

Webex Calling

HAR ログ取得方法

本ドキュメントでは、Web ページを開く際に行われる HTTP(S)通信のネットワークログ（HAR ログ）を、各 Web ブラウザに備わっている開発者ツールを使って取得する方法を紹介します。

2025 年 7 月 1 日

NTT ドコモビジネス株式会社

改訂履歴

Version	改訂日	改訂箇所
1.0	2025/05/21	新規作成
1.1	2025/07/01	表紙_社名変更

目次

はじめに	3
Google Chrome の場合.....	4
Microsoft Edge の場合	7
Mozilla Firefox の場合	10

はじめに

Webex Calling サービスご利用に際して Web ブラウザ上で問題が発生した場合において、Webex Calling 保守窓口（サポートデスク）に故障お問合せをいただく際に、ログ情報（HAR ログ）をご提供いただくことで、早期の原因特定や問題解決につながります。本資料をご参照の上、正しいログの取得方法についてご確認ください。

想定される問題、状況

Webex サイトが通常通り表示されない

ページの遷移が異常に遅い

設定変更したはずが、設定が反映されていない

Webex アプリが起動しない

Control Hub の表示遅延やエラーメッセージ

・・・等、Web ブラウザに関連する問題全般

注意事項：

- ✓ 問題の再現性がある場合に HAR ログの取得が可能です。
- ✓ エラーメッセージが表示される場合は、スクリーンショットも合わせてお送りください。
- ✓ ControlHub 操作時にエラー表示が出た場合は、
「デバッグ情報のコピー」をクリックしてテキストエディタ等に
ペーストし、合わせてお送りください。（サンプル画像➡）
- ✓ 問題の調査にあたっては、ログ以外にも以下の情報等が必要です。

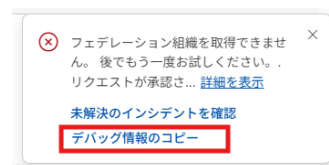
【事象発生ユーザのメールアドレス】

【不具合詳細】※操作された手順、目的などをできるだけ詳しくお書きください

【事象発生日時】

【再現性】

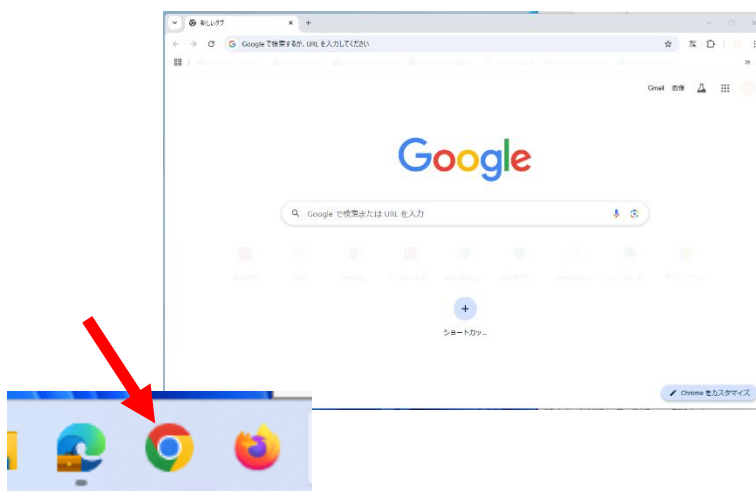
【エラーメッセージの有無】



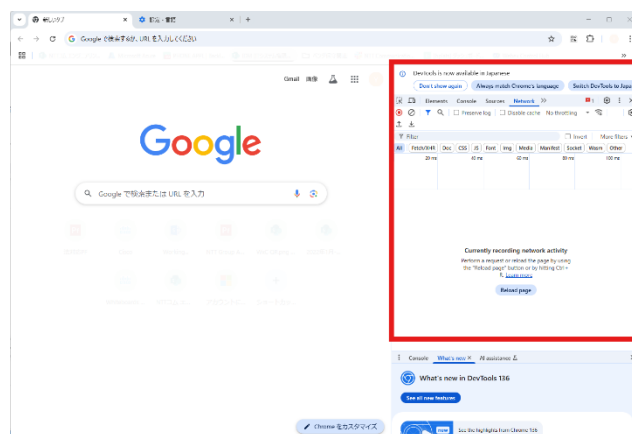
※以下画面キャプチャのインターフェイスは 2025 年 5 月現在のものです。ブラウザの開発元により予告なく変更される可能性があります。

