

対処法マニュアル - 動画が視聴できない場合

このマニュアルは、動画を視聴できない場合の対処法について記載したものです。
動画を視聴できない場合、まずは下記推奨環境に当てはまるかを確認してください。
推奨環境に当てはまる、もしくはよくわからない方は、「解決策 目次」をご覧ください、当てはまる事象の解決策が記載されているページを参照してください。

【推奨環境 -PC】

対応OS: Windows XP, VISTA, 7, 8 macOS
対応ブラウザ: Internet Explorer8以降、Chrome21.0以降、Safari5以降、Firefox15以降
その他: FlashPlayer11.5以上インストール済
ハードウェア: 2Ghz以上のCPU、メモリ2GB以上、Videoメモリ256MB以上、解像度1024x768以上のモニター

【推奨環境 -スマートフォン・タブレット】

対応OS: iPhone4 (ios6) 以上、Android2.3、Android4.0~4.3
対応ブラウザ: iPhone Safari, Android4.0以上の標準ブラウザ、4.2以上のChrome、またはFlashインストール済のブラウザ

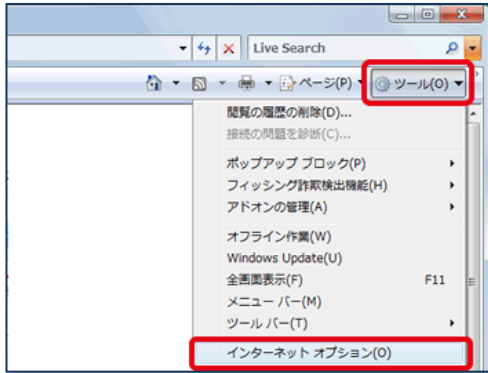
【解決策 目次】

- ▶ 1. 「ブラウザのjavascriptが無効となっています。…」とログイン画面に表示される P2 ^
- ▶ 2. 「当サイトはFlash Player11.5以降が必要になります。…」とログイン画面に表示される P3 ^
- ▶ 3. 「ブラウザのCookieが無効となっています。…」とログイン画面に表示される P4 ^
- ▶ 4. ログインはできるが、受講画面で動画の再生ボタンが表示されない。真っ黒な画面になってしまう。 P5 ^
- ▶ 5. 再生はされるが、音が聞こえない P6 ^
- ▶ 6. 再生されるが動画がすぐに読み込み中になってしまう。 P7 ^

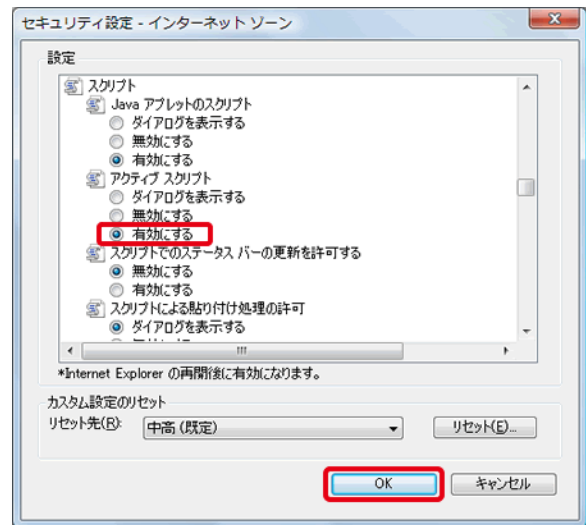
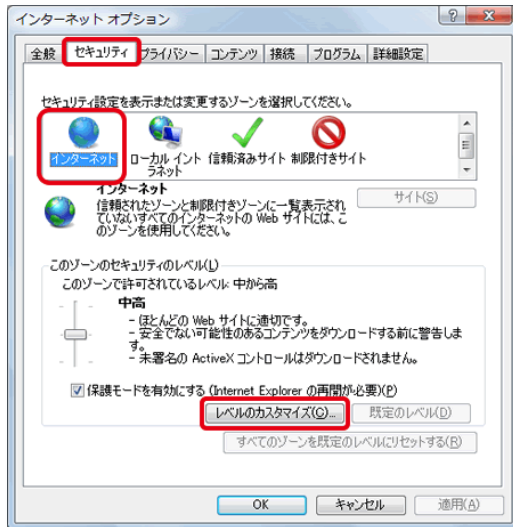
1. 「ブラウザのjavascriptが無効となっています・・・」とログイン画面に表示される

