

2021

【イントラSSL・CSP-LA】接続不可時マニュアル(PC用)

2021年12月08日



初めに

- 本マニュアルは以下の**接続ID・ログイン先URL**を**パソコン**でご利用されているお客様向けに【**イントラSSL・CSP-LA**】**接続先切替マニュアル(PC用)**を実施後に、**エラーが発生した場合の対応手順**を記載しています。
※正常にご利用できているお客様は対象外です
※スマートフォンアクセスのお客様は対象外です

サービス名	接続ID	ログイン先URL
国内イントラSSL	(接続ID : ***@ intra)	https://i-ssl.d-cruise.jp、https://i-ssl 2 .d-cruise.jp、https://i-ssl 3 .d-cruise.jp
CSP-LA	(接続ID : ***@ csp001)	https://csp-la.d-cruise.jp、https://csp-la 2 .d-cruise.jp、https://csp-la 3 .d-cruise.jp
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>【重要】 2021年12月17日（金）にこのサイトへはアクセスができなくなります。 つきましては、以下手順にて接続先サイトの変更をお願いします。</p></div> <p>ログイン画面に上記の文言</p>

目次

● 接続不可時のご対応フロー

………… P3

● 不具合対応手順

1. ディープクリーン手順

………… P4～10

2. 手動インストール手順

………… P11～12

3. クライアントソフトでの接続手順

………… P13～17

4. Filekeyの再導入手順

………… P18～20

5. 詳細ログ取得手順

………… P21～23

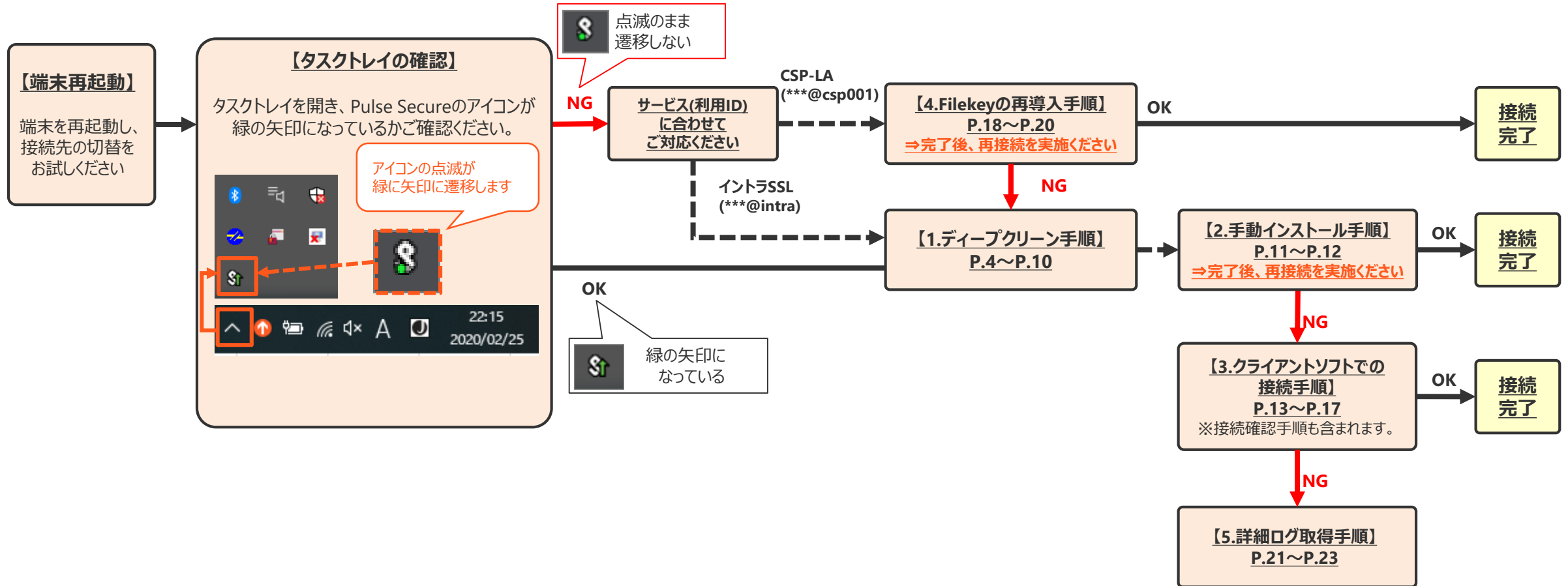
● お問い合わせ先

お問い合わせ先情報

………… P24

接続不可時のご対応フロー

- 下記のフローをご確認いただき、各接続不可時の手順を実施してください。



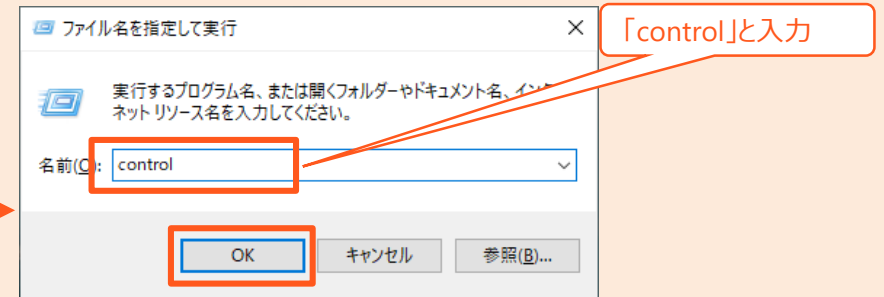
1. ディープクリーン手順

1-1. クライアントソフトのアンインストール

①「Windows」キー+「R」キーで「ファイル名を指定して実行」を起動後、名前(O)欄に「control」と入力し、コントロールパネルを起動してください。

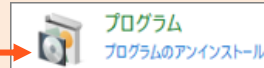


R

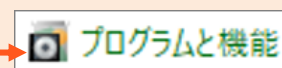


②コントロールパネルを起動し、以下を押下してください。
・表示方法がカテゴリの場合：「プログラムのアンインストール」
・表示方法がアイコンの場合：「プログラムと機能」

