

Zoom 利用 トラブル対応 Q&A

冬期セミナー前、最中に困ったら…



1. マイク・スピーカー類の問題	
1-1. 他の参加者の音がうるさくて、講演の音が聞こえにくい	2
1-2.ハウリングしてしまう	2
1-3. パソコンのスピーカーの性能が悪く、音が聞こえづらい	2
1-4. 自分の声が相手に聞こえない	2
2. ネット回線に関する問題	2
2-1. 映像がカクカクしてしまう、声のとぎれとぎれになってしまう	2
2-2. 音声や映像が遅れてしまう	3
2-3. Wi-Fi が弱くて音声や映像が途切れてしまう	3
2-4. ホストの回線(配信側)が途切れしまった	3
2-5. 自分の回線が切れてしまった	3
3. 映像(画面)全般に関する問題	4
3-1. 話している人が全面的に出て、発表内容が見えない	4
3-2. 顔が暗くうつってしまう	4
3-3. 画面共有で動画を流すときに音が流れない	4
3-4. グリーンバックで自分以外が消えてしまう	4
4. その他の問題	4
4-1. 誰がスタッフで誰が受講者かわからない	4
4-2. 先生に質問したいがタイミングがわからない(気づかせたい)	5
4-3. 途中から参加したとき、それまでのチャットは見られるか?	5
4-4. ブレークアウトセッションで、ホワイトボード機能を使ってみんなの意見まとめたが、ブレークアウトセッション終了後も見られるか?	5
4-5. 端末が熱を持ち出して電源が落ちてしまった	5
4-6. ブレイクアウトルームに参加できない	5



Q1.マイク・スピーカー類の問題

1-1. 他の参加者の音がうるさくて、講演の音が聞こえにくい

- A. 自分が話す時以外はミュートにしてください。(講師陣、運営により強制ミュートをさせていただく場合があります。ご了承ください。)

1-2.ハウリングしてしまう

- A. マイクがスピーカーの音を拾わないようにしてみてください。
(イヤホンやヘッドホンなどを利用すると軽減できます)

1-3. パソコンのスピーカーの性能が悪く、音が聞こえづらい

- A. 外付けのデバイスを試してください。
(外部スピーカーやイヤホンなどをご利用ください)

1-4. 自分の声が相手に聞こえない

- A. マイクがミュートになっていないか確認してください。
また、外付けのデバイスをつけている場合、ミュートを外していても音が入らなくなることがございますので、一時的に外付けデバイスを外してみてください。
iOS,Android,iPad 等をお使いの方は、設定→Zoom→マイク、でマイクが ON になっているかご確認ください。
電波が悪くなると自分の声が聞こえにくくなる場合があります。
2-2 の項目も参照してなるべく通信環境のよい状態を保ってください。

2. ネット回線に関する問題

2-1. 映像がカクカクしてしまう、声のとぎれとぎれになってしまう

- A. 使用している回線が混んでいる可能性があります。通信負担を減らすために、カメラを OFF にしてください。大幅に通信負担を減らすことができま

す。それでも回線が安定しない場合は通信状況を確認し、電波の入りやすい所へ移動するなどの対応をお願いします。

2-2. 音声や映像が遅れてしまう

A. ネット回線が込み合って通信速度が低下している可能性が高いです。以下の方法で通信負荷の軽減や安定化を試みてください。

- ① Zoom 以外のアプリを閉じて下さい。
(少しでも PC などの負担を減らしてください。)
- ② 有線 LAN に変えてみてください。
(有線環境での利用を推奨しています。)
- ③ Wi-Fi の方は Hz を切り替えてみてください。
(2.4GHz で接続されている方は 5GHz に切り替えると室内家電製品の影響が軽減して通信速度が回復する可能性があります。)
- ④ 端末を再起動してみてください。

2-3. Wi-Fi が弱くて音声や映像が途切れてしまう

A. 他の接続方法を試してみてください。
(回線を変更、スマホとのテザリングに切り替えるなど)
ネット回線の問題がある場合は 2-2 の項目を参考ください。

2-4. ホストの回線(配信側)が途切れしまった

A. 運営が対応します。数分お待ちいただき、公式ホームページからミーティングに参加しなおしてください。

2-5. 自分の回線が切れてしまった

A. 直ちに回線を確認し、再接続してからミーティングに参加しなおしてください。

3. 映像(画面)全般に関する問題

3-1. 話している人が全面的に出て、発表内容が見えない

A.画面表示を切り替える、または移動することができます。

・PC の場合:

右上の四角いマークから「スピーカービュー」で画面を切り替え

・スマホの場合:

固定していないか確認のうえ、左にスワイプで分割されていない画面へ移動

3-2. 顔が暗くうつってしまう

A.カメラや照明の位置で調整することができます

顔-/カメラ/->ライト

といった配置で、顔に光を当てると良くなります。デスクランプのような間接照明がお勧めです。

3-3. 画面共有で動画を流すときに音が流れない

A.画面共有する際、音声共有のチェックが入っているかを確認してください。

3-4. グリーンバックで自分以外が消えてしまう

A.仮想背景を一時的に解除して下さい。

4. その他の問題

4-1. 誰がスタッフで誰が受講者かわからない

A.冬期セミナースタッフは基本的に「冬セミスタッフ」と表示された同じ背景を使用しています。スタッフとの連絡を希望される方はチャット機能を用いて個人的にメッセージを送ってください。

4-2. 先生に質問したいがタイミングがわからない(気づかせたい)

A.質問は基本的にチャットを使用してください。去年は適宜講師陣が取り上げて対応されていました。

どうしても口頭で質問したい場合は「手を挙げる」を押せばホスト、共同ホストに通知が行きます。

4-3. 途中から参加したとき、それまでのチャットは見られるか？

A.残念ながら見ることはできません。ご了承ください。

4-4. ブレークアウトセッションで、ホワイトボード機能を使ってみんなの

意見まとめたが、ブレークアウトセッション終了後も見られるか？

A.一度ホワイトボードを閉じてしまうと元に戻すことや再度閲覧することはできません。定期的な保存もしくはスクリーンショットなどで、ホワイトボードを閉じる前に行ってください。



4-5. 端末が熱を持ち出して電源が落ちてしまった

A.冷却して再起動を試みてください。

・PCの場合:排熱口を塞いでいないか確認してください。扇風機などで熱を逃すようにしてください。ノートPCならキーボード面を本などで浮かせて風通しを良くすることも有効です。

・スマホの場合:暑くなり始めた段階で金属製の鍋などに接触させると放熱が捗ります。

4-6. ブレイクアウトルームに参加できない

A. 参加登録いただいた名前が表示されるように変更いただき、講師にチャットでご連絡ください。

事前に Zoom を試すなど十分に準備いただき、当日のワークショップを存分にお楽しみください。

