

製品に関するよくあるご質問についてFAQ形式でお答えいたします。

## 1.動作全般

### クライアント（PC）

- ❖ [1.ビデオ会議開始後、「サーバとの通信でエラーが発生しました（0x01000005, 0x90000197）」が表示されます。](#)
- ❖ [2.退室が完了するまでに時間がかかります。](#)

### クライアント（Android）

- ❖ [3.「ページが見つかりません」が表示されます。](#)
- ❖ [4.ビデオウィンドウ・レイアウトが同期して表示されません。](#)

[このページのトップへ](#)

## 2.音声・映像

### クライアント（PC）

- ❖ [1.プレビューが表示されません。](#)
- ❖ [2.参加者の映像が表示されなくなりました。または、映像が止まります。](#)
- ❖ [3.自分の声が参加者に伝わりません。](#)
- ❖ [4.自分の声が聞こえます。](#)
- ❖ [5.参加者の声が聞こえません。](#)
- ❖ [6.音声が途切れます。](#)
- ❖ [7.参加者の音声が全く無音になる場合があります。](#)
- ❖ [8.参加者のビデオウィンドウに表示される水色の枠線はなんですか？](#)
- ❖ [9.デスクトップ上に"Packet Lost"と書かれた画像が表示されます。](#)

### クライアント（Android）

- ❖ [10.プレビューが表示されません。](#)
- ❖ [11.参加者の映像が表示されなくなりました。または、映像が止まります。](#)
- ❖ [12.自分の声が参加者に伝わりません。](#)
- ❖ [13.自分の声が聞こえます。](#)
- ❖ [14.参加者の声が聞こえません。](#)
- ❖ [15.音声が途切れます。](#)
- ❖ [16.参加者の音声が全く無音になる場合があります。](#)
- ❖ [17."Packet Lost"と書かれた画像が表示されます。](#)

[このページのトップへ](#)

### 3.アプリケーション共有

#### クライアント (PC)

- ❖ [1.アプリケーション共有できないアプリケーションがあります。](#)
- ❖ [2.アプリケーション共有でリモート操作できません。](#)
- ❖ [3.アプリケーション共有のリモート操作で「ろ」を入力すると、「ー」が表示されます。](#)
- ❖ [4.アプリケーション共有のリモート操作で「を」を入力できない。](#)
- ❖ [5.アプリケーション共有のゲストPC側で「しばらくお待ちください」のまま、共有画面が表示されません。](#)
- ❖ [6.アプリケーション共有のゲストPC側で画面表示が崩れることがあります。](#)
- ❖ [7.アプリケーション共有のレスポンスが遅いことがあります。](#)
- ❖ [8.アプリケーション共有時、Word 97/2000 で文字入力できません。](#)
- ❖ [9.アプリケーション共有できないアプリケーションがあります。\(選択アプリケーション時\)](#)
- ❖ [10.描画バーの蛍光ペン\(白色\)で描画できません。](#)

#### クライアント (Android)

- ❖ [11.共有画面が表示されません。](#)
- ❖ [12.共有画面の表示が崩れることがあります。](#)
- ❖ [13.アプリケーション共有のレスポンスが遅いことがあります。](#)
- ❖ [14.共有することができません。](#)

[このページのトップへ](#)

### 4.チャット

#### クライアント (Android)

- ❖ [1.ファイルを受信できません。](#)
- ❖ [2.音声入力できません。](#)

[このページのトップへ](#)

### 5.使用機器・各種設定について

#### クライアント (PC)

- ❖ [1.現在使用中のカメラ・オーディオデバイスを確認するにはどうすればいいですか？](#)
- ❖ [2.各種設定の「カメラ品質」「マイク品質」「アプリケーション共有」の各品質が指定した帯域になりません。](#)
- ❖ [3.各種設定の「カメラ品質」「マイク品質」「アプリケーション共有」の各品質が指定した帯域と、帯域測定装置などで測定した値が異なります。](#)
- ❖ [4.指定した言語で表示されない。または文字化けする。](#)
- ❖ [5.英語OSなど他言語のOSで表示すると文字化けします。](#)
- ❖ [6.プロファイルの指定が有効になりません。](#)