表示方法: カテゴリ

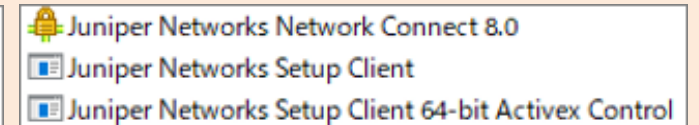
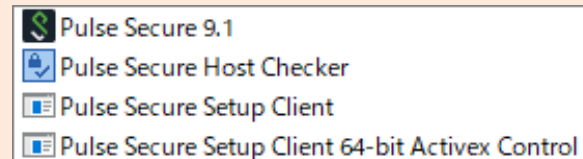


表示方法: 小さいアイコン



③「Juniper Networks」または「Pulse Secure」と記載のあるソフトウェアが存在する場合はアンインストールを実施してください。
※以下は、一例となります。

アンインストール対象ソフト



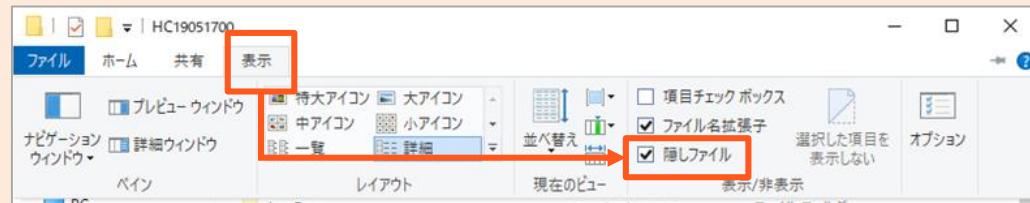
次ページへ

1-2. 関連フォルダの削除 ① ※対象フォルダが存在しない場合は、ご対応不要となります。

①「Windows」キー+「E」キーでエクスプローラーを起動してください



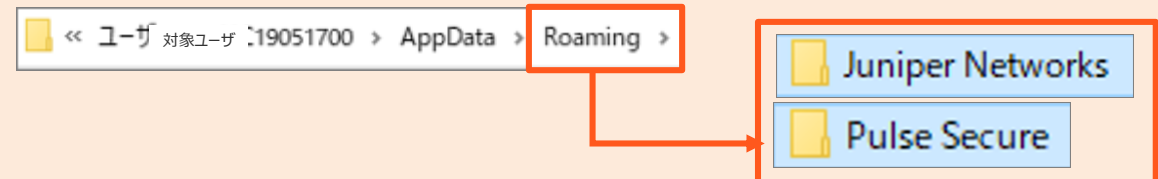
②「表示」を押下し、「隠しファイル」にチェックを入れてください。
※関連フォルダの削除完了後、チェックを外してください。



③C:¥Program Files (x86)配下の
「Juniper ~」または「Pulse ~」フォルダを削除してください。



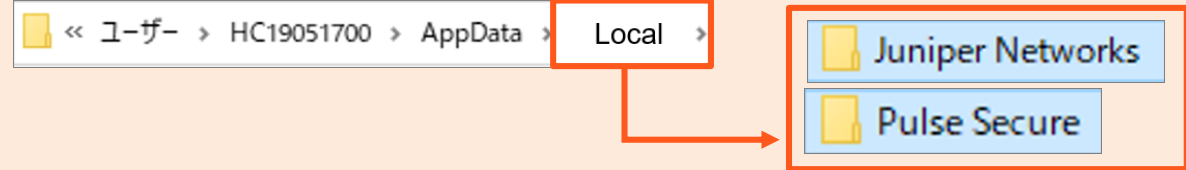
④C:¥Users¥[対象ユーザ]¥AppData¥Roaming配下の
「Juniper ~」または「Pulse ~」フォルダを削除してください。



次ページへ

1-2. 関連フォルダの削除 ② ※対象フォルダが存在しない場合は、ご対応不要となります。

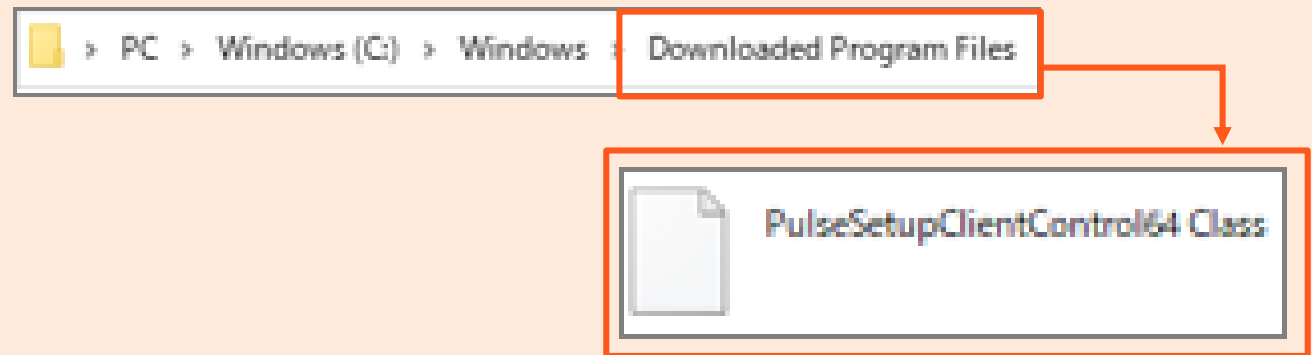
⑤ C:¥Users¥[対象ユーザ]¥AppData¥Local配下の「Juniper ~」または「Pulse ~」フォルダを削除してください。



