

Webセミナーが開催されない 主な原因と対策

1. [事前の動作環境の確認について](#)
2. [Webセミナーが始まらない主な原因](#)
 - 2-1. [ブラウザの読み込みミスが原因の場合](#)
 - 2-2. Internet Explorerから起因する問題
 - a) [Internet Explorerが原因の場合](#)
 - b) [Flash Playerが原因の場合](#)
 - 2-3. [インターネットセキュリティが原因の場合](#)
3. [音声がでない主な原因](#)
4. [音声が再生されるがスライド/動画が流れない主な原因](#)

1.動作環境の確認について

下記の2点の確認はお済でしょうか？
まだの場合はご確認ください。

■ PC環境の注意事項

下記2点の注意事項を事前にチェックください。

メディアプレイヤーをチェックする ▶

PC環境をチェックする ▶

- ※1 Internet Explorerでの視聴は推奨されていません。
- ※2 Internet Explorerでの視聴時のみFlash Playerが必須になります。

メディアプレイヤーの確認

http://event.on24.com/view/help/ja/sysreq.html?fh=true&&text_language_id=ja14

PC環境の確認

http://event.on24.com/utls/test/testYourSystem.html?checkBrowser=true&checkOS=true&checkBandwidth=true&checkCookie=true&checkJava=true&text_language_id=J&checkflash=true&flashtype=flv&ngwebcast=true

1.動作環境の確認について

メディアプレイヤーをチェックする ▶

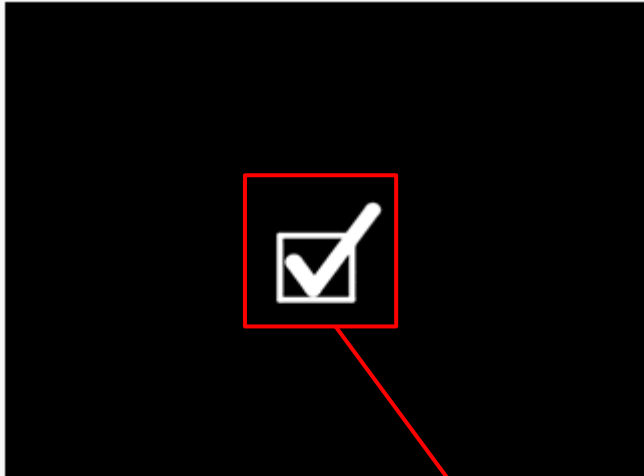
OS: Windows Server 2008 R2 / 7

Browser: Firefox 58.0

HTML5 Audio: **PASS** 失敗の場合はブラウザの変更またはPCの変更を

HTML5 Video: **PASS** お試しください[Chrome, FireFox]

Flash: **PASS** 失敗の場合は最新のFlashPlayerをダウンロードください[IE11]



PC環境をチェックする ▶

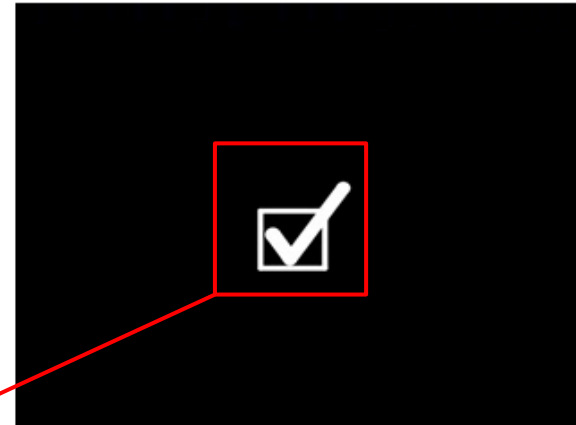
オペレーティングシステム **成功** 失敗の場合はPCの変更をお試しください

ブラウザ **成功** 失敗の場合はブラウザの変更をお試しください

クッキー **成功** 失敗のキャッシュの読み込みを許可してください

回線速度(帯域幅)は **高** 低の場合は有線にするなど回線を変更ください

Flash Test Video: (a short test video with audio should play below)