[このページのトップへ](#)

回答：1.動作全般

**?** 1.ビデオ会議開始後、「サーバとの通信でエラーが発生しました (0x01000005, 0x90000197)」が表示されます。

⇒ 原因として、以下のものが考えられます。

- プロキシサーバがHTTP認証を行うように設定されています。  
→対応：現在サポートしている認証は、BASIC認証とNTLM認証（Windows XPのみ）です。

**?** 2.退室が完了するまでに時間がかかります。

⇒ 原因として、以下のものが考えられます。

- 会議中にカメラやオーディオ機器をPCから外すと、退室処理で無応答になるデバイスがあります。  
→対応：しばらく待っても退室しない場合は、Internet Explorerを強制終了して下さい。
  - ネットワーク障害が発生した場合、退室処理に時間がかかる場合があります。  
→対応：しばらく待っても退室しない場合は、Internet Explorerを強制終了して下さい。
- ※強制終了した場合、ユーザーはサーバのタイムアウト処理（5分）で会議室から削除されます。

**?** 3.「ページが見つかりません」が表示されます。

⇒ 原因として、以下のものが考えられます。

- ネットワークが接続されていない可能性があります。  
→対応：Android端末のネットワークを確認して下さい。
- 環境設定（接続先のホスト名、ポート番号）が間違っている可能性があります。  
→対応：環境設定を確認して下さい。

**?** 4.ビデオウィンドウ・レイアウトが同期して表示されません。

⇒ クライアント（PC）のビデオウィンドウ・レイアウトとは同期されません。

[このページのトップへ](#)

回答：2.音声・映像

**?** 1.プレビューが表示されません。

⇒ 原因として、以下のものが考えられます。

- プレビューウィンドウのプレビューが非表示になっている。  
→対応：プレビューウィンドウの「プレビュー表示」ボタンを押して下さい。
- カメラの種類により、ビデオ会議開始直後、発生することがあります。  
→対応：一度退室後、カメラのケーブルを差しなおして下さい。
- USBコントローラの種類により、カメラと同じUSBコントローラに他のUSB機器を接続した場合、発生することがあります。  
→対応：一度退室後、カメラのケーブルを差しなおして下さい。
- カメラのドライバの問題の可能性があります。  
→対応：カメラのメーカーから配布されている最新のドライバをインストールして下さい。
- 帯域制御（Mode-auto）で自動的にプレビューが非表示になっている。

**?** 2.参加者の映像が表示されなくなりました。または、映像が止まります。

 原因として、以下のものが考えられます。

- 参加者ウィンドウのビデオが非表示になっている。  
→対応：参加者ウィンドウの「ビデオ表示」ボタンを押して下さい。
- 参加者がプレビューを非表示にしている。
- ネットワーク障害が発生した可能性があります。  
→対応：しばらく待っても復旧しない場合は、一度退室して下さい。
- 帯域制御（Mode-auto）で自動的にビデオが非表示になっている。

### 3.自分の声が参加者に伝わりません。

 原因として、以下のものが考えられます。

- マイクを使用していない。または、意図したマイクと異なるものを使用している。  
→対応：各種設定の「デバイス」で、現在使用中のデバイスを確認して下さい。
- プレビューウィンドウがミュートになっている。  
→対応：「ミュート」ボタンを押して下さい。
- 録音ボリュームコントロールの「マイク（Microphone）」が選択されていない。  
→対応：録音ボリュームコントロールの「マイク（Microphone）」を選択して下さい。
- 録音ボリュームコントロールの「マイク（Microphone）」がミュートになっている。  
→対応：録音ボリュームコントロールの「マイク（Microphone）」のミュートを解除して下さい。
- USBコントローラの種類により、オーディオ機器と同じUSBコントローラに他のUSB機器を接続した場合、発生することがあります。  
→対応：一度退室後、オーディオ機器のケーブルを差しなおして下さい。
- ネットワーク障害が発生した可能性があります。  
→対応：しばらく待っても復旧しない場合は、一度退室して下さい。