⑥ C:¥Users¥Public配下の「Juniper ~」または「Pulse ~」フォルダを削除してください。



⑦ C:¥WINDOWS¥Downloaded Program Files配下の「Juniper ~」または「Pulse ~」ファイルを削除してください。



次ページへ

1-3.バーチャルアダプタの削除

①キーボードの「Windows」キーを押しながら「X」キーを押し、アドバンスドメニューを開いてください。



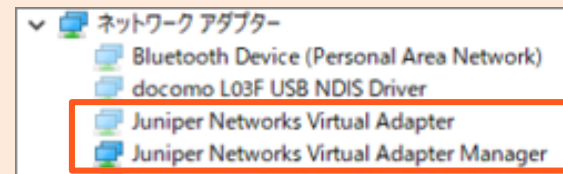
②「デバイスマネージャー」を押下してください。

デバイス マネージャー(M)

③「表示」タブを開き、「非表示のデバイスの表示」を押下してください。



④「ネットワークアダプター」を押下し、「Juniper ~」または「Pulse ~」のアダプタが存在する場合は右クリックし、デバイスのアンインストールをクリックしてください。



次ページへ

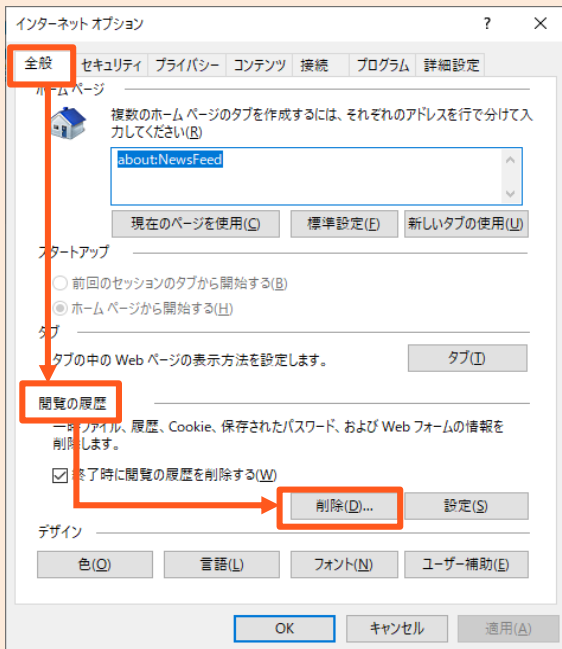
1-4.ブラウザのキャッシュ・Cookieの削除

①インターネットエクスプローラーを開き、右上の歯車マークを押下し、インターネットオプションを開いてください。

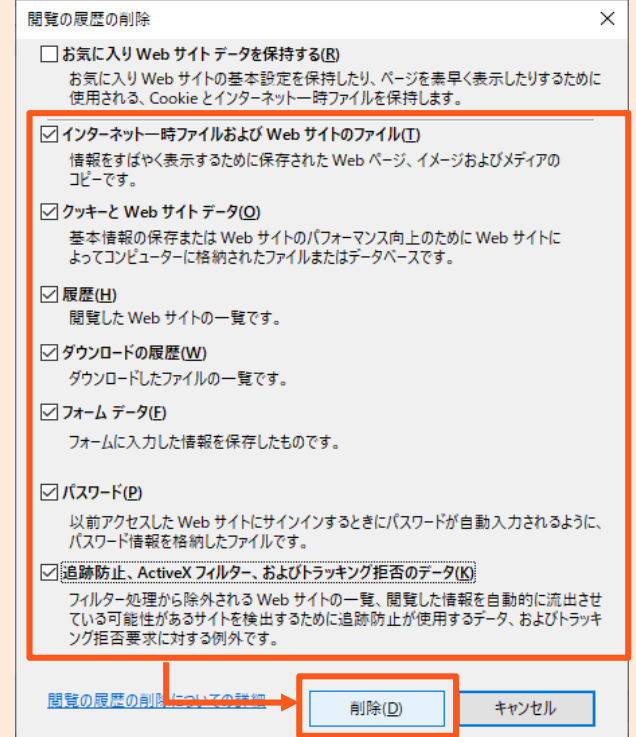


インターネットオプション(O)

②「全般」タブを開き、「閲覧の履歴」から「削除」を押下してください



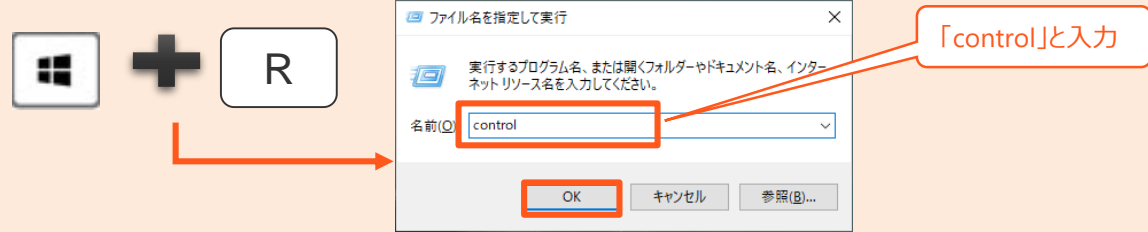
③「お気に入りWebサイトデータの保持する」以外のすべてのチェックボックスにチェックし、「削除」をクリックします



