

新システム操作に関するトラブル-よくあるご質問と対処法

Q1「e点/キャロット」を使うのに必要な環境を教えてください。

Webブラウザ...

Internet Explorer 6.0以上 (7.0以上推奨)

Mozilla Firefox 2.0 以上

Opera 9.6 以上

Safari 3.1以上

Google Chromeは映像の再生に対応しておりません(2009年3月現在)。PDFの閲覧にはご利用いただけます。

PDFビューア...

日本語版 Adobe Reader 6.0以上 (Ver.9.0以上推奨)

Adobe Reader以外のPDFビューアは動作保証対象外です。日本語版(多言語版)以外のAdobe Readerをご利用の場合、文字がうまく表示されない場合があります。

ムービープレイヤー...

Windows Media Player 9以上

MacOS X版 Windows Media Player 9は動作保証対象外です。

また、PDFファイルを印刷するには別途プリンタが必要となります。

なお上記の環境はシステムをご利用になる上で最低限の環境です。可能な限り最新版をご利用になることをお勧めいたします。【ご利用のヒント】ご利用のアプリケーションのバージョンは、多くの場合、メニューバーの[ヘルプ]>[について]から確認できます。

ログインできません。

ログインID・パスワードは半角英数文字で大文字・小文字を区別します。ご確認ください。

なお、いったん入力した生徒用パスワードは弊社側でも確認することができません。確認画面から改めて再登録いただけますようお願いいたします。管理者ID・パスワードをご失念された場合は弊社までお問い合わせください。

映像が再生されません。

・上記ご利用環境(アプリケーション・バージョン)をご確認ください。可能な限り最新のものをご利用いただくほか、WindowsUpdateなどシステム上の更新がないかもご確認ください。アップデートを実行することによりシステムの不具合が解消されることがあります。

・ご利用のインターネット環境によっては映像の再生に時間がかかる場合があります。可能な限り高速・広帯域のインターネット接続回線のご利用をお奨めいたします。

・動画を配信しているほかのサイトで正常に映像が再生できるかご確認ください。

・一部のプロバイダや企業内などの通信環境をご利用の場合、稀に映像情報の通信、映像の再生等が規制されている場合があります。ご利用のプロバイダ、ネットワーク管理者等にお問い合わせください。

・以下の項目「映像が途中で止まったり『準備完了』のままになります」をご覧ください。

・以下の項目「映像が乱れたり、色がおかしくなったりします」をご覧ください。 _

映像が途中で止まったり『準備完了』のままになります

以下の原因等が考えられます。順に検証して改善されない場合は「映像が乱れたり、色がおかしくなったりします」もお試しください。

A. メディア(映像のデータ)のキャッシュ(一時ファイル)が破損している。

B. ネットワーク上で有効な接続が阻害されている。または、有効な接続を検証中に(システムやサーバのパフォーマンス低下により)切断してしまう。

C. メディアプレイヤーまたはメディアプレイヤーの設定が破損している。

Aの場合...

ブラウザから一時ファイルを削除します。ご利用のブラウザにより方法が異なりますのでご注意ください。

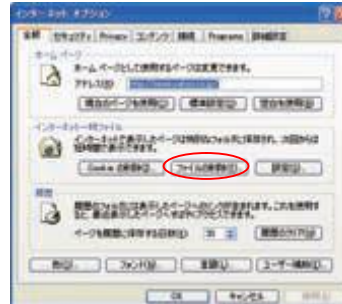
Internet Explorer 6の場合...

1.メニューバーから[ツール]をクリックし、[インターネットオプション]を選択します。

2.[全般]タブ>[インターネット一時ファイル]項目の[ファイルの削除...]ボタンをクリックします。

3.確認ウインドウの[すべてのオフラインコンテンツを削除する]にチェックを入れて[OK]ボタンをクリックします。

4.インターネットオプションのウインドウを[OK]をクリックして閉じ、Internet Explorerを終了させた後、再度開きます。



Internet Explorer 7の場合...

1.メニューバーから[ツール]をクリックし、[インターネットオプション]を選択します。

2.[全般]タブ>[閲覧の履歴]項目の[削除...]ボタンをクリックします。

3.[閲覧の履歴の削除]ウインドウの[ファイルの削除...]をクリックします。

4.確認ウインドウを[はい]をクリックして確認ウインドウを閉じ、[閲覧の履歴の削除]ウインドウの[閉じる]をクリックして閉じます。インターネットオプションのウインドウを[OK]をクリックして閉じ、Internet Explorerを終了させた後、再度開きます。



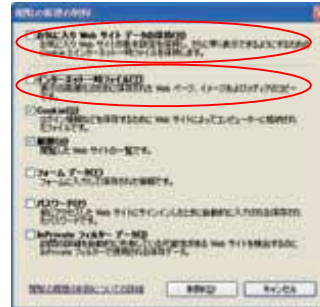
Internet Explorer 8の場合...

1.メニューバーから[ツール]をクリックし、[インターネットオプション]を選択します。

2.[全般]タブ>[閲覧の履歴]項目の[削除...]ボタンをクリックします。

3.[閲覧の履歴の削除]ウインドウの[お気に入りWebサイトデータの保持]のチェックをはずし、[インターネット一時ファイル]にチェックを入れてから[削除]ボタンをクリックします。

4.インターネットオプションのウインドウを[OK]をクリックして閉じ、Internet Explorer を終了させた後、再度開きます。 _



映像が途中で止まったり『準備完了』のままになります(2)

Bの場合...

