

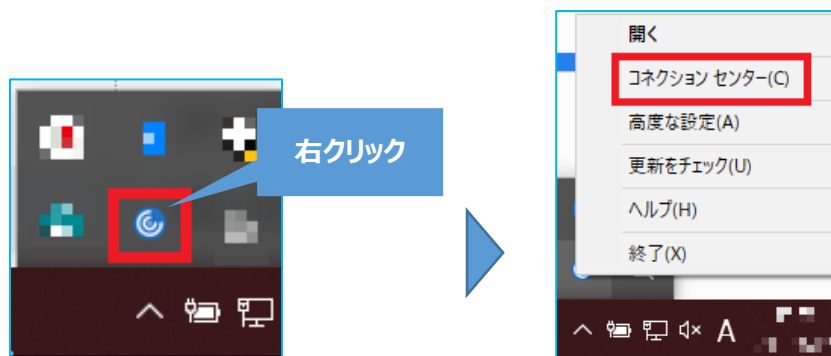
奉行が起動しない場合の対応手順

本手順書では、奉行製品が正常に動作しない場合の対処方法について記載しております。

- ・奉行をクリックした後、読込中の状態で先に進まずログイン画面が表示されない。
- ・奉行の画面をクリックしても反応がない。
- ・起動できないとエラーになる。

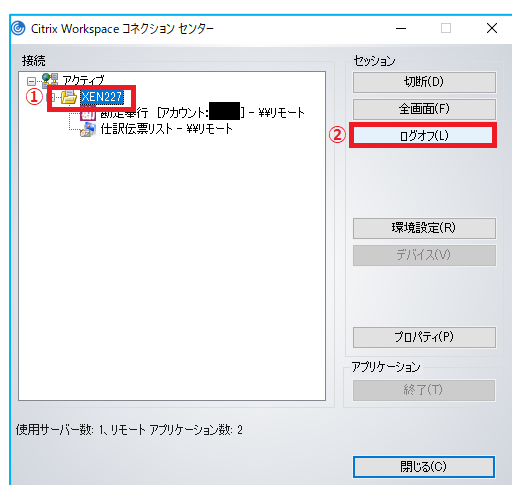
① コネクションセンターからログオフする

1. ご利用の PC のタスクバー上の Citrix Workspace アイコン（青丸のアイコン）を右クリックし、メニューから「コネクションセンター」をクリックします。