Internet Explorer 7を使って対処法について解説します。

- ▶ 1. **[ツール] → [インターネットオプション]** をクリックします。



- ▶ 2. **[セキュリティ] タブをクリックし、[インターネット] をクリックして [レベルのカスタマイズ] ボタンをクリックします。**
- ▶ 3. **[スクリプト] までスクロールし以下のように設定した後、[OK] ボタンをクリックします。**



- ▶ 4. **[適用] ボタンをクリック後、[OK] ボタンをクリックします。**
- ▶ 5. **一度Internet Explorerを閉じて、再度起動してください。**

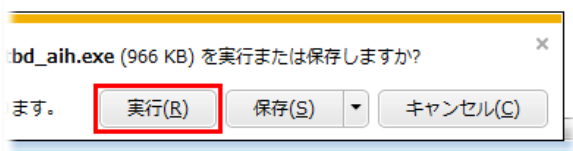
2. 「当サイトはFlash Player 11.5以降が必要になります・・・」 とログイン画面に表示される

このメッセージは、Flash Playerのバージョンが古い、もしくはインストールがされていない場合に表示されます。最新のFlash Playerをインストールする手順について解説します。

- ▶ **1. ブラウザで、以下の Flash Player のダウンロードページを表示します。**
URL : <http://get.adobe.com/jp/flashplayer/>
- ▶ **2. オプションのプログラムのチェックをはずします。**
- ▶ **3. 「今すぐインストール」をクリックします。**



- ▶ **4. ブラウザ内下にメッセージが表示されるので、「実行」ボタンをクリックします。**

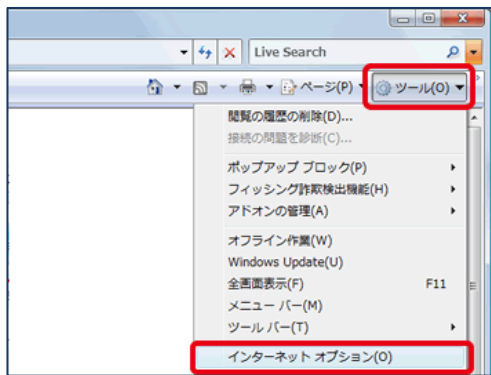


- ▶ **5. Adobe Flash Player インストーラーが起動し、インストール処理が開始されます。そのままの状態ですら「次へ」をクリックしてインストールを完了します。**
- ▶ **6. 一度ブラウザを閉じて、再度起動してください。**