WindowsMediaPlayerの通信設定を変更します。プレイヤーのバージョンにより設定が異なりますのでご注意ください。

WindowsMedia Player 9または10の場合...

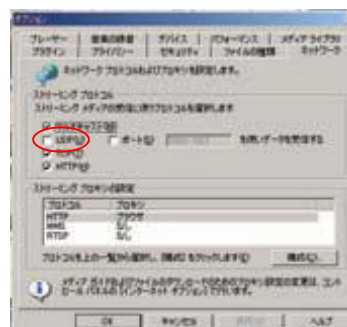
1.[スタート]メニューからWindows-MediaPlayerを起動します。

2.メニューバーから[ツール]をクリックし、[オプション]を選択します。

3.[ネットワーク]タブ>[ストリーミングプロトコル]項目の[UDP]のチェックをはずします。

4.[オプション]ウインドウの[OK]ボタンをクリックして、ウインドウを閉じます。

5.WindowsMediaPlayerを終了させた後、システムにログインして映像が再生されるかどうか確認してください。



WindowsMediaPlayer 11の場合...

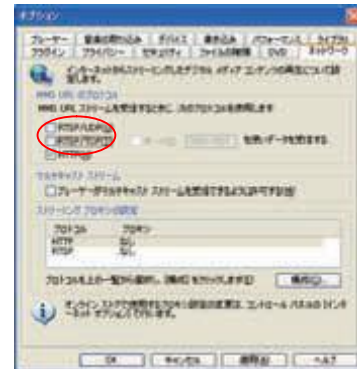
1.[スタート]メニューからWindowsMediaPlayerを起動します。

2.メニューバーから[ツール]をクリックし、[オプション]を選択します。[ヒント]メニューバーが表示されていない時は再生ボタンの近くで右クリックし、[ツール]>[オプション]を選択します。

3.[ネットワーク]タブ>[MMS URLのprotocols]項目の[RTSP / UDP] [RTSP / TCP]のチェックをふたつともはずします。

4.[オプション]ウィンドウの[OK]ボタンをクリックしてウィンドウを閉じます。

5.WindowsMediaPlayerを終了させた後、システムにログインして映像が再生されるかどうか確認してください。



Cの場合...

WindowsMediaPlayerを再インストールします。

以下のサイトからWindowsMediaPlayerのインストーラーをダウンロードし、再インストールを実行します。

<http://www.microsoft.com/japan/windows/windowsmedia/download/>

可能な限り最新のWindowsMediaPlayerをインストールしてください。なお、Mac OS X版のWindowsMediaPlayer 9は動作保対象外です。

映像が乱れたり、色がおかしくなったりします。

ビデオアクセラレータの設定を変更することで改善されることがあります。[スタート]メニューからWindowsMediaPlayerを起動し、以下の手順をお試してください。

WindowsXPの場合...

- 1.メニューバーから[ツール]をクリックし、[オプション]を選択します。
- 2.[パフォーマンス]タブをクリックし、[ビデオ アクセラレータ]の項目のツマミを[なし]に設定します。
- 3.[OK]をクリックすると設定完了です。

Windows Vistaの場合...

- 1.メニューバーから[ツール]をクリックし、[オプション]を選択します。メニューバーがない場合は画面上部のメニュー項目で右クリックし、同様に、[ツール][オプション]を選択します。
- 2.[パフォーマンス]タブをクリックし、「DVDおよびビデオの再生」の項目の「WMVファイルのDirectXビデオアクセラレータを有効にする」のチェックをはずします。
- 3.[OK]をクリックすると設定完了です。

PDF問題やテキストが表示されません。

以下の点をご確認ください。

・AdobeReaderがインストールされているか。

問題・テキストPDFの閲覧・印刷にはAdobeReaderが必要となります。AdobeReaderは下記のサイトで無償配布されています。できるだけ最新のものをインストールしてください。

<http://www.adobe.com/jp/>

・JavaScriptは有効になっているか。

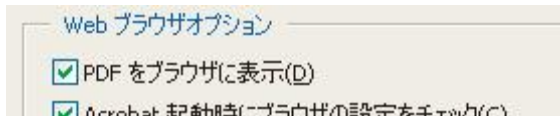
「キャロット」をご利用になるにはJavaScriptが有効となっている必要があります。各種ブラウザの設定画面でJavaScriptが有効となるよう設定してください。

・AdobeReaderがWebブラウザで表示される設定になっているか。

AdobeReaderの[編集][環境設定..]メニューから[インターネット]の項目を選びます。[PDFをブラウザに表示]の項目にチェックが入っていることを確認してください。
すでにチェックが入っている場合でも、

1.一度チェックをはずし、「OK」

2.再度[環境設定]を開いてチェックを入れなおす
といった手順で表示が改善されることがあります。



・AdobeReaderとAdobeAcrobatが同時にインストールされていないか。

「AdobeAcrobat」はPDFファイルを作成するアプリケーション
です。AdobeReader がインストールされているP C に
「AdobeAcrobat」が別にインストールされていると、PDFがブ
ラウザに表示されないことがあります。

・AdobeReaderのバージョンは最新か。

AdobeReaderの[ヘルプ][更新..]メニューを実行するとアップ
デートが見つかることがあります。可能な限り最新の状態に
してください。

PDFファイルが表示されるまで時間がかかります。

AdobeReaderの[編集][環境設定..]メニューから[ページ表示]の
項目を選びます。「ページキャッシュを利用する」の項目
にチェックが入っている場合、これをはずしてください
(AdobeReader Ver.8.1 以上の場合)。