Google Chrome の場合

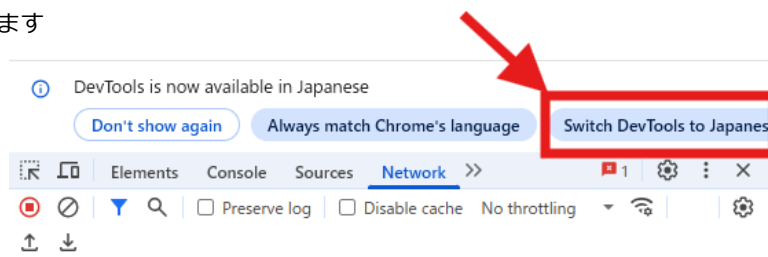
1. Google Chrome を起動する。



2. キーボードで F12 キーを押下して開発者ツール（赤枠）を起動する。



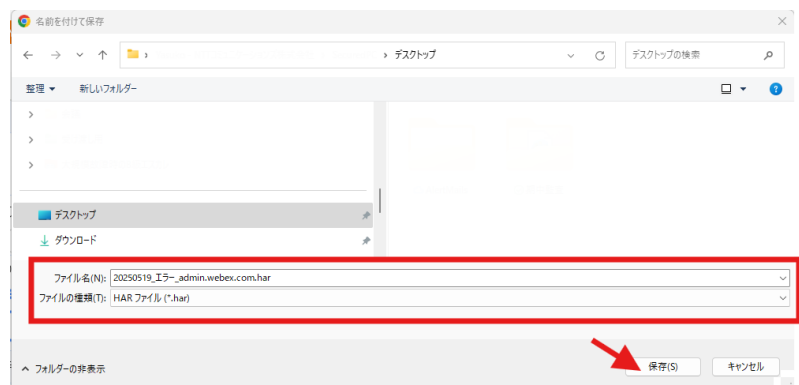
開発者ツールが英語表記の場合、『Switch DevTools to Japanese』より日本語に切り替えることができます



<p>3. 「ネットワーク」タブを開き、キャプチャが開始されていることを確認、</p> <p>「ログを保持」にチェックする。</p>	<p>赤くなっていればキャプチャが開始されています</p> 
<p>4. 問題の事象を再現する。</p> <p>※かならず再現手順とその実施時刻をメモしておいてください。</p>	
<p>5. 事象再現後、キャプチャを停止。</p> <p>「ダウンロード」アイコンをクリックする。</p>	<p>事象再現後、キャプチャを停止</p> <p>ダウンロードアイコン</p> 

6. 「名前を付けて保存」より、分かりやすいファイル名を設定しデスクトップ等に保存してください。

※拡張子が.har であることを確認してください。



※以上で HAR ログの取得は完了です。

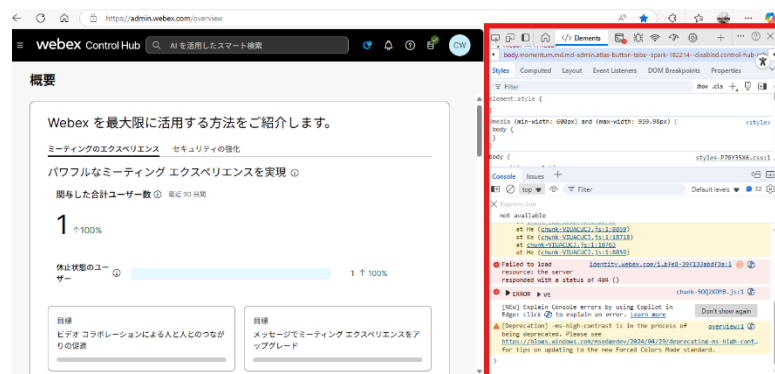
ファイル保存後、必要なその他の情報と共に Webex Calling 保守窓口（サポートデスク）にお送りください。

