

# Zoomトラブル対応マニュアル

## 目次

1.	音声が届かない、映像が映らない .....	1
2.	ハウリングなど音声の不具合 .....	2
3.	アカウントなしでのブレイクアウトルーム参加 .....	2
3.1	主催者による設定 .....	2
3.2	参加者がグループを選択して参加する .....	4
4.	映像や動画の不具合 .....	5
4.1	主催者が退出する場合 .....	5
4.2	参加者が退出する場合 .....	6
4.3	ミーティングに再度参加する .....	7
4.4	ブレイクアウトルームに再度参加する .....	9

---

# 1. 音声が届かない、映像が映らない

ヘッドセット等の接続確認やビデオ・マイクの設定を確認してください。

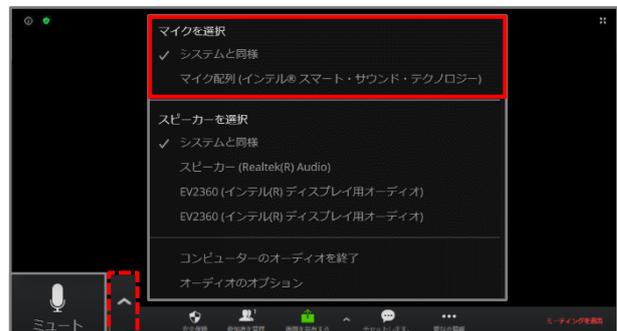
## ▶ 音声が届かない

〈発言時の確認〉

- 1) マイクのミュートが解除されていることを確認します。
- 2) ヘッドセット等を使用している場合は PC との接続を確認し、挿し直しをします。

- 3) ミーティング画面の「ミュート」右の【】をクリックします。

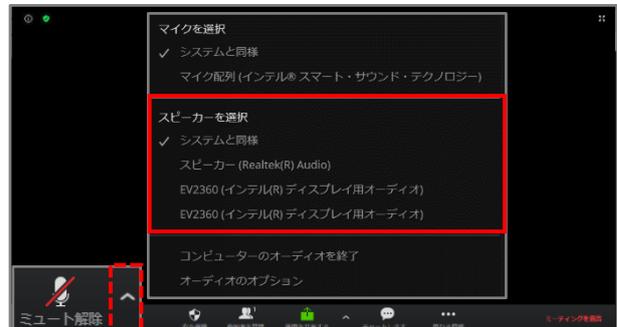
使用したいマイクが選択されていることを確認します。



〈視聴時の確認〉

- ミーティング画面の「ミュート解除」右の【】をクリックします。

使用したいスピーカーが選択されていることを確認します。



## ▶ 映像が映らない

ミーティング画面の「ビデオを停止する」右の【】をクリックします。

- ※ ブラウザ版はビデオをオンにすると【】が表示されます。

使用したいカメラが選択されていることを確認します。



## 2.ハウリングなど音声の不具合

ハウリングが起こった場合は、同室内で使用中の PC のマイクとスピーカーを確認してください。

### ▶ マイク

発言者の PC のみ、マイクをオンにして使用します。  
→発言者以外のマイクはオフにします。

〈オン〉



〈オフ〉



### ▶ スピーカー

発言者のマイクがスピーカーからの音を拾っていないか確認します。  
→スピーカーの音を拾っている場合は、スピーカーをオフにする、  
または、音量を小さくします。

