

日立ITユーザ会「ビジネス遂行力養成セミナー」

**オンライン研修(バーチャル・クラスルーム)
音声トラブルの対応**

(PC/スマートフォン対応)

(株)日立アカデミー

Webexはスマートフォンでもご参加頂けます。

Webexはスマートフォンでも参加可能です。PCで参加していて、音が途切れるなどの不具合が発生する場合、ご所属のルールに則り、可能であればスマートフォン併用での参加もご検討下さい。

※専用アプリのインストールが必要です。

◆スマートフォンでの接続手順：

https://www.hitachi-ac.co.jp/pdf/service/opcourse/VirtualClassroom/d_vc_guide.pdf

スマートフォン参加の場合、機能や操作性の問題からPCとの併用を推奨いたします。

- ・教材閲覧・演習操作：PC
- ・音声の送受信：スマートフォン

※PCでの画面接続が難しい場合、スマートフォンだけでも画面閲覧・チャットは可能です。
スマートフォン併用で参加の場合、PC参加時と同じ申込者名にてご参加ください。

1. PCでの音声トラブル対応方法

次の項目をチェックしてください

- 1-①不要なアプリを終了しているか？
- 1-②統合型音声会議に参加しているか？
- 1-③Webexのスピーカは正しく選択されているか？
- 1-④PCの音声はミュートになっていないか？
- 1-⑤使用するPCの音声デバイスは有効になっているか？
- 1-⑥PCの再起動
- 1-⑦再起動しても聞こえない場合は

※本資料のPC操作画面はWindows10(ビルド1909)の場合です
他のOSの場合は、ご自身の環境に読み換えてご確認下さい

1-① 不要なアプリを終了しているか？


不要なアプリを終了してください。

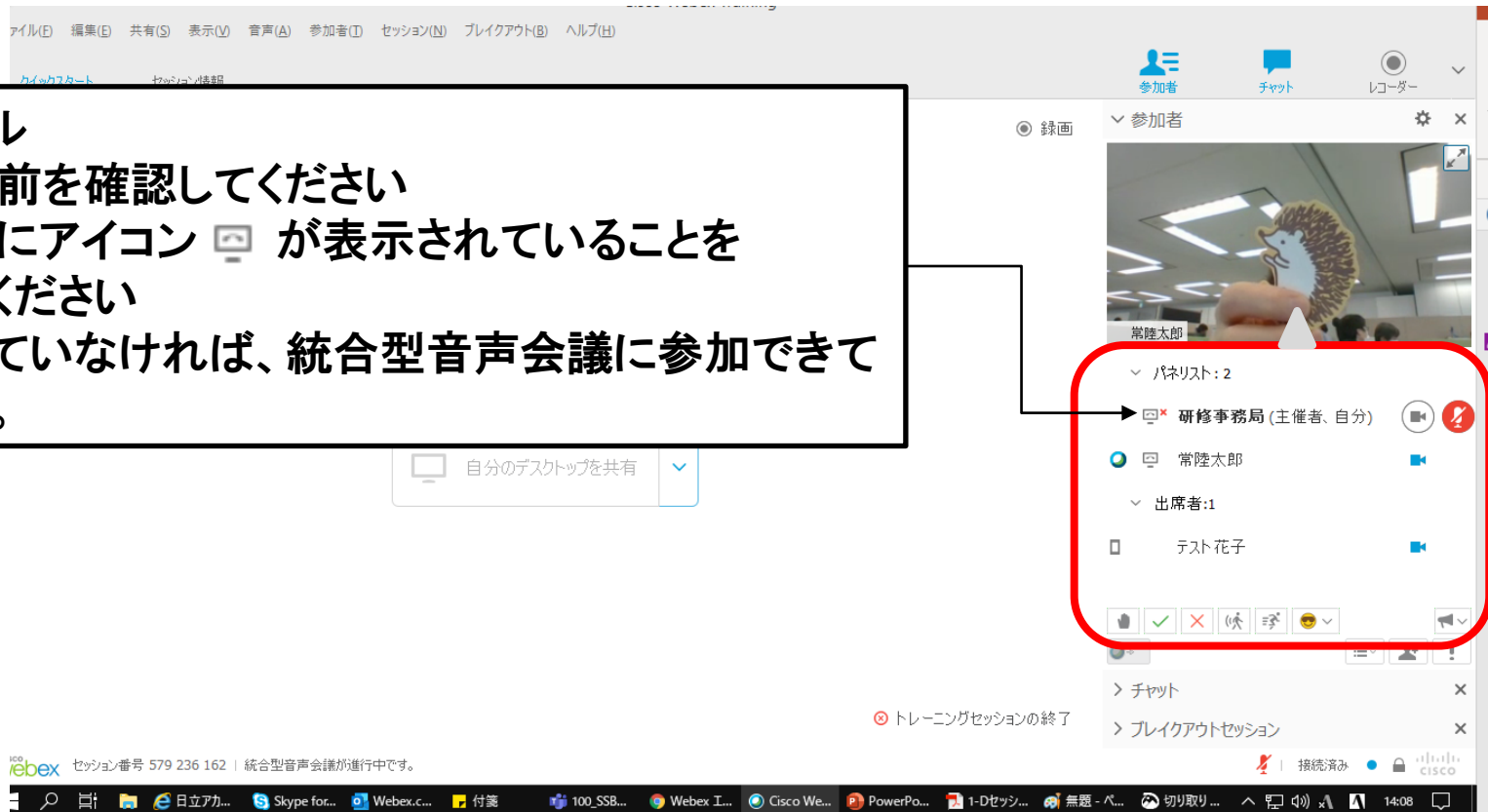
- ・音声会議アプリなど、音声を送受信する他のアプリが起動されていると、Webexでの音声のやり取りに支障が出る場合があります。
- ・Webex以外のアプリの負荷によってWebex側の動作に影響が出る場合があります。