Microsoft Edge の場合

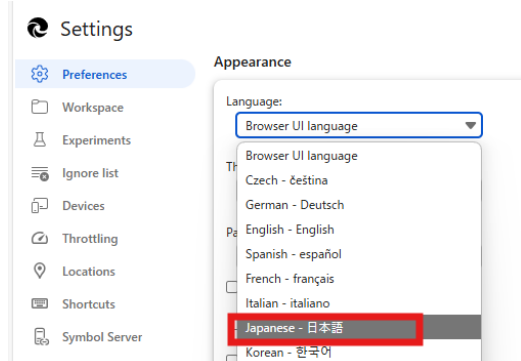
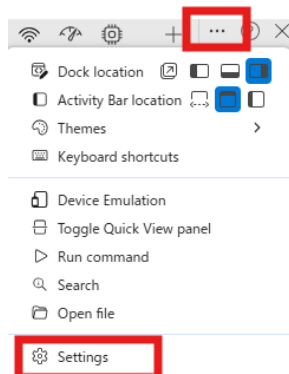
1. Microsoft Edge を起動する。

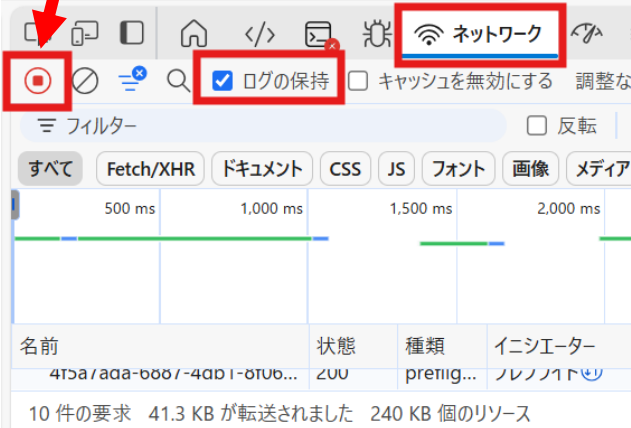
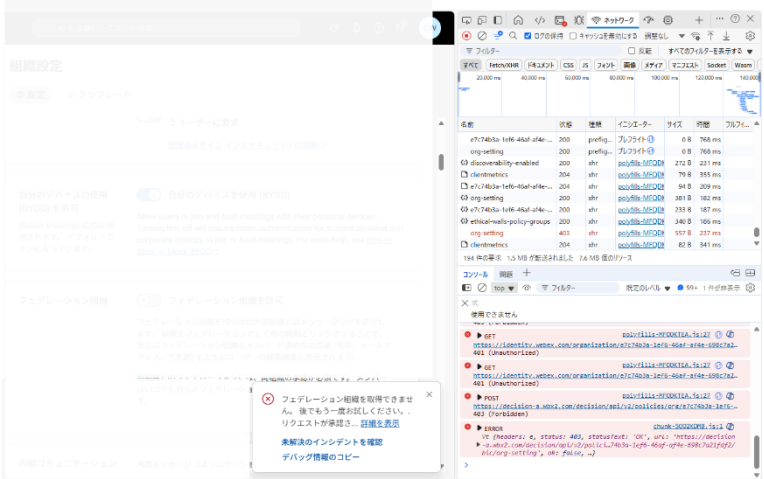
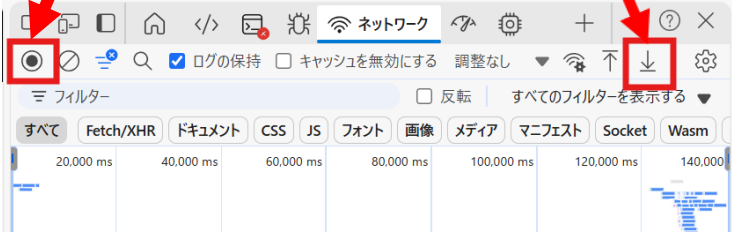


