB ファイル「StmGXOffline.fdb」を削除します。

でリネームしたファイル「org_StmGXOffline.fdb」を「StmGXOffline.fdb」に戻します。

GX の起動を確認してください。

状況が解消されない場合

現在表示されているエラーメッセージの画面キャプチャとともに、以下のログファイルを取得し、アンサリングセンターまでご連絡ください。

GX を起動します。

エラーメッセージの画面キャプチャを保存してください。

エラーメッセージを閉じ、GX を終了してください。

ExceptionLog ファイルを取得してください。

フォルダ : C:\Users\<Windows ログイン ID>\AppData\Roaming
 \nss\StmGX\Log

ファイル : ExceptionLog.log

起動エラーの発生日時と共に、 の画面キャプチャ、 のログファイルを、メー

ル添付にてお送りください。(アンサリングセンター宛)

登録日：2017/11/1

最終更新日：2024/1/31

ご 注 意

本ソフトウェアおよび本ソフトウェアに付属するマニュアルおよびヘルプ（以降各マニュアルと表記します）の著作権は、日本総合システム株式会社にありす。

本ソフトウェアおよび各マニュアルの一部または全部を無断で使用、複製することはできません。

本ソフトウェアおよび各マニュアルを運用した結果の影響については、いっさい責任を負いかねますのでご了承ください。

本ソフトウェアの仕様および各マニュアルの内容は、将来予告なしに変更することがあります。

*StoreManager*は日本総合システム株式会社の日本における登録商標です。

Tanawariは日本総合システム株式会社の中華人民共和国における登録商標です。

Microsoft, Windows, .NET FrameworkおよびSQL Serverは、米国Microsoft Corporationの、米国およびその他の国における登録商標です。

OracleとJavaは、Oracle Corporation およびその子会社、関連会社の米国およびその他の国における登録商標です。

Firebirdは、Firebird Foundation Incorporated.の登録商標です。

文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

Copyright © 2024 日本総合システム株式会社

StoreManagerGX Version11.0 FAQ 簡易操作マニュアル

第6版

発行日 2024年1月

発行者 日本総合システム株式会社