1-②統合型音声会議に参加しているか？

参加者パネルを確認し、自分の名前の前にアイコンが表示されているか確認します

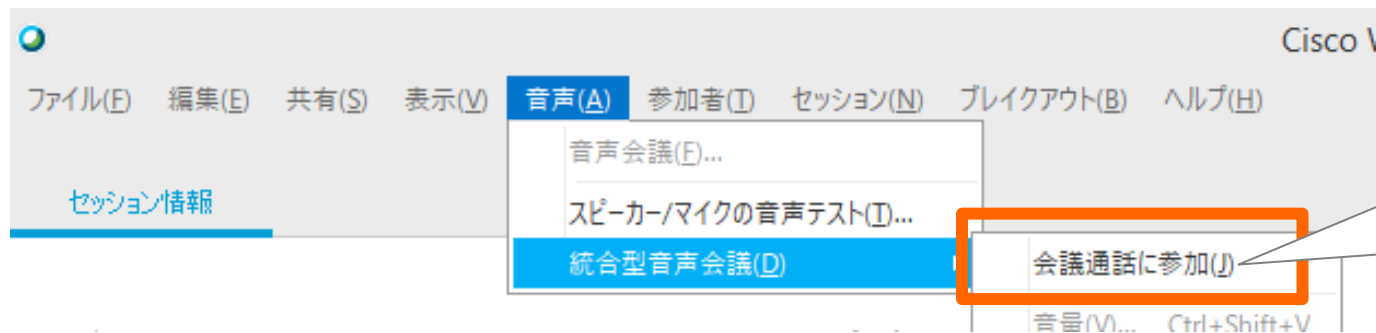
参加者パネル

- 自分の名前を確認してください
- 名前の前にアイコン  が表示されていることを確認してください
- 表示されていなければ、統合型音声会議に参加できていません。



