

動画が視聴できない場合の対処方法

今一度テストサイトにアクセス頂き、動画視聴の確認結果をご確認ください。

<https://www.stream.co.jp/check/office/>

テストサイトで動画が表示されても動画がスムーズに視聴できない場合、下記により改善することがあります。

1. 視聴する場所でインターネットの通信環境が安定していることを確認してください

- ・動画の再生には大量のデータが転送されます。インターネットの通信速度が遅いと LIVE 配信をスムーズに見られない可能性があります。
- ・動画視聴の際は、「下り（ダウンロード）」の通信速度が常時 5Mbps～20Mbps あることが目安となります。上記テストサイトに表示される通信速度を再度ご確認ください。
※Google 検索で” スピードテスト” と検索すると、インターネット速度テストにリンクします
- ・推奨の通信速度に達していてもご使用されているネットワークや機器の状態により動画がスムーズに再生されないことがあります。
- ・ご自宅で視聴の場合、「PC やルータの再起動」「有線で接続する」「セキュリティソフトの無効化」等により改善する場合があります。
※セキュリティソフトを無効化した場合、視聴終了後は必ず有効化して頂くようお願い致します。
- ・職場でご受講の場合等、社内のネットワークを経由して接続する場合も、ネットワークの状態により動画がスムーズに再生されない場合もあります。その場合は社内システム部門等ご担当の方へお問合せください。（在宅勤務等で VPN 接続する場合も含む。私物 PC/スマホで改善する場合もあります）

2. 社内のセキュリティ設定により遮断されている場合、変更を依頼してください

- ・社内システム部門等ご担当の方へお問い合わせ頂き、視聴 URL にアクセスできるように設定ができれば、お願い致します。

3. CPU の負荷を減らして動画再生にリソースを割いてください

- ・Microsoft Teams 等他のアプリを複数立ち上げている場合等、CPU に高負荷がかかり動画がスムーズに再生されない場合があります。他のアプリを終了して（タスクマネージャーで終了させられます）再度お試しください。

4. ブラウザのセキュリティを下げるか、ブラウザの種類を変えてください

- ・ブラウザのセキュリティ設定が高いと動画が視聴できない場合があります。セキュリティ設定を下げるか、他ブラウザをご利用ください。
- ・Google Chrome、Microsoft Edge を推奨致します。なお、Windows7+IE11 の環境ではアクセスを保証できませんので極力避けてください。

5. ブラウザのキャッシュを‘全期間’クリアしてみてください

- ・ブラウザのキャッシュデータの容量が増えると、動画が再生できない場合があります。ブラウザのキャッシュをクリアして頂くと改善する場合があります。各ブラウザのキャッシュのクリア手順は下記の通りです。

Google Chrome

- (1)[:マーク] (画面右上)
- (2)[その他のツール]
- (3)[閲覧履歴を削除]
- (4)[キャッシュされた画像とファイル]にだけチェックを入れて期間を[全期間]にし、[データを削除]

Microsoft Edge

- (1)[…マーク] (画面右上)
- (2)[設定]
- (3)[プライバシー、検索、サービス]
- (4)[クリアするデータの選択]
- (5)[キャッシュされたデータとファイル]にチェックを入れて[クリア]

Microsoft Internet Explorer 11 (推奨外です)

- (1)[歯車マーク] (画面右上)
- (2)[セーフティ]
- (3)[閲覧履歴の削除]
- (4)[インターネット一時ファイルおよび Web サイトのファイル]にチェックを入れて[削除]

6. その他

動画の音声片耳しか聞こえない場合、Windows10のサウンド設定を「モノラルオーディオにしてください。

操作手順：スタート→設定（歯車マーク）→システム→サウンド→関連設定→簡単操作のオーディオ設定→モノラルオーディオをオンにする。

以上

JIPA 事務局