次ページへ

1-5.Javaの例外サイトへの登録 ① ※コントロールパネルにJavaが表示されない場合は、ご対応不要となります。

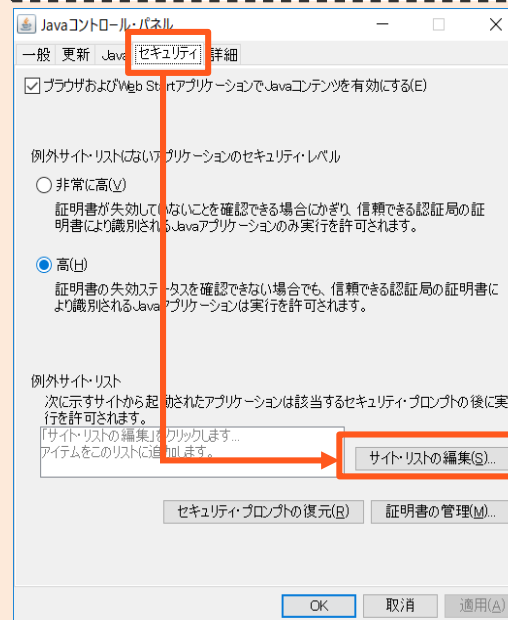
①「Windows」キー+「R」キーで「ファイル名を指定して実行」を起動後、名前(O)欄に「control」と入力し、コントロールパネルを起動してください。



②コントロールパネルを起動し、以下を押下してください。
・表示方法がカテゴリの場合：「プログラム」→「Java」
・表示方法がアイコンの場合：「Java」



③Javaコントロールパネルの「セキュリティ」タブから「サイトリストの編集」を押下してください。



次ページへ

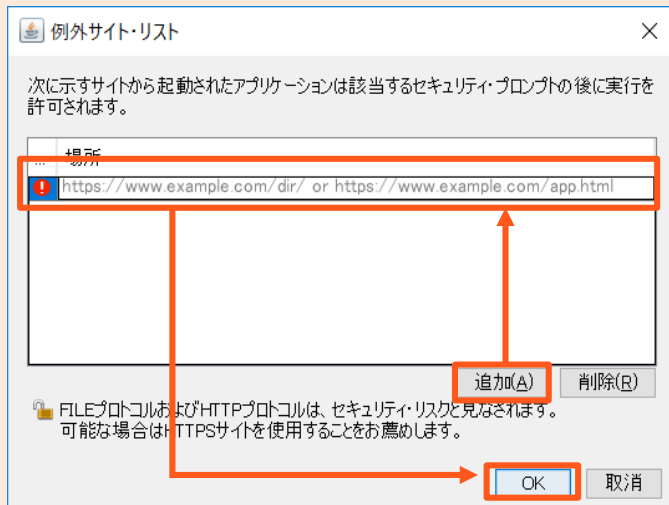
1-5. Javaの例外サイトへの登録

②

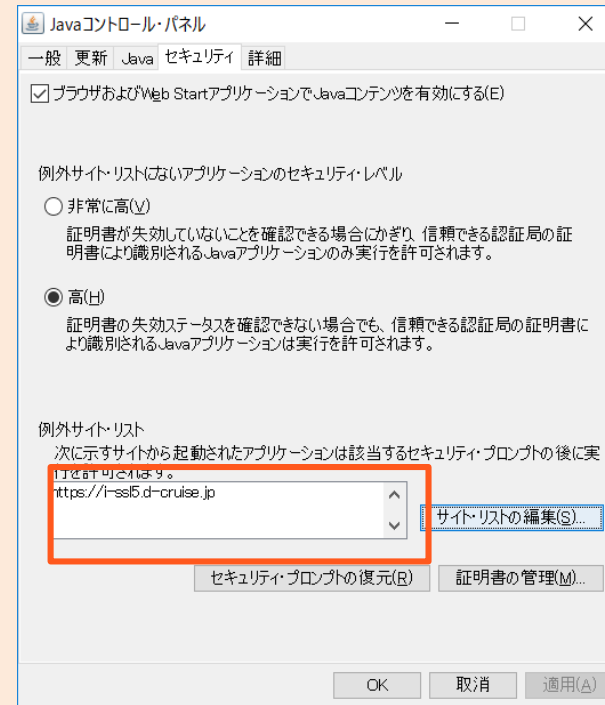
※コントロールパネルにJavaが表示されない場合は、ご対応不要となります。

④例外サイト・リストのウィンドウで、「追加」をクリックし追加されたアイテムに、以下URLを入力し、「OK」をクリックします。

サービス名	変更後URL
国内イントラSSL	https://i-ssl5.d-cruise.jp
CSP-LA	https://csp-la5.d-cruise.jp



⑤例外サイト・リストに追加したURLが表示されていれば完了です。



1-6. 端末の再起動

①端末の再起動を実施してください。

以上で**ディープクリーン作業は完了**です。

2. 手動インストール手順

2-1. インストーラーのダウンロード

① 以下URLにアクセスし、FAQのNo.21に移動してください。

https://www.d-cruise.jp/service/network/intra/ssl/jp/faq/faq_ssl_jp.html#Download

21.

Q Juniper Network/Pulse Secureの関連ソフトウェアのインストールに失敗してしまいます

A インストール時の下記の条件を確認してください

② 右図の3つをクリックし、
インストーラーをダウンロードしてください。

HostChecker Ver9.1.11 Download Now

PulseSecureClient for 32bit OS Download Now

PulseSecureClient for 64bit OS Download Now

PulseSecureInstallerService Download Now

③ 下記3つのソフトウェアがダウンロードされていることをご確認ください。

- PulseSecureInstallerService_v9.1.11.exe
- hc9.1.11.exe
- PulseSecure.x**.msi

【ご注意】インストーラーのファイル名（拡張子）

※ PulseSecure.x**.man となっている場合は
右クリック> ファイル名の変更で「man」を「msi」に変更してください。

【補足】bit数の確認方法

下記キーを押下し、「システムのプロパティ」を表示してください。

• 「Windows」キー+「pause」キー

※ 「pause」キーがない場合：「Windows」キー+「Fn」キー+「P」キー
「システム」>「システムの種類」にbit数が記載されています。

システム	
プロセッサ:	AMD Ryzen 5 PRO 2500U w/ Radeon Vega Mobile Gfx 2.00 GHz
実装メモリ (RAM):	8.00 GB (6.88 GB 使用可能)
システムの種類:	64ビットオペレーティングシステム、x64 ベース プロセッサ

