

1. デバイス & ブラウザの推奨環境を確認する

■ デバイス ※メーカーサポート対象のみ



推奨 パソコン

OS **最新バージョンを推奨**
Windows 10以降
Mac OSX 10.10以上
64bit

メモリ 4GB以上



その他 スマートフォン、タブレット

OS **最新バージョンを推奨**
android
iOS (iPhone/iPad) 12以上
Windows 10以上

■ ブラウザ ※より詳しい推奨環境については[こちら](#)。



推奨 Google Chrome

バージョン **最新バージョンを推奨**

デバイス **パソコン (Windows/Mac)**
タブレット (Windows)
スマートフォン (android)



iPhone/iPadの場合 Safari

バージョン **最新バージョンを推奨**

デバイス **iPhone、iPad**

※拡張機能(録画、画面共有、画面キャプチャ)は対応していません。



その他 Edge

※パソコンのみご利用可能ですが、不安定になる場合がございます。
※Firefox、IE、旧Edgeは使用できません。



2. カメラ & マイク、ネット環境 を準備する

■ カメラ



推奨

webカメラ、
webカメラ付きPC

※カメラが無い場合でも、ビデオOFFの状態でご利用頂けます。

■ ネット環境



推奨

有線 (光回線)

その他

wifi (光回線)、4G

※無線をご利用いただくことも可能ですが、通信環境に左右されやすく、音声が入断したり、映像が遅れて届く可能性がございます。

■ マイク



推奨

有線のヘッドセット、
有線のマイク付きイヤホン

※Bluetoothなど無線のイヤホンですと、安定しない可能性がありますのでご注意ください。

※マイク付きイヤホンは、必ずマイクが対応しているジャックに差し込んでお使いください。



イヤホンマイク対応ジャックに記載されているマーク



イヤホンのみ対応のためマイクが使いません

その他

PCに搭載されているマイク



※PCに搭載されているマイクでもご利用いただけますが、音割れ、ハウリングなどが発生する場合がございます。音声が入断しやすい場合は、ヘッドセットなどをご準備いただけますと、よりクリアな音声での会話が可能です。

3. ご利用中の他アプリケーションは、完全に終了させる

■ LINE、Skype、Face Time、ハンガアウト、カメラなど全て終了させます。

※別のアプリが起動していると、
映像や音声にとられてしまう可能性があります。



4. パソコンのカメラとマイクが「ON」になっているか確認する

■ Windows10の場合

PCのカメラを設定する

- ① スタートボタンをクリックし、「設定」から「プライバシー」を選択します。
- ② 「カメラ」を選択し、「アプリがカメラにアクセスできるようにする」を「オン」にしてください。

PCのマイクを設定する

- ① スタートボタンをクリックし、「設定」から「プライバシー」を選択します。
- ② 「マイク」を選択し、「アプリがマイクにアクセスできるようにする」を「オン」にしてください。

カメラが使えるか確認する

- ① スタートメニューのアプリケーションから「カメラ」を起動します。
- ② 「カメラアプリ」にてカメラが正常に起動する事を確認します。

マイクが使えるか確認する

- ① スタートメニューのアプリケーションから「ボイスレコーダー」を起動します。
- ② 「ボイスレコーダー」にてマイクが正常に使用できるか確認します。

4. パソコンのカメラとマイクが「ON」になっているか確認する

■ Mac OSの場合

PCのマイクとカメラを設定する

- ① アップルマークをクリックします。
- ② このMacについてをクリックし、「システムレポート」をクリックします。
- ③ レポート内のカメラとマイクを選択し、カメラ&マイクが表示されているか確認してください。

カメラが使えるか確認する

- ① アプリケーションから「フォトブース」など、カメラが使えるアプリを起動してみます。
- ② 問題なくカメラが起動しましたら、カメラがONになっています。

マイクが使えるか確認する

- ① アプリケーションから「クイックタイムプレーヤー」を、起動し、「ファイル」から「新規オーディオ収録」を選択します。
- ② 問題なく録音ができたら、マイクがONになっています。



5. トラブルが発生した時は

■ 対処法 1



ブラウザのキャッシュのクリア(履歴の削除)、Cookieの削除の上、ブラウザを開き直してください。

詳しくは[こちら](#)

■ 対処法 2



ブラウザの再読み込みを行ってください。



Windowsの場合は、キーボードの「F5」
Macの場合はキーボードの「**Command**」+「**R**」

■ 対処法 3



ネットワークの再接続を行います。
wifiなどを一度切断してから再接続を行います。
または、テザリングなどの別のネットワークに切り替えます。

■ 対処法 4



webカメラ、ヘッドセットやイヤホンをご利用している場合は、USBなどの抜き差しを行ってください。



・音声のトラブルシューティングは[こちら](#)
・カメラのトラブルシューティングは[こちら](#)