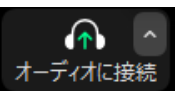



オンライン研修の視聴にあたって<トラブル編> -Zoom でトラブルが発生した場合-

ZoomWorkplace を使用したオンライン研修でトラブルが発生した際の対処方法を項目ごとに記載しています。各項目、①から順番に確認をしてみてください。

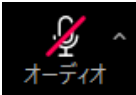
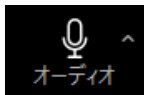

研修会当日、ご自身での対処が難しい場合は、「連絡文」《問い合わせ先》に記載された携帯電話番号までご連絡ください。

1 音声がかえらない

①	<p>下方のメニュー左端が  になっている場合は、クリックし接続する。（「コンピューターオーディオに参加する」や「インターネット経由で呼び出す」をクリックしてください。）</p>
②	オーディオ機器（イヤホン、ヘッドセット、スピーカーなど）のケーブル接続や電源の ON/OFF、音量を確認する。
③	<p> マイクマーク右横の矢印をクリックし、スピーカー選択のチェック(✓)を切り替える。切り替えても聞こえない場合、「オーディオ設定」をクリックし、スピーカーの音量調整を行う。</p>
④	<p>可能であれば、オーディオ機器を別のものに変更する。 （パソコン本体のスピーカーが聞こえない場合、イヤホンに変更するなど）</p>


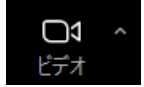

⇒問題が解決しない場合は、「4 音声/画像のトラブルについての共通操作～」を確認してください。

2 音声は聞こえるが、相手に自分の声が伝わらない（聞こえない、小さい）

①	<p>マイクマークに斜線がある場合は、クリックしてはまず。  → </p>
②	マイク付きイヤホンやヘッドセットを使用していない場合は、使用機器の内蔵マイクを使っているため、機器に近づいて話す。
③	<p> マイクマーク右横の矢印をクリックし、マイクのチェック(✓)を切り替える。切り替えても聞こえない場合、「オーディオ設定」をクリックし、マイクの音量の調整を行う。</p>
④	<p>可能であれば、マイクを別のものに変更する。（パソコン本体のマイクで相手に聞こえない場合、マイク付きイヤホンに変更するなど）</p>


⇒問題が解決しない場合は、「4 音声/画像のトラブルについての共通操作～」を確認してください。

3 自分の画像が映らない

①	ビデオマークに斜線がある場合はクリックしてはまず。  → 
②	外付けカメラの場合は、ケーブルの接続や電源の ON/OFF を確認する。また、カメラが他のアプリやブラウザで使われていないかを確認する。
③	 ビデオマーク右横の矢印をクリックし、「ビデオ設定」でカメラの切り替えをする。
④	可能であれば、別のカメラを使用する。

⇒問題が解決しない場合は、「4 音声/画像のトラブルについての共通操作～」を確認してください。

4 音声/画像のトラブルについての共通操作 + 接続が不安定な場合の操作

①	ZoomWorkplace を退出し、再度「出席」ボタンをクリックして接続する。 (その際は、ホストに再接続する旨のチャットを送信してから退出してください。ホストからの返答を待つ必要はありません。)
②	ZoomWorkplace を退出し、 <u>パソコン、タブレットを再起動</u> して再度マナブルにログインして「出席」ボタンをクリックして接続する。 (①と同様、ホストにチャットを送信してください。)
③	ZoomWorkplace を最新バージョンへアップデートする。 (手順は、「Web 研修の視聴にあたって<準備編>」を確認してください。)
④	Wi-Fi を使用している場合、有線 LAN が利用可能であれば有線に変更する。有線 LAN が利用できない場合は、パソコンと Wi-Fi ルーターの距離が離れすぎていないか、間に障害物がないかを確認する。
⑤	パソコンやタブレット上に他の不要なプログラムが起動されている場合は終了する。
⑥	ビデオマークをクリックし、自身のサムネイル画面を OFF にする。 注) サムネイル画面は休憩時間以外、常に ON にすることが原則です。  どうしても接続状況が悪い場合 OFF にしてください。また、ホストにその旨をチャットで送信してください。
⑦	別の機器から接続する。 (スマートフォンからも接続できますが、講義資料の文字や画像が小さくて見づらい、演習の参加が難しいなど、不都合な面があるため、推奨していません。)