1-②統合型音声会議に参加しているか？

アイコンが無い場合、統合型音声会議に参加してください。
[音声]－[統合型音声会議]－[会議通話に参加] を選択します。



「会議通話に参加」
を選んで参加してく
ださい

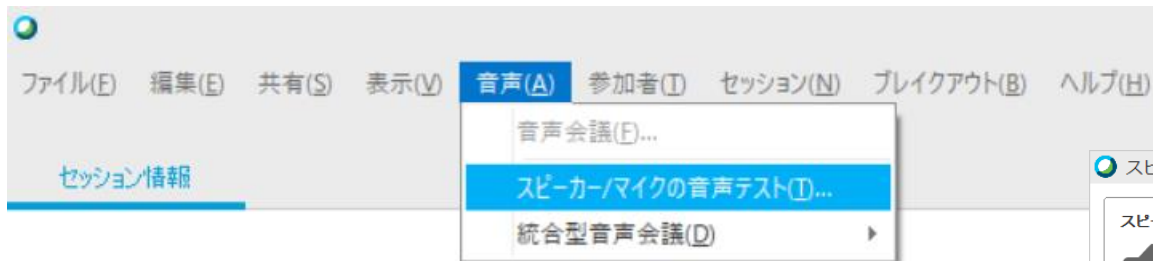
PCに有効な音声デバイスが接続されて
いない、もしくは無効化されてる場合、
このようなメッセージが表示されます。
有効にしてから再度実行してください



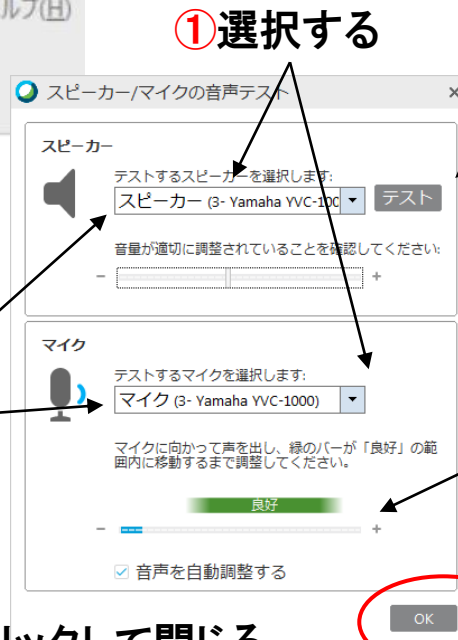
1-③ Webexのスピーカは正しく選択されているか？

スピーカマイクの音声テストを行ってください。

[音声]ー[スピーカ/マイクの音声テスト]を選択し、正しいデバイスを選択します。



使用するデバイスが表示されない場合は、右下の[OK]で閉じて、「1-⑤使用するPCの音声デバイスは有効になっているか？」に従いデバイスを有効化し、再度実行します



①選択する

②確認

「テスト」をクリックし、音が聞こえたらOK

③確認

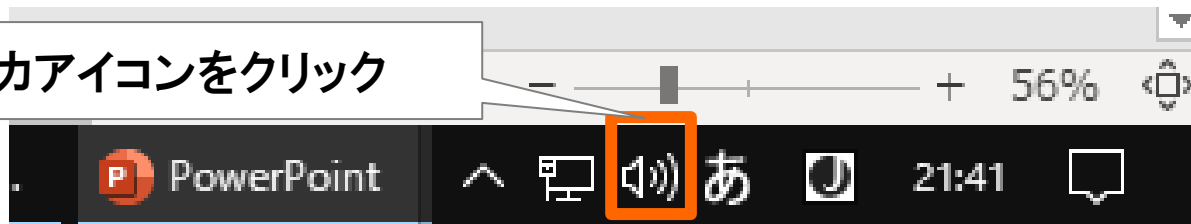
バーが音声に反応したらOK
(自分の音は聞こえません)