3. 「ブラウザのCookieが無効となっています。…」とログイン画面に表示される

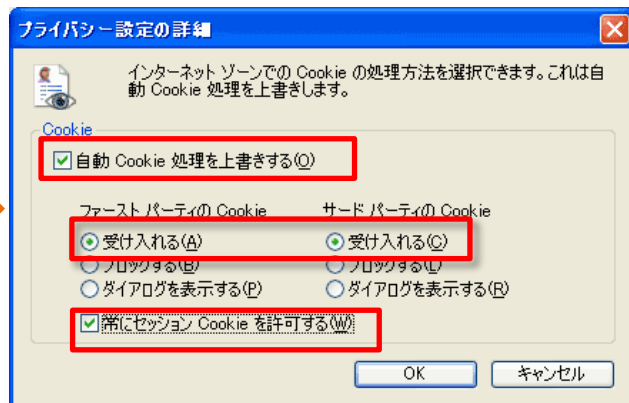
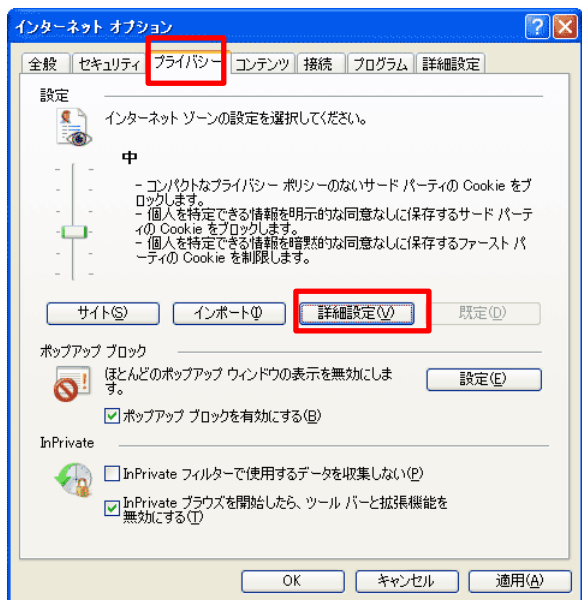
ブラウザのCookieが無効になっている場合、以下手順で有効にしてください。

- ▶ 1. **[ツール] → [インターネットオプション]** をクリックします。



- ▶ 2. **[プライバシー] タブ** をクリックし、**[詳細設定]** をクリックします。

- ▶ 3. **右下図の赤枠部分にチェック**をし、**OKボタン** をクリックします。



- ▶ 4. **[適用] ボタン** をクリック後、**[OK] ボタン** をクリックします。

- ▶ 5. **一度ブラウザを閉じて、再度起動** してください。

4. ログインはできるが、受講画面で動画の再生ボタンが表示されない。真っ黒な画面になってしまう。

ブラウザにインストールされているFlash Playerが壊れている場合、パソコンの内蔵スピーカーの故障や認識されない場合、ビデオデバイスのドライバの不具合、キャッシュファイルによる誤認識等、様々な原因が考えられます。以下手順に沿って原因を特定し、対処することが可能です。

P5-1

Flash Playerが壊れているかを確認する

- ▶ 1. ブラウザで、以下の ページを表示します。

URL : <http://helpx.adobe.com/jp/flash-player/kb/235703.html>

- ▶ 2. 「Flash Playerはインストールされています。」のアニメーションが表示されるかを確認します。

Flash Player はインストールされています。

- ▶ 3. 表示されない場合、Flash Playerが壊れている可能性があります。P3の手順をもとに最新のFlash Playerをインストールしてください。

問題は解決しましたか？解決しない場合、以下の対処を引き続き実施してください。

P5-2

内蔵スピーカーの故障を確認する

- ▶ 1. イヤホンパソコンに装着して正常に再生できるかを確認してください。
- ▶ 2. 正常に視聴できる場合、内蔵スピーカーが故障もしくは認識されていません。パソコンの購入先に問い合わせるか、イヤホン等を装着して視聴ください。

問題は解決しましたか？解決しない場合、以下の対処を引き続き実施してください。

P5-3

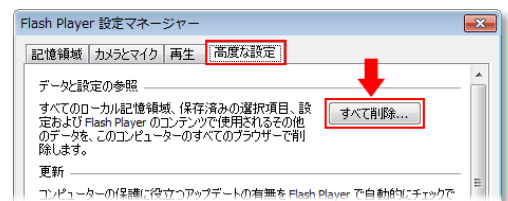
キャッシュファイルを削除する

- ▶ 1. スタート/コントロールパネルを選択します。
- ▶ 2. Flash Player(64 ビット版 Windows の場合は Flash Player (32 ビット))をダブルクリックします。