※ テレビ会議システム(Polycom Studio)が設置されていない部屋では、1人は必ず PC のスピーカーをオンにしてください。

## 3.アカウントなしでのブレイクアウトルーム参加

ブレイクアウトルームは事前に割り振りをしますが、アカウントなしでの参加者がいる場合は参加者にグループを選択して参加してもらってください。

### 3.1 主催者による設定

参加者にグループを選択して参加してもらうには、ブレイクアウトルーム開始前に主催者側で設定をしてください。

- ①. 画面下の【ブレイクアウトルーム】をクリックします。



②. 左下の【オプション】をクリックします。



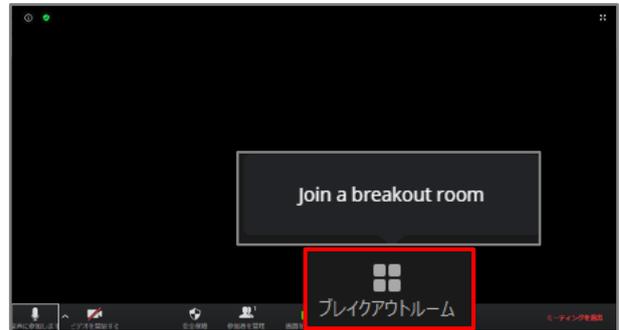
③. 「参加者によるルーム選択を許可」にチェックを入れます。



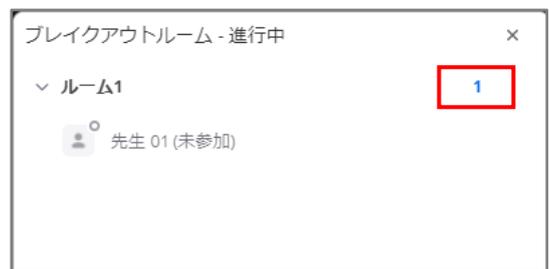
## 3.2 参加者がグループを選択して参加する

- ①. 主催者がブレイクアウトルームを開始すると、右のようなメッセージが表示されます。

【ブレイクアウトルーム】をクリックします。



- ②. 参加したいグループ名右の数字にマウスポインタを合わせます。



- ③. 【参加】をクリックします。  
「〇〇(グループ名)に参加しますか?」というメッセージが表示されますので、【参加】をクリックします。



## 4. 映像や動画の不具合

ネットワークの通信状況等により、映像が途切れたり、画面が固まったりした場合は、一度ミーティングから退出し、再度参加してください。

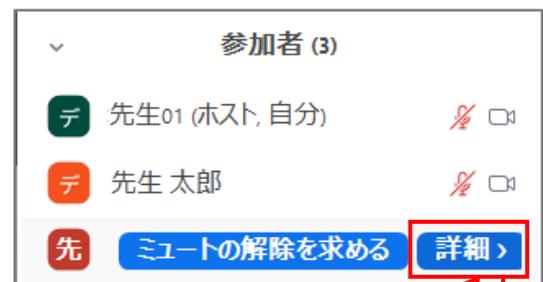
### 4.1 主催者が退出する場合

退出前にサポートに入っている人を一時的にホストとして設定してください。

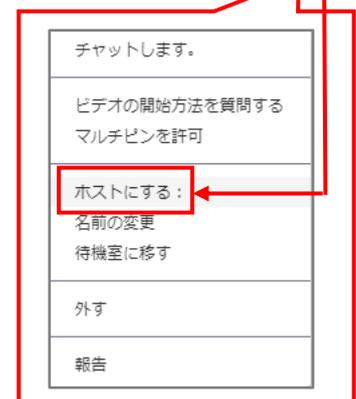
①. ミーティング画面の【参加者】をクリックします。



②. ホスト権限を渡したい参加者にマウスカーソルを合わせます。  
【詳細】をクリックします。

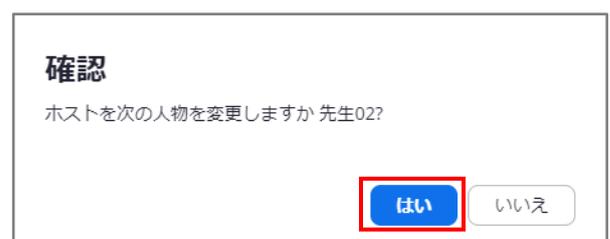


③. 【ホストにする】をクリックします。



④. 右のようなメッセージが表示されるので、【はい】をクリックします。

※ 主催者が参加しなすと、自動でホスト権限が主催者に戻ります。



⑤. ミーティングを退出します。

〈メインセッションから退出〉

※メインセッションは分科会での全体会議を指します

画面右下の【終了】→【ミーティングを退出】



〈ブレイクアウトルーム利用中の退出〉

※ブレイクアウトルームはグループに分かれての会議を指します

画面右下の【ルームを退出する】→【ミーティングを退出】



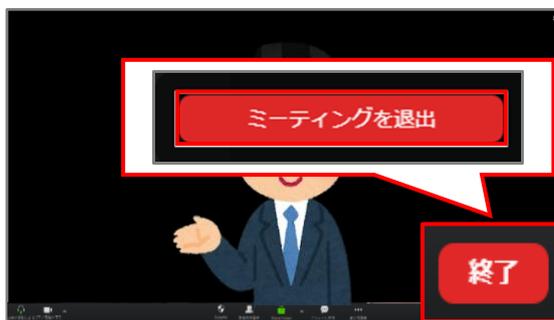
## 4.2 参加者が退出する場合

①. ミーティングを退出します。

〈メインセッションから退出〉

※メインセッションは分科会での全体会議を指します

画面右下の【終了】→【ミーティングを退出】



〈ブレイクアウトルーム利用中の退出〉

※ブレイクアウトルームはグループに分かれての会議を指します

画面右下の【ルームを退出】→【ミーティングを退出】



## 4.3 ミーティングに再度参加する

### ▶ アプリ版

- Zoomアプリを起動し、  
【サインイン】をクリックします。  
アカウント情報などを入力して、  
サインインします。



- 【参加】をクリックします。



- 主催者から案内された、  
ミーティング ID を入力の上、  
表示名などを必要に応じて設定し、  
【参加】をクリックします。



### ▶ ブラウザ版

- ブラウザで Zoom 公式サイト  
(<https://zoom.us/>)へ  
アクセスします。  
※ Zoom ミーティングの公式サイト  
(<https://zoom.us/jp-jp/meetings.html>)でも構いません。



- 画面右上の【サインイン】をクリックします。

- ③. アカウント情報を入力し、【サインイン】をクリックします。  
サインイン後に画像選択による認証が行われる場合があります。  
設問に該当する画像を選択してください。



- ④. プロフィール画面が表示されます。  
画面右上の【ミーティングに参加する】をクリックし、主催者から案内された、ミーティング ID を入力の上、表示名などを必要に応じて設定し、【参加】をクリックします。



## 4.4 ブレイクアウトルームに再度参加する

ブレイクアウトルーム利用中に一度退出し、再度会議に参加した場合は下記の操作を行ってください。

### ▶ 事前に割り振られた参加者の場合

ミーティングに再度参加すると、自動で参加していたブレイクアウトルームに参加します。

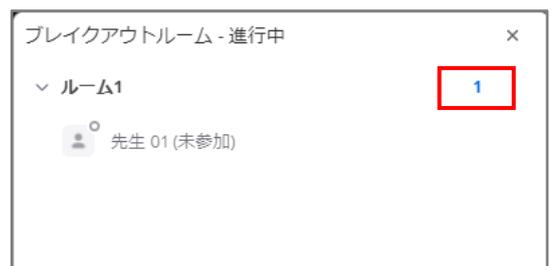


### ▶ 事前に割り振られていない参加者の場合

①. 画面下の【ブレイクアウトルーム】をクリックします。



②. 参加したいグループ名右の数字にマウスポインタを合わせます。



③. 【参加】をクリックします。

「〇〇(グループ名)に参加しますか?」というメッセージが表示されますので、【参加】をクリックします。