2. 左側の接続から「XEN～」のフォルダをクリックし、右側のセッションから「ログオフ」をクリックしてください。

※ログオフをクリックしても反応が無い場合は「切断」をクリックしてください。

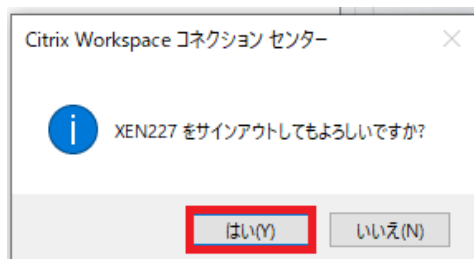


奉行が起動しない場合の対応手順

3. 「XEN～をサインアウトしてもよろしいでしょうか？」と表示されましたら

「はい」をクリックしてください。

※Windows のサインアウト画面が表示される場合もございますが、そのままお待ちください。



4. 再度奉行のログインをお試しく下さい。

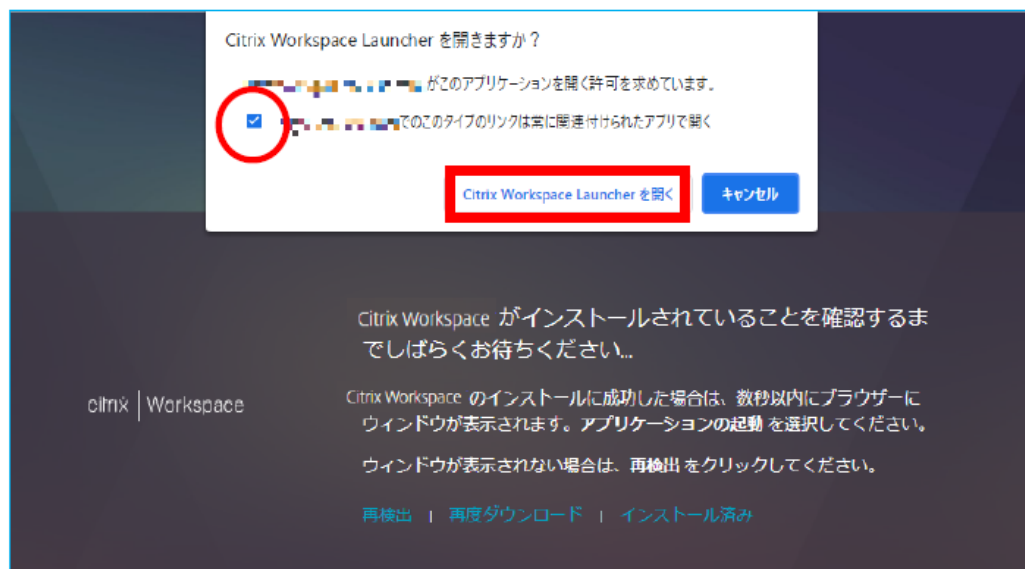
② ブラウザのキャッシュと Cookie の削除を実施する

お使いのブラウザによって操作が異なりますので、お調べの上実施ください。

※期間は[全期間]を選択ください

※Citrix ログイン時下記画面になりましたら、以下の操作をお願いいたします。

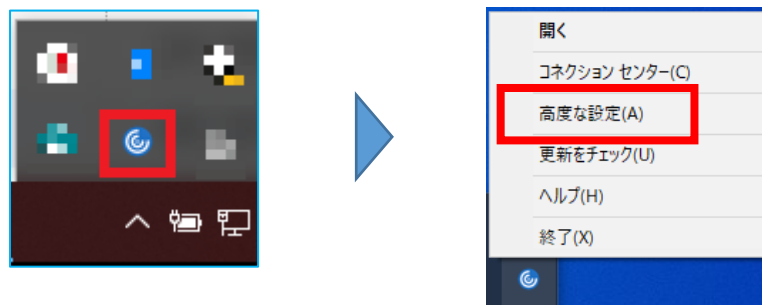
「Citrix Workspace Launcher を開きますか？」と画面上部に表示されましたら、
「～でのこのタイプのリンクは常に関連付けられたアプリを開く」にチェックを入れ、
「Citrix Workspace Launcher を開く」ボタンをクリックすると次回から表示されなくなります。



奉行が起動しない場合の対応手順

③ Citrix Workspace をリセットする

1. ご利用の PC にてタスクバー上の Citrix Workspace アイコン（青丸のアイコン）を右クリックし、メニューから「高度な設定」をクリックします。



2. 「Citrix Workspace をリセットする」をクリックします。

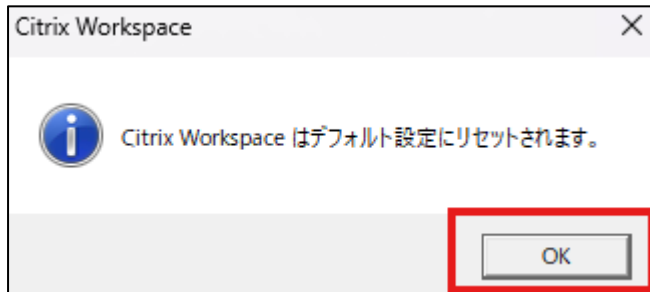


3. 「はい、Citrix Workspace をリセットします」をクリックします。

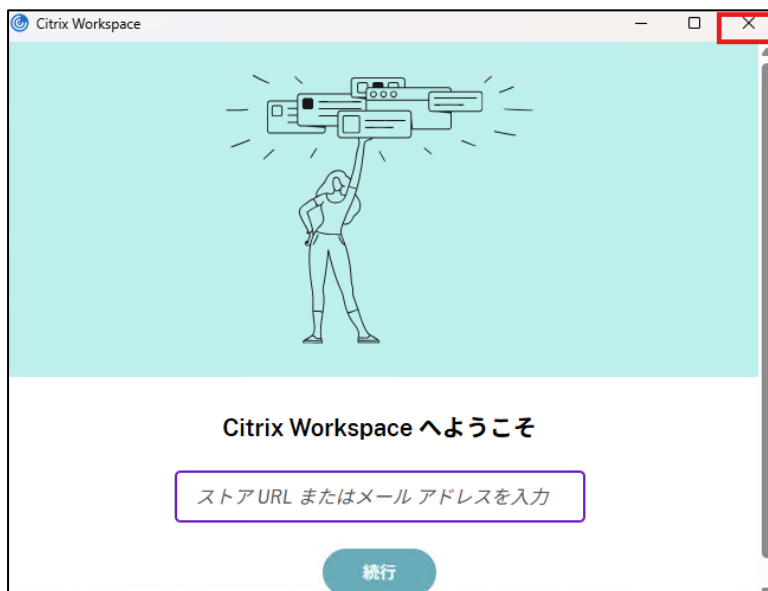


奉行が起動しない場合の対応手順

4. 「Citrix Workspace がデフォルトの設定にリセットされます。」と表示されるので「OK」をクリックします。



5. 下記のウィンドウが表示されたら右上の「X」ボタンをクリックします。



6. 再度奉行のログインをしても解消しない場合は Citrix Workspace の再インストールを実施ください。

<手順書>

クラウドサービスご契約者様専用ページ (<https://www.cs-acctg.com/cloud/>)

→利用規約・ツール・マニュアル→[マニュアル] Citrix Workspace 再インストール手順書

以上