

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。](#)
- ❖ 3. [登録したビデオ会議サーバに予約が割り振られません。](#)

### クライアント (Android)

- ❖ 4. [「ページが見つかりません」が表示されます。](#)
- ❖ 5. [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 (iOS)

- ❖ 6. [「ページを開けません」が表示されます。](#)
- ❖ 7. [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。](#)
- ❖ 8. [ロック画面にIC3の通知が表示されている状態で、ロックを解除してもIC3画面が表示されません。](#)

### クライアント (iPad)

- ❖ 9. [「ページを開けません」が表示されます。](#)
- ❖ 10. [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。](#)
- ❖ 11. [ロック画面にIC3 for iPadの通知が表示されている状態で、ロックを解除してもIC3 for iPad画面が表示されません。](#)

[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. [音声途切れます。](#)
- ❖ 7. [参加者の音声は全く無音になる場合があります。](#)
- ❖ 8. [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)

- ❖ 9. [プレビューが表示されません。](#)
- ❖

- ❖ [10.参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。](#)
- ❖ [11.自分の声が参加者に伝わりません。](#)
- ❖ [12.自分の声が聞こえます。](#)
- ❖ [13.参加者の声が聞こえません。](#)
- ❖ [14.音声が届きません。](#)
- ❖ [15.参加者の音声が全く無音になる場合があります。](#)
- ❖ [16."Packet Lost"と書かれた画像が表示されます。](#)

#### クライアント (iOS)

- ❖ [17.プレビューが表示されません。](#)
- ❖ [18.参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。](#)
- ❖ [19.自分の声が参加者に伝わりません。](#)
- ❖ [20.自分の声が聞こえます。](#)
- ❖ [21.参加者の声が聞こえません。](#)
- ❖ [22.音声が届きません。](#)
- ❖ [23.参加者の音声が全く無音になる場合があります。](#)
- ❖ [24."Packet Lost"と書かれた画像が表示されます。](#)
- ❖ [25.IC3アプリを再度立ち上げると、音量が大きくなっていることがあります。](#)
- ❖ [26.Bluetoothデバイスに切り替えることができません。](#)

#### クライアント (iPad)

- ❖ [27.プレビューが表示されません。](#)
- ❖ [28.参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。](#)
- ❖ [29.自分の声が参加者に伝わりません。](#)
- ❖ [30.自分の声が聞こえます。](#)
- ❖ [31.参加者の声が聞こえません。](#)
- ❖ [32.音声が届きません。](#)
- ❖ [33.参加者の音声が全く無音になる場合があります。](#)
- ❖ [34."ネットワーク状態が不安定です"という通知が表示されます。](#)
- ❖ [35.IC3アプリを再度立ち上げると、音量が大きくなっていることがあります。](#)
- ❖ [36.Bluetoothデバイスに切り替えることができません。](#)

[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。](#)

#### クライアント (iOS)

- ❖ [15.共有画面が表示されません。](#)
- ❖ [16.共有画面の表示が崩れることがあります。](#)
- ❖ [17.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。](#)
- ❖ [18.共有することができません。](#)
- ❖ [19.リモート操作することができません。](#)

#### クライアント (iPad)

- ❖ [20.共有画面が表示されません。](#)
- ❖ [21.共有画面の表示が崩れることがあります。](#)
- ❖ [22.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。](#)
- ❖ [23.共有することができません。](#)
- ❖ [24.リモート操作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。](#)

#### クライアント (iOS)

- ❖ [3.チャットが文字化けします。](#)
- ❖ [4.ファイルを受信できません。](#)
- ❖ [5.音声入力できません。](#)

#### クライアント (iPad)

- ❖ [6.チャットが文字化けします。](#)
- ❖ [7.ファイルを受信できません。](#)
- ❖ [8.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」「オーディオ品質」「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」「オーディオ品質」「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.登録したビデオ会議サーバに予約が割り振られません。