2. キーボードで F12 キーを押下して開発者ツール（赤枠）を起動する。



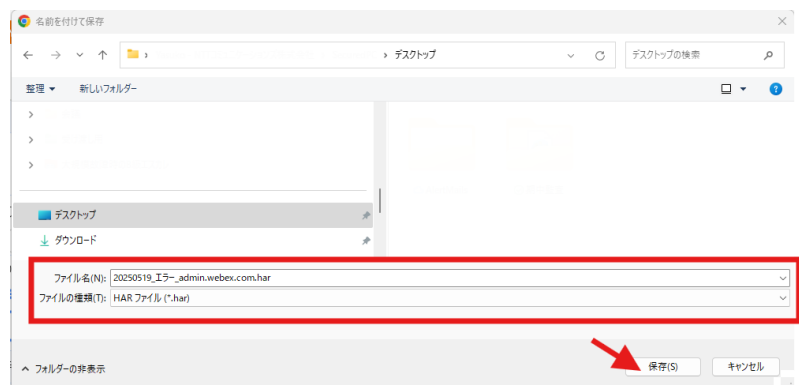
開発者ツールが英語表記の場合、『・・・』 > 『Settings』 > 『Language』 より日本語に切り替えることができます。（設定後、一度閉じ F12 を押下して開きなおしてください）



<p>3. 「ネットワーク」タブを開き、キャプチャが開始されていることを確認、</p> <p>「ログの保持」にチェックする。</p>	<p>赤くなっていればキャプチャが開始されています</p> 
<p>4. 問題の事象を再現する。</p> <p>※かならず再現手順とその実施時刻をメモしておいてください。</p>	
<p>5. 事象再現後、キャプチャを停止。</p> <p>「ダウンロード」アイコンをクリックする。</p>	<p>事象再現後、キャプチャを停止</p> <p>ダウンロードアイコン</p> 

6. 「名前を付けて保存」より、分かりやすいファイル名を設定しデスクトップ等に保存してください。

※拡張子が.harであることを確認してください。

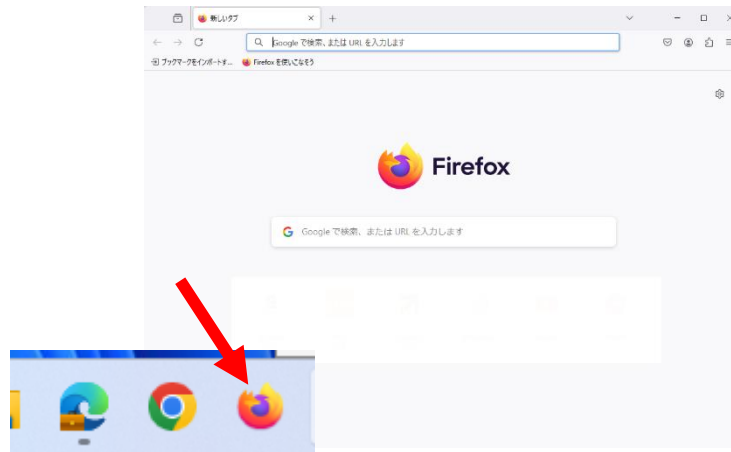


※以上で HAR ログの取得は完了です。

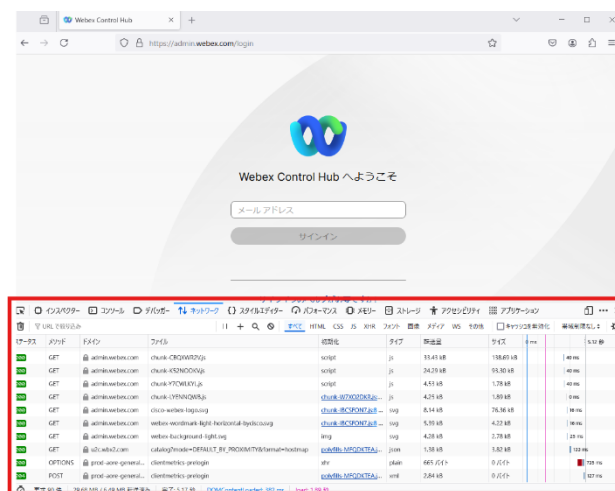
ファイル保存後、必要なその他の情報と共に Webex Calling 保守窓口（サポートデスク）にお送りください。

