

WEB 相談時の不具合対処方法

Zoom (http://zoom.us/) を利用した WEB 相談時に不具合があった場合は下記の操作を試してください。
※スマートフォンの場合の表示は iPhone の画面です

◆画面に自分が映らない

①カメラ機能が有効になっていない

→ 画面左下のビデオのアイコンが赤く、斜線が入っていたら



をクリックしてビデオを開始してください。

②他のアプリでカメラを使用している

→ WEB 相談開始前にスカイプや FaceTime 等でカメラを使用していた場合はアプリを終了させてください。

◆相手の声も聞こえないし、自分の声も届かない

①オーディオが切断されている

→ 画面左下のアイコンが、オーディオアイコンになっていたら
切り替えてください。

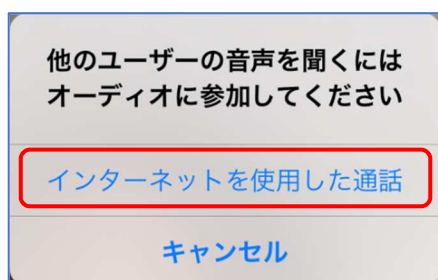


をクリックしてマイクアイコン



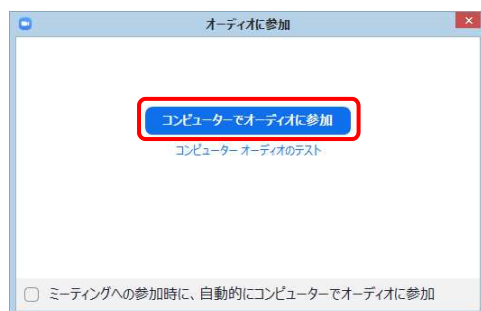
に

※スマートフォンの場合



「インターネットを使用した通話」をクリックしてください。

※パソコンの場合



「コンピューターでオーディオに参加」をクリックしてください。

◆自分の声が相手に届かない

①マイクが有効になっていない

→ 画面左下のマイクアイコンが赤く、斜線が入っていたら



ミュート解除 をクリックしてミュートを解除してください。

②Zoom でマイクを使用する許可をしていない（スマートフォンの場合）



スマートフォンの設定画面から「Zoom」アプリを見つけてクリックし、マイクが OFF になっていたら ON にする

③使用できないマイクの設定になっている（パソコンの場合）

→ 画面左下のマイクマーク横の矢印



をクリックしてメニューを表示します。



パソコン上で認識したマイクが表示されるので、別のマイクを選択して音声を確認してください。

◆相手の声が聞こえない

①スピーカーが有効になっていない（スマートフォンの場合）

→ 画面左上のスピーカーアイコンに×マークが表示されていたら



をクリックして表示を



に

②使用できないスピーカーの設定になっている（パソコンの場合）

→ 画面左下のマイクマーク横の矢印



をクリックしてメニューを表示します。



パソコン上で認識したスピーカーが表示されるので、別のスピーカーを選択して相手の音声を確認してください。

【その他】スピーカーとマイクのテストをする（パソコンの場合）

→ 画面左下のマイクマーク横の矢印



をクリックしてメニューを表示します。



「スピーカー & マイクをテストする」をクリックして表示されるメッセージに従って操作し、設定の確認をします。