④OKボタンをクリックして閉じる

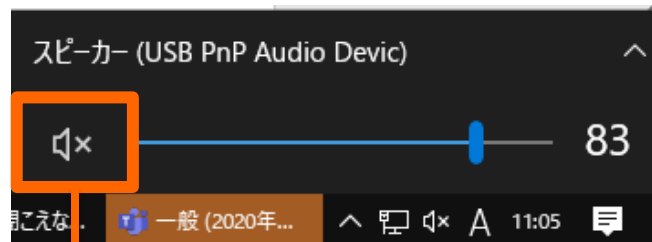
1-④PCの音声はミュートになっていないか？

タスクバーのスピーカアイコンを確認します。

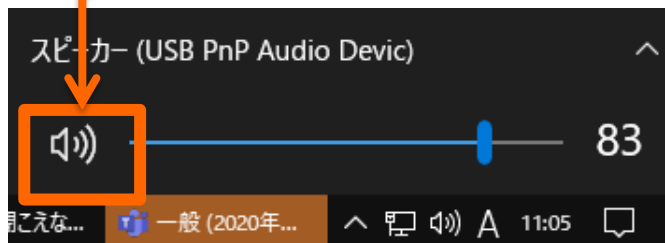
スピーカアイコンをクリック



×が付いている場合はスピーカアイコンをクリック

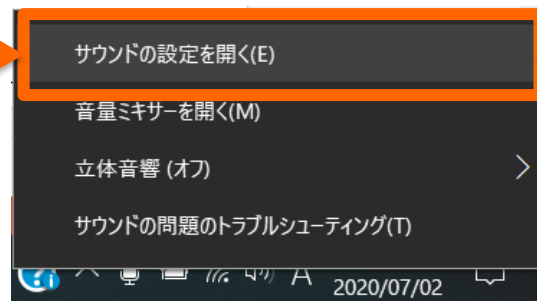


音が出る状態に切り替わればOK

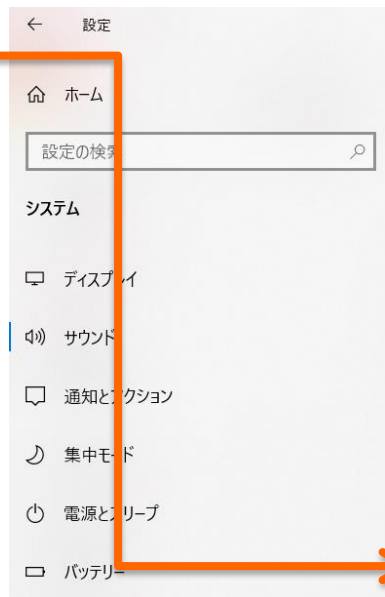


1-⑤使用するPCの音声デバイスは有効になっているか？

使用デバイスが有効であることを確認します



スピーカアイコンを右クリック
→[サウンドの設定を開く]



サウンド

出力

出力デバイスを選択してください

スピーカー (Jabra SPEAK 410 USB)

アプリによっては、ここで選択したものは異なるサウンド デバイスを使用するように設

**[サウンドデバイスを管理する]
をクリック**

40

トラブルシューティング

サウンド デバイスを管理する

1-⑤使用するPCの音声デバイスは有効になっているか？

使用デバイスが有効であることを確認します

The screenshot shows the Windows 'Sound' settings page. On the left, there are two panels: 'Output devices' (出力デバイス) and 'Input devices' (入力デバイス). In the 'Output devices' panel, 'Jabra SPEAK 410 USB' is selected and 'Realtek(R) Audio' is marked as 'Disabled' (無効). In the 'Input devices' panel, 'Jabra SPEAK 410 USB' is selected and 'Realtek(R) Audio' is marked as 'Disabled'. An orange box highlights the 'Realtek(R) Audio' entry in the 'Output devices' list, with an arrow pointing to a larger orange box that shows a detailed view of this device. In this detailed view, the 'Realtek(R) Audio' device is shown as 'Disabled' (無効), and there is a button labeled 'Enable' (有効にする). A callout box points to this 'Enable' button with the text: '・使用するデバイスが[無効]の場合は、クリックして[有効にする]をクリックして有効化します (未使用デバイスは同様にして無効化するのを推奨)'. Another callout box points to the 'Jabra SPEAK 410 USB' device in the detailed view with the text: '使用デバイスを有効化後、「1-③Webexのスピーカは正しく選択されているか？」に従いWebexのデバイスを選択します'.