チェックマークが出ない場合は[2.Webセミナーが始まらない主な原因\(P.4\)](#)をご確認ください

2. Webセミナーが始まらない主な原因

2-1. ブラウザの読み込みミスが発生している場合

Ctrl + F5をクリックしてください

2-2. Internet Explorerから起因する問題

Internet Explorerで視聴いただく際には下記による視聴障害の可能性があります。
ブラウザの変更、またはIEのバージョンとFlashの設定見直しを行ってください。

Browser	概要
a) IEが原因の場合	IEは推奨ブラウザではないため、全てのバージョンでの動作が保障されていません。
b) FlashPlayerが原因	IEでの視聴時はFlashの有効化が必要になります。

※原因の詳細につきましては次ページ以降でご確認ください

2-3 [インターネットセキュリティが原因の場合](#)

Webセミナーへの接続がインターネットセキュリティによって制限される場合
Webフィルタのホワイトリストに登録していただく必要がある場合があります。
(セキュリティ管理者にファイアウォール等の設定をしていただく必要があります。)

2-1.ブラウザの読み込みミスが発生している場合

Ctrl+F5をクリックしていただくか
ページの再読み込みを実施してください。



2-2-a. Internet Explorerが原因の場合

**Webセミナーのシステムの推奨ブラウザとしてInternet Explorerは含まれておりません。
Firefox、Chrome、Edgeでの視聴を検討ください。**

Internet Explorerを最新のものにさせていただくことで再生可能となる場合がございます。但し、システムの推奨ブラウザではないため、OSやPCの構成、あるいはInternet Explorerの設定によっては再生可能とならない場合がございますのであらかじめご了承ください。

原因

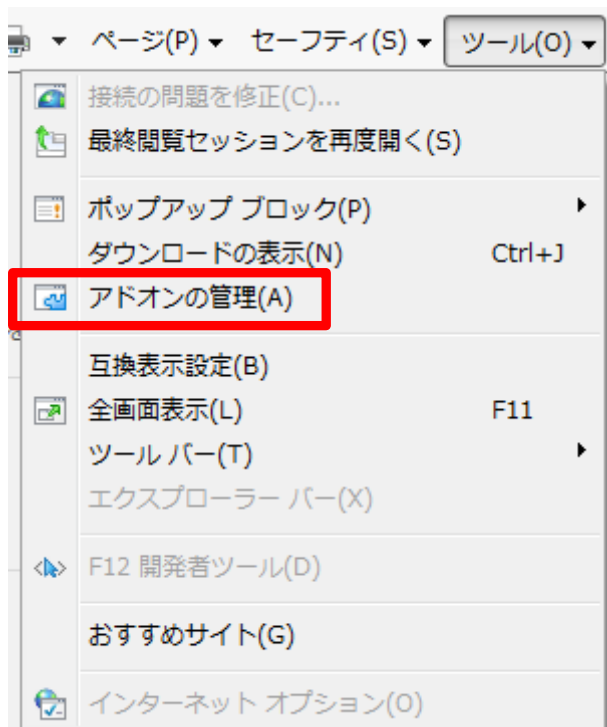
FlashPlayerのサポート終了に伴い、多くのブラウザでもご利用いただけなくなる予定です。そのため、システムがHTML5技術を利用した配信となりました。

**Internet Explorer はHTML5技術を利用できないため
Flash Player利用したサポート対象外での配信が引き続き行われています。**

そのため、Internet Explorerでのご視聴時は予期しない配信トラブルが発生することが考えられます。

2-2-b. Flash Playerが原因の場合 (Internet Explorer利用時)