### 4.自分の声が聞こえます。

 原因として、以下のものが考えられます。

- 再生ボリュームコントロールの「マイク（Microphone）」「マイクモニター」がミュートに設定されていない。  
→対応：再生ボリュームコントロールの「マイク（Microphone）」「マイクモニター」をミュートに設定して下さい。
- エコーしている可能性があります。  
→対応：音量を調整して下さい。  
エコーキャンセラー機器やヘッドセットの使用を検討して下さい。  
本製品のソフトウェアエコーキャンセラー(WindowsXPのみ)の使用を検討して下さい。

※エコーキャンセラー機器もしくはソフトウェアエコーキャンセラーをご使用になられても、部屋の特性（面積、発生反響音の度合いなど）によっては、機能の制限でエコーが発生する場合がありますので、ご注意下さい。

### 5.参加者の声が聞こえません。

 原因として、以下のものが考えられます。

- スピーカーを使用していない。または、意図したスピーカーと異なるものを使用している。  
→対応：各種設定の「デバイス」で、現在使用中のデバイスを確認して下さい。
- 参加者ウィンドウがミュートになっている。  
→対応：参加者ウィンドウの「ミュート」ボタンを押して下さい。


- 再生ボリュームコントロールがミュートに設定されている。  
→対応：再生ボリュームコントロールの「マイク (Microphone)」のミュートを解除して下さい。
- 議長ユーザーにより発言が禁止されている。  
→対応：議長ユーザーが操作を行って下さい。
- USBコントローラの種類により、オーディオ機器と同じUSBコントローラに他のUSB機器を接続した場合、発生することがあります。  
→対応：一度退室後、オーディオ機器のケーブルを差しなおして下さい。
- ネットワーク障害が発生した可能性があります。  
→対応：しばらく待っても復旧しない場合は、一度退室して下さい。

## **?** 6.音声が途切れます。

 原因として、以下のものが考えられます。

- 低スペックマシンやアプリケーション起動時など、CPU使用率が100%に近い状態の場合、リアルタイムに処理が行えない。
- ネットワーク状態や経路上の機器（プロキシサーバ含む）により、音声データが遅延する。
- アプリケーション共有で画面更新頻度が多いアプリケーションを共有したり、画面更新頻度が多くなるような操作を行った。


## **?** 7.参加者の音声が全く無音になる場合があります。

 参加者が話していない場合、それを無音と検知して音声データを送信しない機能(無音検知機能)によるものです。ネットワーク状態が不安定な場合にも無音(音切れ)になる場合があります。

## **?** 8.参加者のビデオウィンドウに表示される水色の枠線はなんですか？

 その参加者から音声データを受信している場合に表示されるものです。

## **?** 9.デスクトップ上に"Packet Lost"と書かれた画像が表示されます。

 ネットワーク状態が不安定などの理由により、参加者の音声データの一部が破棄された場合(音切れした場合)に表示されます。

## **?** 10.プレビューが表示されません。

 原因として、以下のものが考えられます。

- カメラを使用していない。  
→対応：ビデオ設定で「カメラの使用」をチェックして下さい。
- レイアウトでプレビューを選択していない。  
→対応：レイアウトでプレビューを選択して下さい。
- カメラのドライバの問題の可能性があります。  
→対応：ご利用のAndroid端末ではカメラをご利用いただけません。

## **?** 11.参加者の映像が表示されなくなりました。または、映像が止まります。

 原因として、以下のものが考えられます。

- レイアウトで参加者を選択していない。  
→対応：レイアウトで表示したい参加者を選択して下さい。
- 参加者がプレビューを非表示にしている。

- ネットワーク障害が発生した可能性があります。  
→対応：しばらく待っても復旧しない場合は、一度退室して下さい。

## **?** 12.自分の声が参加者に伝わりません。

 原因として、以下のものが考えられます。

- マイクを使用していない。  
→対応：オーディオ設定で「マイクの使用」をチェックして下さい。
- マイクがミュートになっている。  
→対応：ビデオ会議メニューでミュートを解除して下さい。
- マイク音量が小さい。  
→対応：ビデオ会議メニューでマイク音量を調整して下さい。
- ネットワーク障害が発生した可能性があります。  
→対応：しばらく待っても復旧しない場合は、一度退室して下さい。