設定

サウンド デバイスを管理する

以下は、すべてのデバイスの一覧です。無効または有効にするデバイスを選択します。

出力デバイス

スピーカー
Jabra SPEAK 410 USB

無効

スピーカー
Realtek(R) Audio

出力デバイス

スピーカー
Jabra SPEAK 410 USB

無効

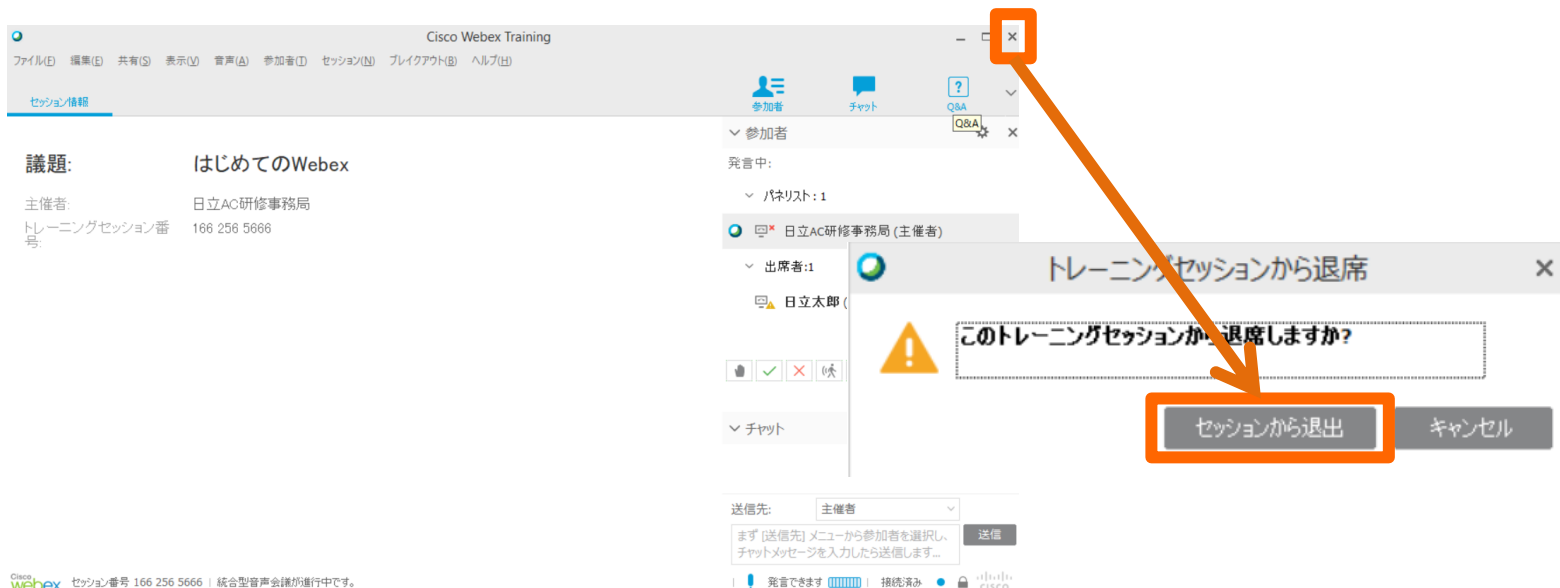
スピーカー
Realtek(R) Audio

有効にする

・使用するデバイスが[無効]の場合は、クリックして[有効にする]をクリックして有効化します
(未使用デバイスは同様にして無効化するのを推奨)

