

## よくある質問（FAQ）

### グリーン調達マイスター@Air™ の起動について

Q. グリーン調達マイスター@Air™ が起動しない

A. 使用しているパソコンの環境設定が不足していることが考えられます。

[環境チェックツール](#)を用いて環境を整えてください。

Q. 「ActiveX コントロールが有効になっていません」のメッセージが表示される。

A. **Internet Explorer** の情報バーに「アドオンの実行を許可するには、ここをクリックしてください...」が表示されていますか？ 表示されている場合は、情報バーをクリックして、「アドオンの実行」を選択してください。画面のイメージは[こちら](#)をお読みください。

表示されていない場合は、[環境チェックツール](#)を用いて環境を整えてください。

Q. 「このコンピュータはリモートコンピュータに接続できません。接続先のリモートコンピュータでエラーが発生しました。サポートが必要な場合は、ネットワーク管理者に問い合わせてください。」のウィンドウが表示される。

A. **WindowsXP** 固有の現象です。 ウィンドウをOKボタンで閉じ、繰り返しグリーン調達マイスターボタンを押してください。[こちら](#)もお読みください。

Q. 「このコンピュータはリモートコンピュータに接続できません。 これら2台のコンピューターは、割り当てられた時間内に接続できませんでした。接続を再試行してください。問題が解決しない場合は、ネットワーク管理者またはテクニカルサポートに問い合わせてください。」のウィンドウが表示される。

A. ご利用のコンピュータ名に全角や記号など標準以外の文字が含まれていませんか？

文字（**A-Z**、**a-z**）、数字（**0-9**）およびハイフン（-）以外の文字をコンピュータ名から削除してください。変更方法は[こちら](#)をお読みください。

Q. グリーン調達マイスターボタンを押したときに、ユーザ ID とパスワードの入力画面が表示されます。どうしたら良いですか？

A. 一度、Internet Explorerを再起動してください。

再起動してもユーザ ID とパスワードの入力画面が表示される場合、使用しているパソコンの環境設定が不足していることが考えられます。

[環境チェックツール](#)を用いて環境を整えてください。

Q. グリーン調達マイスター@Air™の利用中に、タスクトレイに不明なアイコンが表示される。

A. グリーン調達マイスターボタンを押すとタスクトレイに「RemoteAPP とデスクトップ接続」のアイコンが表示されます。

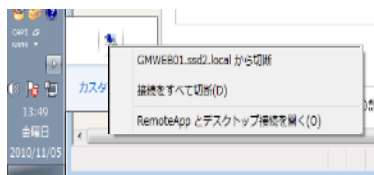
このアイコンは、グリーン調達マイスター@Air™が操作不能になった場合や、グリーン調達マイスター@Air™ への接続環境を初期化する際に限りご利用いただくもので、正常に動作している間は触らないでください。なお、WindowsXP ではこのアイコンをクリックしたときに表示されるメニュー文字列が表示されません。

解除するには[こちら](#)をお読みください。

WindowsXPの場合



Windows Vista、Windows 7 の場合



Q. 一台のパソコンで異なるユーザーID が利用できますか？

A. 同時利用はできません。

Q. 一台のパソコンで、グリーン調達マイスター@Air™ 利用後、続けて異なるユーザーID で使用することができますか？

A. 利用できます。但し、直前に利用したユーザー ID 情報が残っている場合があります。

解除するには[こちら](#)をお読みください。

Q. グリーン調達マイスター@Air™ が操作中に操作不能になりました。どうしたら良いですか？

A. 接続状態を解除しなければなりません。解除するには[こちら](#)をお読みください。

Q. グリーン調達マイスター@Air™ から送られたメールが改行されずに1行で表示されています。どうしたら良いですか？

A. 一部のメーラーでこのような現象を確認しております。お手数ですが、サポートデスクにご相談ください。

Q. Internet Explorer の情報バーに、「ポップアップはブロックされました。」と表示される。

A. 情報バーをクリックし、「このサイトのポップアップを常に許可」を選択してください。

「このサイトのポップアップを許可しますか」のウィンドウが表示されます。「はい(Y)」を選択してください。

画面のイメージは[こちら](#)をお読みください。