① 右上の「ツール」メニューから「アドオンの管理」を選択します。



② 「Shockwave Flash Object」を選択します。「有効にする」をクリックして閉じます。

名前	発行元	状態
(未確認の発行元) Drowse		
Mouse Gestures	(未確認の発行元) Dro...	無効
Adobe Systems Incorporated		
Shockwave Flash Object	Adobe Systems Inco...	有効
Adobe Systems, Incorporated		
Adobe PDF Reader	Adobe Systems, Inco...	有効
Fenrir Inc.		
SnapCrab	Fenrir Inc.	無効
Microsoft Corporation		
Tabular Data Control	Microsoft Corporation	有効
Microsoft Shell UI Helper	Microsoft Corporation	有効
Windows Media Player	Microsoft Corporation	有効
Microsoft Silverlight	Microsoft Corporation	有効
Scripting.Dictionary	Microsoft Corporation	有効
リサーチ(R)	Microsoft Corporation	無効
Oracle America, Inc.		
Java(tm) Plug-In SSV Helper	Oracle America, Inc.	有効
Java(tm) Plug-In 2 SSV Hel...	Oracle America, Inc.	有効

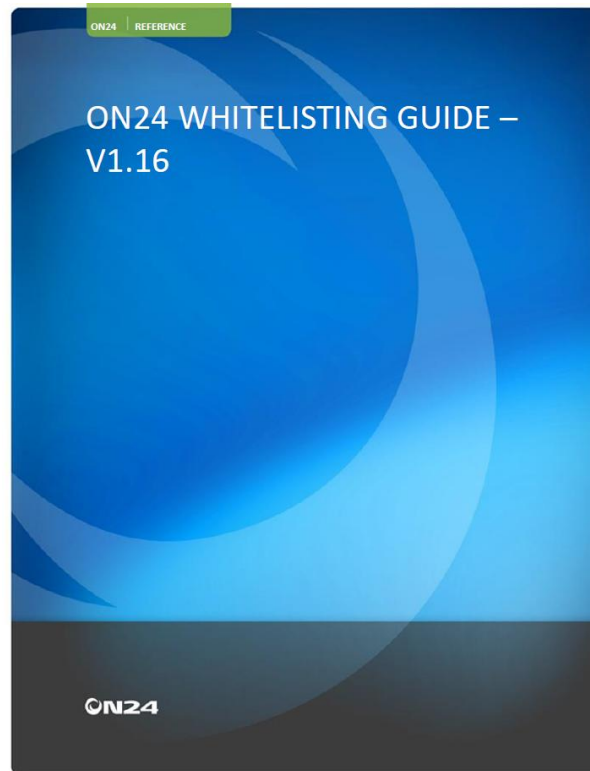
③ 閉じて再読み込みしてください。



2-3.インターネットセキュリティが原因の場合

下記PDFをご参考いただき、Webフィルタのホワイトリストへ登録ください

https://w.on24.com/clients/sa/ON24_SA_Whitelisting_Guide.pdf



下記をご確認ください

①システムの音量設定に問題がある場合

- ・[スタート]、[設定]、[コントロール パネル] の順にクリックします。
- ・[サウンドとオーディオ デバイス] アイコンをダブルクリックします。
- ・[オーディオ] タブで音量を上げます。

②Windows Media Player の設定

- ・ Windows Media Player を開き、スピーカーのアイコンを確認します。
- ・スピーカーのアイコンの横の音量を上げます



③外部スピーカーをご利用時

スピーカーが電源に接続されているか、電源がオンになっているかご確認ください

④ヘッドフォンをご利用時

イヤホンジャックにしっかりと挿入されているかご確認ください。
また、CD-ROMドライブのサウンド出力ジャックではなく、
PC本体のイヤホンジャックに挿入されているかご確認ください。

4. 音声再生されるがスライド/動画が流れない主な原因

下記症状の場合は主な原因は通信環境にあります

- ① 音声は正しく再生されますが、映像がフリーズします。
- ② メディアプレイヤーが自動的に中断する。
- ③ あるいは何度も中断してバッファリングを繰り返す。

主な原因

- ・モデム経由でインターネットに接続している場合。
- ・インターネットの通信量が最も多い時間帯にイベントにアクセスしようとした場合。
- ・社内ネットワークに大量のトラフィックが発生している場合。

対処法

- ・より高速な回線を利用する
- ・イベントへのアクセス中に実行するアプリケーション数を最小限に抑える