**⇒** 原因として、以下のものが考えられます。

- ビデオ会議サーバの設定（サーバ名、ポート番号、SSL設定）が間違っている可能性があります。  
→対応：コンテナ管理者で行ったビデオ会議サーバ設定と、ビデオ会議サーバのインターネット設定が一致していることを確認してください。

**?** 4.「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。

**?** 5.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。

## **?** 6. 「ページを開けません」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：iPhone/iPadのネットワークを確認して下さい。
- ブラウザのURL（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：URLを確認して下さい。
- アプリケーションがインストールされていない可能性があります。  
→対応：AppStoreからアプリケーションをインストールしてください。

## **?** 7.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。

## **?** 8.ロック画面にIC3の通知が表示されている状態で、ロックを解除してもIC3画面が表示されません。

 ロックする前の画面がIC3画面だった場合

→IC3画面が表示されます。

ロックする前の画面がホーム画面だった場合

→通知の右に「今」が表示されている状態で解除すると、IC3画面が表示され、「〇〇分前」が表示されている状態で解除するとホーム画面が表示されます。

※IC3の通知のスライダーからロックを解除した場合はロックする前の画面に関係なく、IC3画面が表示されます。

## **?** 9. 「ページを開けません」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：iPadのネットワークを確認して下さい。
- ブラウザのURL（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：URLを確認して下さい。
- アプリケーションがインストールされていない可能性があります。  
→対応：AppStoreからアプリケーションをインストールしてください。

## **?** 10.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。

## **?** 11.ロック画面にIC3 for iPadの通知が表示されている状態で、ロックを解除してもIC3 for iPad画面が表示されません。

 ロックする前の画面がIC3 for iPad画面だった場合

→IC3 for iPad画面が表示されます。

ロックする前の画面がホーム画面だった場合

→通知の右に「今」が表示されている状態で解除すると、IC3 for iPad画面が表示され、「〇〇分前」が表示されている状態で解除するとホーム画面が表示されます。

※IC3の通知のスライダーからロックを解除した場合はロックする前の画面に関係なく、IC3 for iPad画面が表示されます。

## 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、または、デバイス切り替え機能で他のカメラに切り替え後、カメラのケーブルを差しなおして再度該当のカメラを選択して下さい。
- 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、または、デバイス切り替え機能で他のカメラに切り替え後、カメラのケーブルを差しなおして再度該当のカメラを選択して下さい。
- カメラのドライバの問題の可能性があります。  
→対応：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、または、デバイス切り替え機能で他のマイクに切り替え後、オーディオ機器のケーブルを差しなおして再度該当のマイクを選択して下さい。
- 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、または、デバイス切り替え機能で他のスピーカーに切り替え後、オーディオ機器のケーブルを差しなおして再度該当のスピーカーを選択して下さい。
- 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（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.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分が破棄された場合(音切れした場合)に表示されます。

## ? 9.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。

## ? 10.参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。

## ? 11.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。

## ? 12.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。

## ? 13.参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。

#### **?** 14. 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（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。


#### **?** 15. 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。

#### **?** 16. "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。

#### **?** 17. 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：システム設定画面の「カメラ使用」をオンに切り替えて下さい。
- カメラ使用状態がオフになっている。  
→対応：デバイス設定メニューのカメラ状態をオンにして下さい。
- 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。

#### **?** 18. 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。

#### **?** 19. 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：システム設定画面の「マイク使用」をオンに切り替えて下さい。
- マイクがミュートになっている。  
→対応：デバイス設定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：デバイス設定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。
- iOS7使用端末で、音声アプリ(Siri、チャット音声入力など)を使用した。  
→対応：デバイスメニューから「マイクボタン」、「スピーカーボタン」をオフ後、オンに変更して下さい。

## **?** 20.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：デバイス設定メニューで音量を調整して下さい。

## **?** 21.参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：システム設定画面の「スピーカー使用」をオンに切り替えて下さい。
- スピーカーがミュートになっている。  
→対応：デバイス設定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：デバイス設定メニューでスピーカー音量を調整して下さい。  
→対応：デバイスの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。
- iOS7使用端末で、音声アプリ(Siri、チャット音声入力など)を使用した。  
→対応：デバイスメニューから「マイクボタン」、「スピーカーボタン」をオフ後、オンに変更して下さい。