## **?** 13.自分の声が聞こえます。

 原因として、以下のものが考えられます。

- エコーしている可能性があります。  
→対応：ビデオ会議メニューで音量を調整して下さい。

## **?** 14.参加者の声が聞こえません。

 原因として、以下のものが考えられます。


- スピーカーを使用していない。  
→対応：オーディオ設定で「スピーカーの使用」をチェックして下さい。
- スピーカーがミュートになっている。  
→対応：ビデオ会議メニューでミュートを解除して下さい。
- スピーカー音量が小さい。  
→対応：ビデオ会議メニューでスピーカー音量を調整して下さい。
- ネットワーク障害が発生した可能性があります。  
→対応：しばらく待っても復旧しない場合は、一度退室して下さい。

## **?** 15.音声が途切れます。


 原因として、以下のものが考えられます。

- 低スペックマシンやアプリケーション起動時など、CPU使用率が100%に近い状態の場合、リアルタイムに処理が行えない。
- ネットワーク状態や経路上の機器（プロキシサーバ含む）により、音声データが遅延する。
- アプリケーション共有で画面更新頻度が多いアプリケーションを共有したり、画面更新頻度が多くなるような操作を行った。

## **?** 16.参加者の音声が全く無音になる場合があります。

 参加者が話していない場合、それを無音と検知して音声データを送信しない機能(無音検知機能)によるものです。ネットワーク状態が不安定な場合にも無音(音切れ)になる場合があります。


## **?** 17."Packet Lost"と書かれた画像が表示されます。

 ネットワーク状態が不安定などの理由により、参加者の音声データの一部が破棄された場合(音切れした場合)に表示されます。

[このページのトップへ](#)

## 回答 : 3.アプリケーション共有

 **1.アプリケーション共有できないアプリケーションがあります。**

 以下のアプリケーションが共有できないことが確認されています。

- Windows XP のようこそ画面
- Windows のセキュリティダイアログ (Ctrl+Alt+Delで表示されるダイアログ)
- コマンドプロンプトのフルスクリーン (Alt+Enter)

 **2.アプリケーション共有でリモート操作できません。**


 以下の操作は、ホストPCに反映されません。

- Windows+L
- CapsLock
- Alt+Tab
- Ctrl+Alt+Del
- PowerPoint 2003 スライドショーのペン


以下の操作は、ホストPCに反映されますが、ゲストPCにも反映されます。

- F1 (ヘルプ表示)
- PrintScreen

 **3.アプリケーション共有のリモート操作で「ろ」を入力すると、「一」が表示されます。**

 ホストPCのIME設定が「かな入力」の場合、左記のようになります。  
「ろ」を入力したい場合、Shift+「ろ」を入力するか、ホストPCのIME設定を「ローマ字入力」に変更して下さい。

 **4.アプリケーション共有のリモート操作で「を」を入力できない。**

 ホストPCのIME設定が「かな入力」の場合、左記のようになります。  
「を」を入力したい場合、ホストPCのIME設定を「ローマ字入力」に変更して下さい。

 **5.アプリケーション共有のゲストPC側で「しばらくお待ちください」のまま、共有画面が表示されません。**

 原因として、以下のものが考えられます。

- アプリケーション共有開始時は、ネットワーク環境により表示に時間がかかります。
- ネットワーク障害が発生した可能性があります。  
→対応：しばらく待っても復旧しない場合は、一度退室して下さい。

 **6.アプリケーション共有のゲストPC側で画面表示が崩れることがあります。**

⇒ 原因として、以下のものが考えられます。

- ネットワーク環境により正常に表示できないことがあります。  
→対応：全画面更新ボタンを押して下さい。
- ネットワーク障害が発生した可能性があります。  
→対応：しばらく待っても復旧しない場合は、一度退室して下さい。

## ? 7.アプリケーション共有のレスポンスが遅いことがあります。

⇒ 原因として、以下のものが考えられます。

- 低スペックマシンやアプリケーション起動時など、CPU使用率が100%に近い状態の場合、リアルタイムに処理が行えない。
- ネットワーク状態や経路上の機器（プロキシサーバ含む）により、画面データが遅延する。
- アプリケーション共有で画面更新頻度が多いアプリケーションを共有したり、画面更新頻度が多くなるような操作を行った。