確認の上、ご自身が利用しているOSのbit数と同じものを選択してください。

2-2.クライアントソフトのインストール

【ご注意】

- **exeファイル**は右クリックし、**管理者として実行**してください。
- 可能な限り、「ウイルスバスター」等の**ウイルス対策ソフト**や「SKYSEA Client View」等の**資産管理ツール**が導入されている場合、**停止して**実施ください。

① 下記の順序でインストーラーを実行してください。

1. PulseSecureInstallerService_v9.1.11.exe
2. hc9.1.11.exe
3. PulseSecure.x**.msi

以上で手動インストール作業は完了です。

3.クライアントソフトでの接続手順

3-1.クライアントソフトの起動

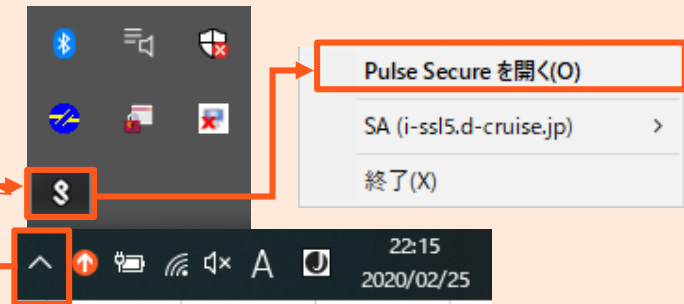
【ご注意】

本手順で接続した場合、右図のようなイントラSSL/CSP-LAサービス専用のブックマークサイトはご利用いただけませんので、ブラウザのブックマークなどをご利用いただきますようお願い申し上げます。

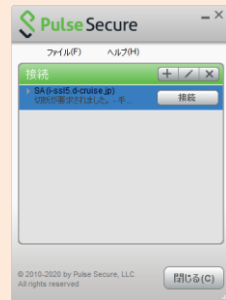


①タスクバーからPulse Secureのアイコン（S字のマーク）を押下し、メニューから「Pulse Secureを開く」を押下してください。

Pulse Secureのアイコン（S字のマーク）をクリック



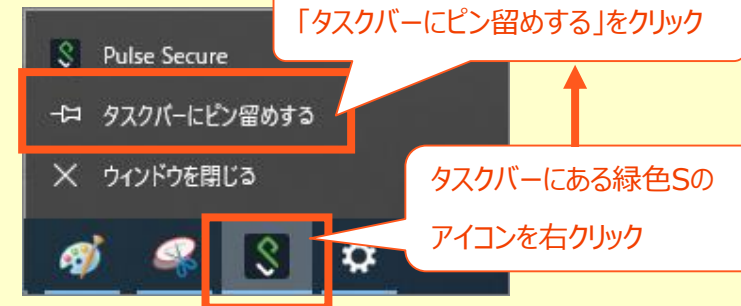
②クライアントソフトが起動します。



【補足】

タスクバーへのピン留めをご希望の場合

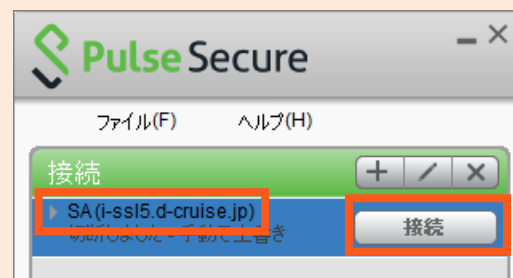
タスクバーにある緑色Sのアイコンを右クリックし、「タスクバーにピン留めする」を押下してください。



次ページへ

3-2.イントラSSL/CSP-LAサービスへの接続

①接続欄に「SA(***)」が表示されている場合は、接続を押下してください。



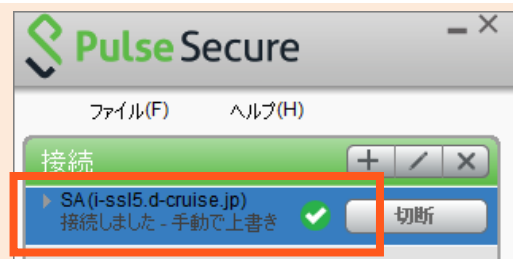
②イントラSSL/CSP-LAログイン用のユーザー名 (***)@intra***@csp001) とパスワードを入力し、設定を保存はチェックせずに接続を押下してください



「設定を保存」のチェックは
不要となります。

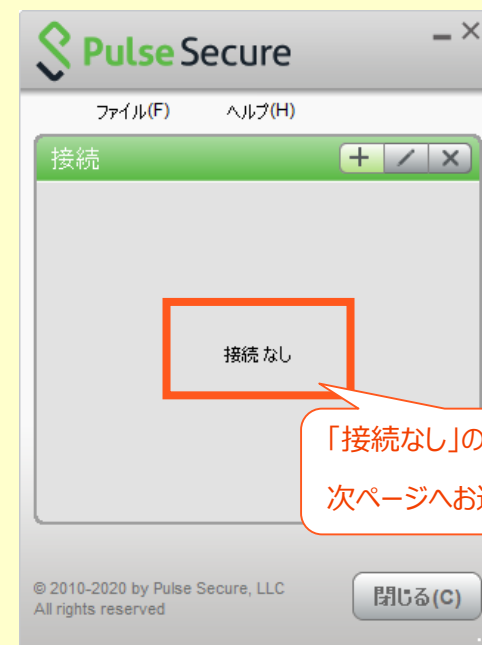
③「接続しました」と表示されましたら、接続完了となります。
ブラウザのブックマークなどから、アプリをご利用ください。