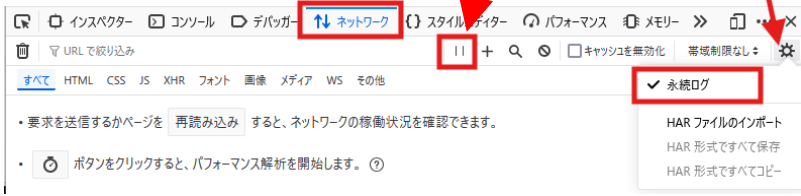
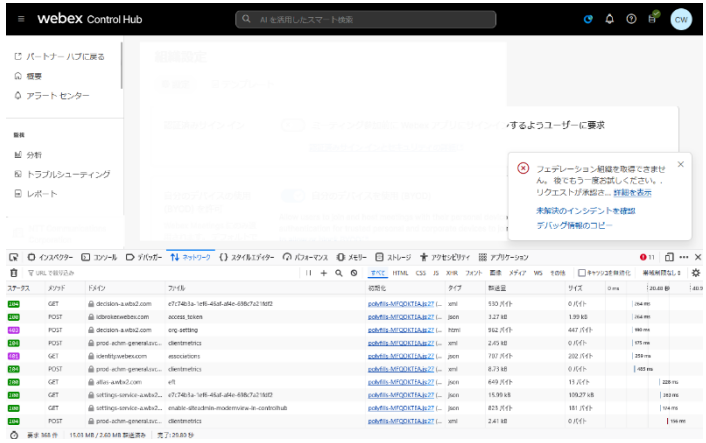

Mozilla Firefox の場合

1. Mozilla Firefox を起動する。



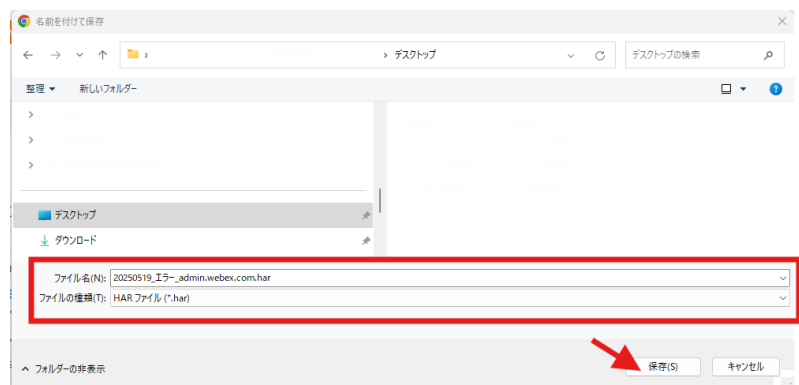
2. キーボードで F12 キーを押下して開発者ツール（赤枠）を起動する。



<p>3. 「ネットワーク」タブを開き、キャプチャが開始されていることを確認、歯車アイコンより「永続ログ」にチェックを付ける。</p>	<p>この状態になっていればキャプチャが開始されています</p> 
<p>4. 問題の事象を再現する。</p> <p>※かならず再現手順とその実施時刻をメモしておいてください。</p>	
<p>5. 事象再現後、キャプチャを停止。</p> <p>歯車アイコンより「HAR 形式ですべて保存」を選択</p>	<p>事象再現後、キャプチャを停止</p> 

6. 「名前を付けて保存」より、分かりやすいファイル名を設定しデスクトップ等に保存してください。

※拡張子が.har であることを確認してください。



※以上で HAR ログの取得は完了です。

ファイル保存後、必要なその他の情報と共に Webex Calling 保守窓口（サポートデスク）にお送りください。