## ? 8.アプリケーション共有時、Word 97/2000 で文字入力できません。

⇒ 現状の制限になります。

Word の [ツール]-[オプション]-[編集と日本語入力] の "変換中の文字列を文書に挿入モードで入力する" のチェックを外すと文字入力が可能になります。

## ? 9.アプリケーション共有できないアプリケーションがあります。（選択アプリケーション時）

⇒ 以下のアプリケーション（またはその一部）は、共有できません。

- Officeアシスタント
- IMEバー
- コマンドプロンプトのメニュー
- コンテキストヘルプのウィンドウ
- IEのお気に入りメニュー

## ? 10.描画バーの蛍光ペン（白色）で描画できません。

⇒ 蛍光ペンの白色は、描画できません。

## ? 11.共有画面が表示されません。

⇒ 原因として、以下のものが考えられます。

- アプリケーション共有画面が表示されていません。  
→ビデオ会議メニューで「アプリケーション共有」を押して、アプリケーション共有画面を表示して下さい。
- アプリケーション共有開始時は、ネットワーク環境により表示に時間がかかります。
- ネットワーク障害が発生した可能性があります。  
→対応：しばらく待っても復旧しない場合は、一度退室して下さい。

## ? 12.共有画面の表示が崩れることがあります。

⇒ 原因として、以下のものが考えられます。

- ネットワーク環境により正常に表示できないことがあります。  
→対応：他の画面に遷移して、再度アプリケーション共有画面を表示して下さい。



- ネットワーク障害が発生した可能性があります。  
→対応：しばらく待っても復旧しない場合は、一度退室して下さい。

### ? 13.アプリケーション共有のレスポンスが遅いことがあります。

⇒ 原因として、以下のものが考えられます。

- 低スペック端末やアプリケーション起動数など、CPU使用率が100%に近い状態の場合、リアルタイムに処理が行えない。
- ネットワーク状態や経路上の機器により、画面データが遅延する。
- アプリケーション共有で画面更新頻度が多いアプリケーションを共有したり、画面更新頻度が多くなるような操作を行った。

### ? 14.共有することができません。

⇒ Android端末から共有することはできません。

[このページのトップへ](#)

## 回答：4.チャット

### ? 1.ファイルを受信できません。

⇒ ファイル転送の機能はご利用いただけません。

### ? 2.音声入力できません。

⇒ 音声入力は、インターネットに接続できる環境でのみ、ご利用いただけます。

[このページのトップへ](#)

## 回答：5.使用機器・各種設定について

### ? 1.現在使用中のカメラ・オーディオデバイスを確認するにはどうすればいいですか？

⇒ 各種設定の「デバイス」で、現在使用中のデバイスを確認して下さい。

### ? 2.各種設定の「カメラ品質」「マイク品質」「アプリケーション共有」の各品質が指定した帯域になりません。

⇒ 「カメラ品質」「マイク品質」は、自分のカメラ、マイクに対して有効になります。  
「アプリケーション共有」は、自分がホストPCの場合に有効になります。

### ? 3.各種設定の「カメラ品質」「マイク品質」「アプリケーション共有」の各品質が指定した帯域と、帯域測定装置などで測定した値が異なります。

⇒ 各種設定で指定した帯域はアイシーキューブのアプリケーション層での帯域になります。  
通信ヘッダの付加、SSLの暗号化により、実際にネットワーク上で測定した帯域値とは異なります。

### ? 4.指定した言語で表示されません。または文字化けします。

⇒ 一部のダイアログとボタンは、OSの言語または英語で表示されます。

**?** 5.英語OSなど他言語のOSで表示すると文字化けします。

⇒ Internet Explorerより使用する言語の言語パックをインストールして下さい。

**?** 6.プロファイルの指定が有効になりません。

⇒ プロファイルは、ルーム、ユーザー、グループの順に有効となります。  
例えば、ルームとユーザーの両方にプロファイル指定されていた場合、ルームのプロファイルが使用されます。

[⌘ このページのトップへ](#)