使用デバイスを有効化後、「1-③Webexのスピーカは正しく選択されているか？」に従いWebexのデバイスを選択します

Webexのセッション画面の右上をクリックして、Webexのセッションから退出します。
その後PCを再起動し、再度Webexのセッションに接続します。



1-⑦再起動しても聞こえない場合は

設定以外の問題

設定の問題以外に、以下の問題である可能性があります。

- ①ご使用のネットワークの通信・負荷状況による場合
- ②ご使用のPCのスペックによる問題

本PDFの設定をお試しいただいても音声接続が解決しない場合は、下記連絡先へ以下をメールにてご連絡ください。

- ・申込者氏名
- ・コース開催日・コース名
- ・接続障害状況
- ・ご要望

株式会社日立アカデミー 事務局

小山千晶(chiaki.koyama.yg@hitachi.com)

高橋良幸(yoshiyuki.takahashi.wz@hitachi.com)

河合璃紗(risa.kawai.tg@hitachi.com)

2. スマートフォンでの音声トラブル対応方法

次の項目をチェックしてください





2-①スマートフォンのマイクの使用をwebexアプリに許可しているか？

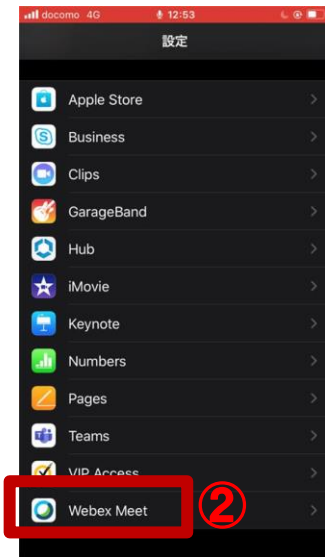
2-②インターネット通話ができているか？

2-①スマートフォンのマイクの使用をwebexアプリに許可しているか？

スマートフォンの設定でwebexアプリへのマイク使用を許可してください。

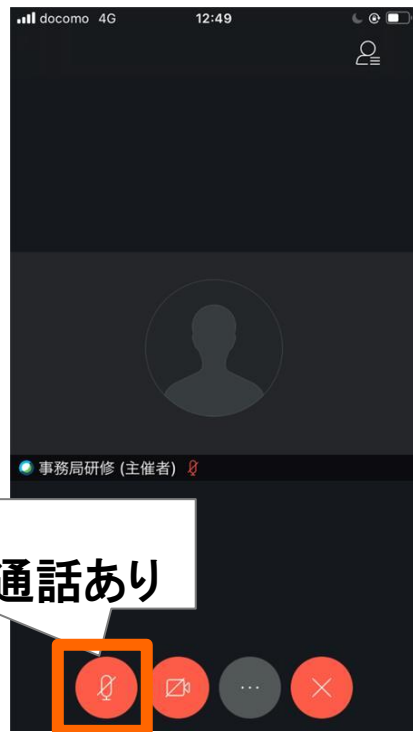
■以下、iPhoneの場合

- ① 設定アイコン  をクリックします。