※切断時は、「切断」ボタンを押下してください。



【ご注意】

接続欄に「SA(***)」が表示されず
「接続なし」と表示されている場合は
「3-2.」の手順の前に、P.15「3-3.」
を実施してください。



「接続なし」の場合のみ
次ページへお進みください。

P.15へ

以上で、クライアントソフトの接続手順は完了です。

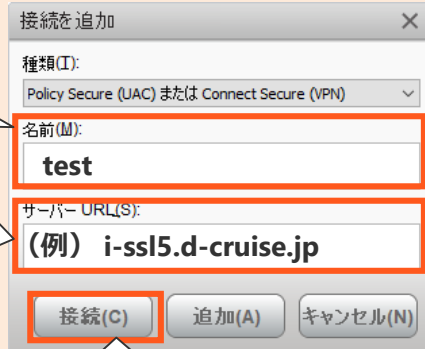
3-3.接続先の設定①

①接続欄に「接続なし」と表示されている場合は、右上の「+」を押下してください。



②「接続先を追加」というウィンドウが表示されますので以下の内容を入力し、「接続」を押下してください。

- ・名前：test
- ・サーバURL：表1の接続先
(ご利用サービスに合わせてご選択ください)



「test」と入力

サービスに
合わせて入力

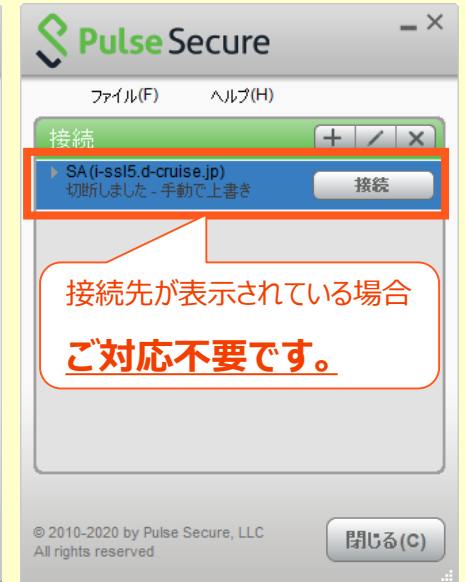
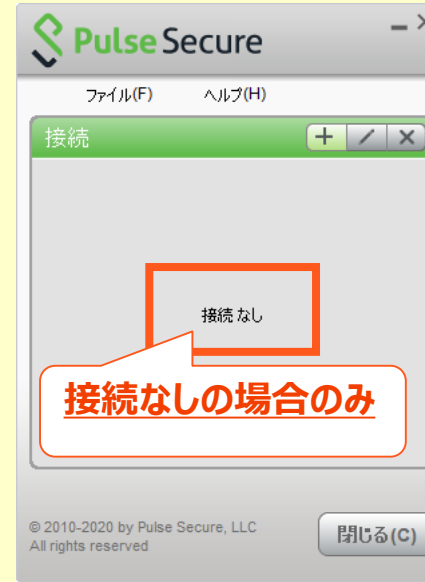
入力後、「接続」をクリック

表1.サービス毎の接続先

サービス名	接続先
イントラSSL (国内)	i-ssl5.d-cruise.jp
CSP-LA	csp-la5.d-cruise.jp

【ご注意】「3-3.接続先の設定」手順の実施について「接続なし」と表示されている場合のみご対応ください。

※接続先が表示されている場合はご対応不要です。



3-3.接続先の設定②

③イントラSSL/CSP-LAログイン用のユーザー名 (***)@intra、(***)@csp001)とパスワードを入力し、接続を押下してください



Pulse Secure

接続先: test

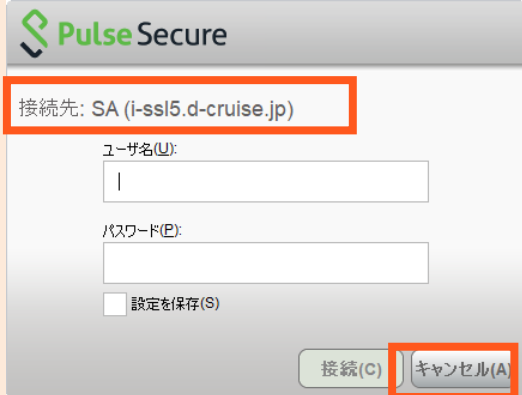
ユーザー名(U):
|

パスワード(P):

設定を保存(S)

接続(C) キャンセル(A)

④「接続先：SA(***)」というログイン画面が併せて表示されますので「キャンセル」を押下してください。



Pulse Secure

接続先: SA (i-ssl5.d-cruise.jp)

ユーザー名(U):
|

パスワード(P):

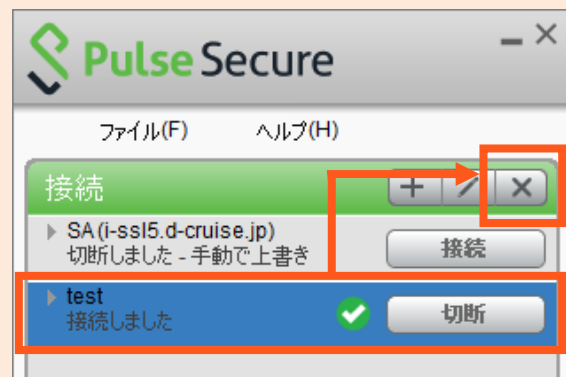
設定を保存(S)

接続(C) キャンセル(A)