## **?** 22.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（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。

## **?** 23.参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。

## **?** 24."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。

### ? 25.IC3アプリを再度立ち上げると、音量が大きくなっていることがあります。

⇒ IC3画面が表示されていない状態でデバイスの音量を大きくするとIC3アプリの音量も大きくなります。IC3アプリを立ち上げる前にデバイスの音量を確認してください。

### ? 26.Bluetoothデバイスに切り替えることができません。

⇒ 原因として、以下のものが考えられます。

- イヤホンジャックを抜き差しした。  
→対応：イヤホンを抜いた状態で、会議から退室して下さい。その後、再入室を行ってください。

### ? 27.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：システム設定画面の「カメラ使用」をオンに切り替えて下さい。
- カメラ使用状態がオフになっている。  
→対応：デバイス設定メニューのカメラ状態をオンにして下さい。

### ? 28.参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。

- 参加者の映像が見切れている。  
→対応：サブコンテンツを参加者の映像が完全に表示される位置までスクロールして下さい。
- 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。

### ? 29.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：システム設定画面の「マイク使用」をオンに切り替えて下さい。
- マイクがミュートになっている。  
→対応：デバイス設定メニューでミュートを解除して下さい。
- 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。
- 音声アプリ(Siri、チャット音声入力など)を使用した。  
→対応：ヘッダの「マイクボタン」、「スピーカーボタン」を押してミュートをオン後、オフに変更して下さい。

### ? 30.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：デバイスの音量を調整して下さい。

### ? 31.参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：システム設定画面の「スピーカー使用」をオンに切り替えて下さい。
- スピーカーがミュートになっている。  
→対応：ヘッダのスピーカーアイコンを押して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：デバイスの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。
- 音声アプリ(Siri、チャット音声入力など)を使用した。  
→対応：ヘッダの「マイクボタン」、「スピーカーボタン」を押してミュートをオン後、オフに変更して下さい。

### ? 32.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、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。

### ? 33.参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。

### ? 34."ネットワーク状態が不安定です"という通知が表示されます。

⇒ 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分が破棄された場合(音切れした場合)に表示されます。

### ? 35.IC3アプリを再度立ち上げると、音量が大きくなっていることがあります。

⇒ IC3 for iPad画面が表示されていない状態でデバイスの音量を大きくするとIC3 for iPadアプリの音量も大きくなります。  
IC3 for iPadアプリを立ち上げる前にデバイスの音量を確認してください。

### ? 36.Bluetoothデバイスに切り替えることができません。

⇒ 原因として、以下のものが考えられます。

- イヤホンジャックを抜き差しした。  
→対応：イヤホンを抜いた状態で、会議から退室して下さい。その後、再入室を行ってください。

## 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（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。

### ? 15.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。

### ? 16.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。
- 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に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。

### ? 17.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。

### ? 18.共有することができません。

⇒ iOS端末から共有することはできません。

## ? 19.リモート操作することができません。

⇒ iOS端末からリモート操作することはできません。

## ? 20.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。

## ? 21.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：リフレッシュボタンを押して下さい。
- 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に正常に表示できないことがあります。  
→対応：リフレッシュ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。

## ? 22.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。

## ? 23.共有することができません。

⇒ iPad端末から共有することはできません。

## ? 24.リモート操作することができません。

⇒ iPad端末からリモート操作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。

**?** 3.チャットが文字化けします。

➡ iOS固有の文字を送信した場合、受信端末により文字化けする可能性があります。

**?** 4.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。

**?** 5.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。

**?** 6.チャットが文字化けします。

➡ iOS固有の文字を送信した場合、受信端末により文字化けする可能性があります。

**?** 7.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。

**?** 8.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」「オーディオ品質」「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」は、自分のカメラに対して有効になります。  
「オーディオ品質」は、オーディオの送受信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」「オーディオ品質」「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](#)