

# GAC トラブルシューティング

本資料では、アセスメント・サーベイ実施の際に、GAC 操作に関して何かトラブルがあった場合の対処方法を記載しております。

まずは、どのような不具合が生じたのか、回答者が行った手順も含め、詳細を確認してください。そこで、エラーメッセージが表示されている場合、また、メールサーバー上にて受信時に不具合があった場合も、どのようなエラーが生じたのか、画面をキャプチャしたうえで、弊社に共有・お問い合わせください。

## トラブル例

- ・パスワードのリセットができない
- ・エラーメッセージが出て次に進めない
- ・言語が切り替わってしまった

## 問い合わせの前の確認事項

同じブラウザで GAC を開いているタブは 1 つだけか

→ GAC はタブを複数跨いでアクセスするとエラーが出ることがあります。今操作しているタブ以外は閉じた上でお試しください。

利用しているブラウザは最新バージョンであるか

→ 古いバージョンのままだと上手く動作しないことがありますので、アップデートを行ってください。

会社の PC はかなり高いレベルでセキュリティ設定されているか

→ 利用ブラウザのセキュリティレベル「ActiveX コントロール」の設定に起因し、上手く動作しないことがあります。他のブラウザで試していただくか、セキュリティ設定の変更を行ってください。

ユーザーID・パスワードは間違っていないか

→ ログイン時、どちらか 1 つでも間違っていると GAC からロックアウトされてしまいます。それ以外でロックアウトされることはありません。必ず、正確に入力してください。

万が一、弊社で解決できない場合は、弊社より米国ワイリー本社に依頼いたします。

その際は、原因究明のため画面キャプチャや Web 環境情報が必要となるため、[申請フォーム](#)にご入力をお願いいたします。

何卒、ご理解・ご協力くださいますようお願いいたします。

HRD株式会社