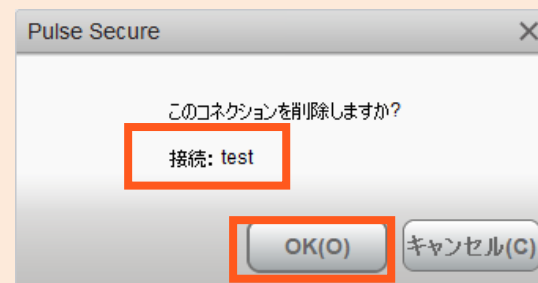
次ページへ

3-3.接続先の設定③

⑤「test」の接続先を選択し、右上の「×」を押下してください



⑥「このコネクションを削除しますか」というメッセージが表示されますので、「接続：test」であることを確認し、「OK」を押下してください



以上で、「**3-3.接続先の設定**」は完了です。
P.14「3-2.」の手順を参照し、サービスへの接続をお試しください。

4. Filekeyの再導入手順

4-1. Filekeyダウンロードサイトのロック解除

【ご注意】

CSP-LAをご利用のお客様のみが対象です。（接続ID：****@csp001）

※イントラSSL（接続ID：****@intra）のお客様は対象外

①以下URLにアクセスし、「ヘルプ」を押下してください。

<https://csp-la5.d-cruise.jp>

TOYOTA SYSTEMS
このサイトはメンバ専用ページです
CSP-LA サービス
接続ID
パスワード
サインイン ヘルプ

②「よくある質問と回答」が起動しますので「お問い合わせはこちら」を押下してください。

SSL-VPNアクセスよくある質問と回答 - Internet Explorer
SSL-VPNアクセス よくある質問と回答
お問い合わせフォーム
お問い合わせはこちら

「Filekeyロック解除」を選択してください。

③「Filekeyロック解除」を選択し必要事項を記入後、送信ボタンを押下してください。

お問い合わせ
このフォームに必要事項を記入して送信ボタンを押して下さい
パスワード初期設定 | Filekeyロック解除 | その他の問い合わせ
会社名
お名前
メールアドレス
ご契約接続ID
電話番号
本文
送信 取消

フォームにお客様情報を記載のうえ「送信」ボタンを押下頂くと、トヨタシステムズに依頼メールが送信されます。

担当で作業後、記載いただいたメールアドレス宛に完了メールを送信いたします。

完了メールが届きましたら次のステップへお進みください

次ページへ

4-2.Filekeyのダウンロード

①開始案内で接続IDと共にお渡しさせていただいた
ファイルキーダウンロード用のID (****@filekey) / パスワードを入力し、「サインイン」ボタンを押下してください。

※接続用のID (****@csp001) / パスワードではございませんのでご注意ください。

◆開始案内

ID登録情報	
接続ID	: @csp001
初期パスワード	:
利用者名	:
利用部署名	:
利用開始日	:
利用停止日	:
ファイルキーダウンロード用接続ID	: @filekey
ファイルキーダウンロード用パスワード	:

◆ダウンロードサイト

TOYOTA SYSTEMS

このサイトはメンバー専用ページです

ファイルキー・ダウンロードサイト

接続ID

パスワード

サインイン ヘルプ

CSP-LAサービスのご利用はこちら

②「filekey.tdc」を押下し、ウィンドウ下部に表示される項目より
保存ボタンの右にある▼印を押下してください。
メニューが表示されますので、「名前を付けて保存」を選択し、
任意の場所に保存してください。

CSP-SSL/CSP-LA FileKey ダウンロードサイト

ファイルキー

filekey.tdc

保存(S) ▼

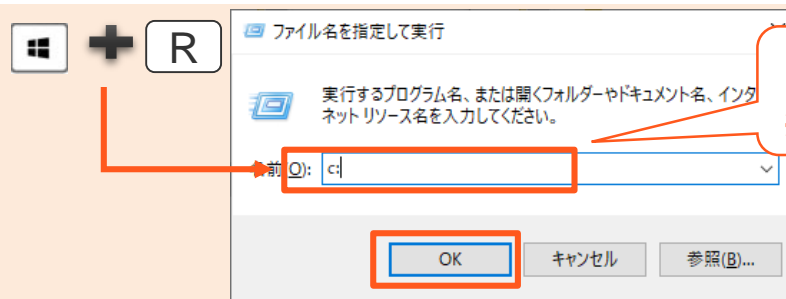
名前を付けて保存(A)