- ② webexアプリ  を選択します。
- ③ マイクの横の  マークをクリックし、緑色  にします。

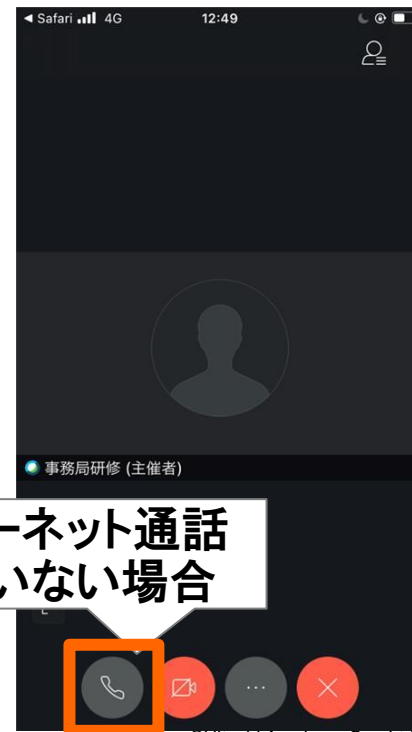


2-②インターネット通話ができているか？

webexアプリ画面でマイクアイコン  ではなく、電話アイコン  が出ている場合インターネット通話できていません。





あるべき姿
インターネット通話あり

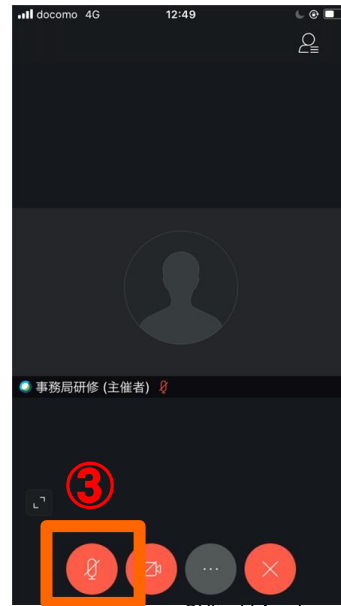
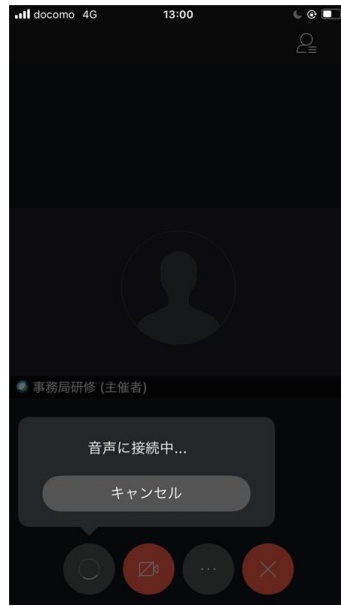
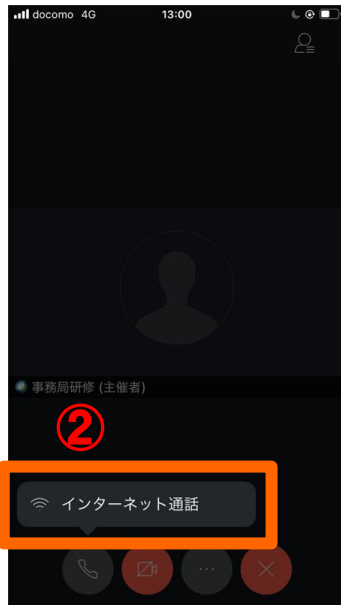
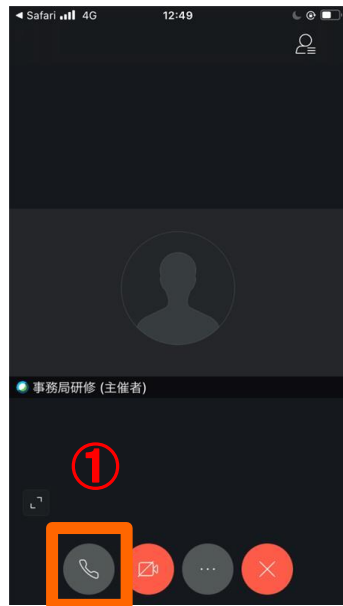


インターネット通話
できていない場合

2-②インターネット通話ができているか？

インターネット通話に切り替える

- ① 電話アイコン  をクリックします
- ② [インターネット通話]をクリックします。少し待ちます。
- ③ インターネット通話の接続が完了し、マイクアイコン  に変わります。



2-③それでも聞こえない場合

本PDFの設定をお試しいただいても音声接続が解決しない場合は、下記連絡先へ以下をメールにてご連絡ください。

- ・申込者氏名
- ・コース開催日・コース名
- ・接続障害状況
- ・ご要望

株式会社日立アカデミー 事務局

小山千晶(chiaki.koyama.yg@hitachi.com)

高橋良幸(yoshiyuki.takahashi.wz@hitachi.com)

河合璃紗(risa.kawai.tg@hitachi.com)

HITACHI
Inspire the Next 