押下後、ウィンドウ下に表示

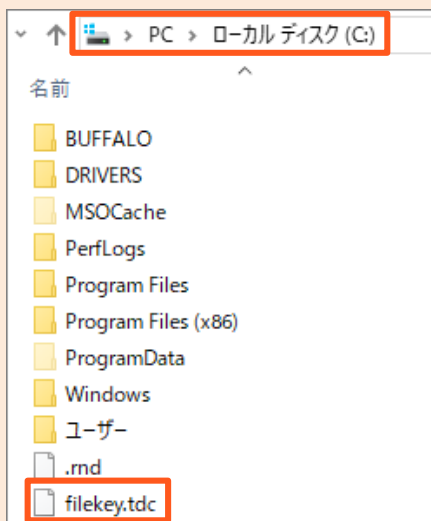
次ページへ

4-3. FilekeyのC:直下への格納

①「Windows」キー+「R」キーで「ファイル名を指定して実行」を起動後、名前(O)欄に「c:」と入力し、コントロールパネルを起動してください。



②C: フォルダが表示されますので、「4-2. Filekeyのダウンロード」で取得したFilekeyを格納してください。



【補足】

以下のような画面が表示された場合は「続行」を押下してください。



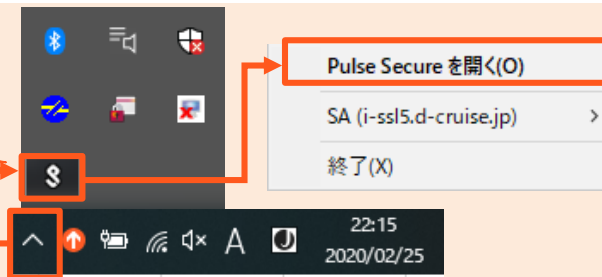
以上で、**Filekeyの再導入手順は完了**です。

5.詳細ログ取得手順

5-1.事前設定①

①タスクバーからPulse Secureのアイコン（S字のマーク）を押下し、メニューから「Pulse Secureを開く」を押下してください。

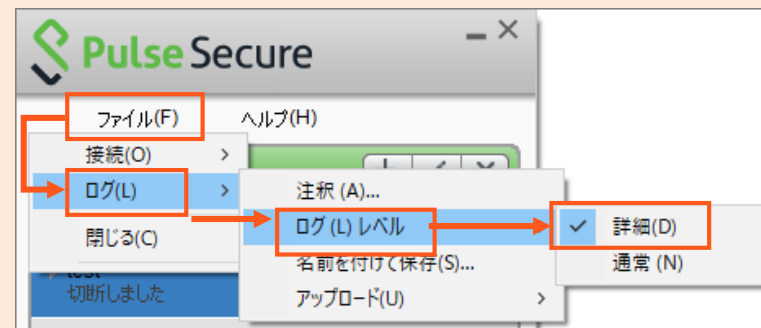
Pulse Secureのアイコン
(S字のマーク) をクリック



②クライアントソフトが起動します。接続中の場合は、「切断」を押下してください。



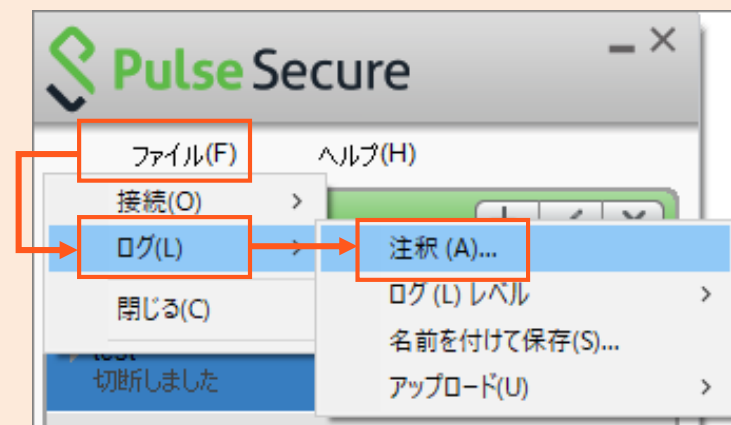
③「ファイル」>「ログ」>「ログレベル」から、「詳細」を選択してください



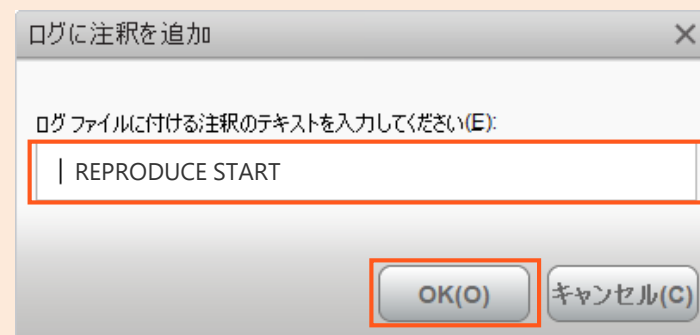
次ページへ

5-1.事前設定②

④「ファイル」>「ログ」から、「注釈」を押下してください



⑤「REPRODUCE START」と入力し、OKを押下してください

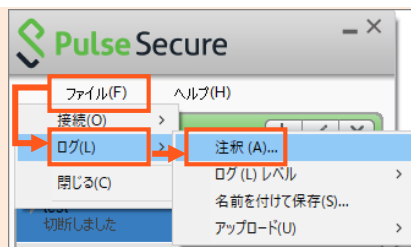


次ページへ

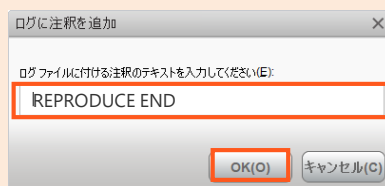
5-2.ログ取得

⑥ Webブラウザよりログインを実施し、不具合を再現してください。
※画面遷移のスクリーンショットを取得し、併せて送付してください。

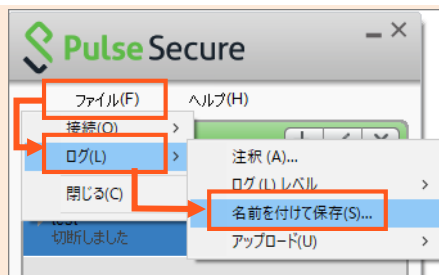
⑦「ファイル」>「ログ」から、「注釈」を押下してください



⑧「REPRODUCE END」と入力し、OKを押下してください



⑨「ファイル」>「ログ」から、「名前を付けて保存」を押下し、ログを任意の場所に保存してください。



以上で、**ログ取得手順は完了**です。
取得したファイルの拡張子を「zip」→「zi_」に変更し
弊社カスタマーセンター宛に送付してください。
※送付先アドレスはP24を参照ください

お問合せ先

- 以下窓口へお問合せください

(株)トヨタシステムズ カスタマーセンター

E-mail : <https://ts-customer-center.custhelp.com/>

※問い合わせ時は、以下情報をメール本文へ記載ください

P21～23で取得したログと、**エラー画面キャプチャ**をメールへ添付ください

会社名 :

ご担当者様名 :

連絡先電話番号 :

ご利用ID :

接続不可時マニュアルの実施 : 実施済み or 未実施