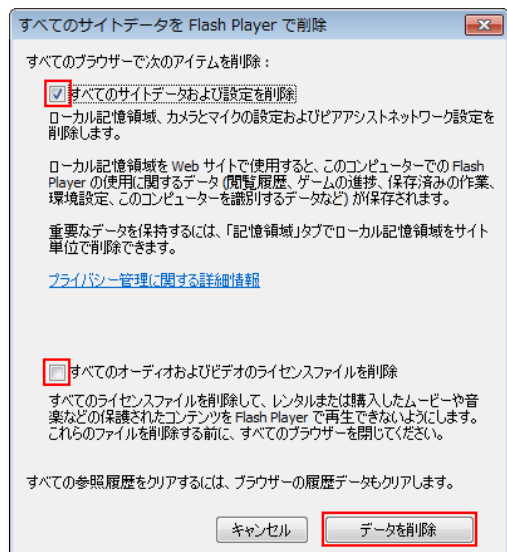


Flash Player (32 ビット)

- ▶ 3. 「高度な設定」タブを選択します。
- ▶ 4. データと設定の参照セクションで「すべて削除」をクリックします。



- ▶ **5. 「すべてのサイトデータおよび設定を削除」にチェックを入れます。**
- ▶ **6. 「すべてのオーディオおよびビデオのライセンスファイルを削除」のチェックをはずします。**
- ▶ **7. 「データを削除」をクリックします。**



問題は解決しましたか？解決しない場合、以下の対処を引き続き実施してください。

P5-4 ハードウェアアクセラレーションの無効化

- ▶ **1. 動画視聴画面を開いてプレイヤーにカーソルをあわせて右クリック⇒設定をクリックします。**
- ▶ **2. 「ハードウェアアクセラレーションを有効化」のチェックをはずし、「閉じる」をクリックします。**



注：この対応で動画が視聴できるようになった場合、ビデオカードドライバー固有の問題が発生していると考えられます。ビデオカードドライバーの更新についてはご利用のPCの購入先にお問合せください。

P6 5. 再生はされるが、音が聞こえない

内蔵スピーカーの故障が可能性として考えられます。「P5-2」を参照してください。

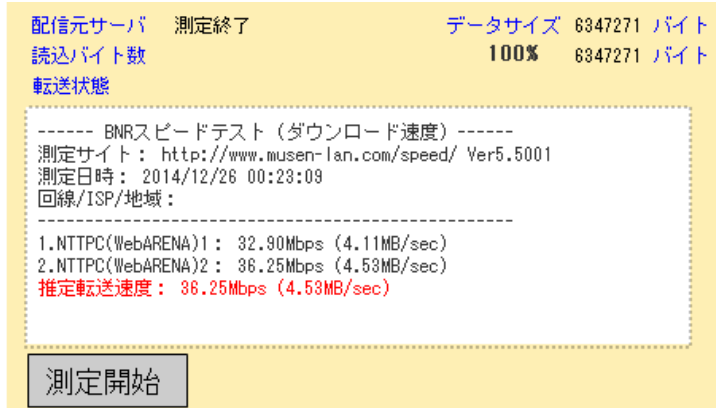
6. 再生されるが動画がすぐに読み込み中になってしまう。

動画がすぐに読み込み中になってしまう場合、原因としてネットワークの回線速度が遅いことが考えられます。ネットワークの回線速度をチェックしましょう。回線速度が十分に出ている場合、Flashを最新版に更新すると改善される場合があります。詳しくは「P3」をご覧ください。

▶ **1. ブラウザで、以下の ページを表示し、ページ内の測定開始ボタンをクリックします。**

URL : <http://www.musen-lan.com/speed/>

▶ **2. 「推定転送速度」が1Mbps以上の値であることを確認します。**



配信元サーバ 測定終了 データサイズ 6347271 バイト
読込バイト数 100% 6347271 バイト
転送状態

```
----- BNRスピードテスト (ダウンロード速度) -----  
測定サイト : http://www.musen-lan.com/speed/ Ver5.5001  
測定日時 : 2014/12/26 00:23:09  
回線/ISP/地域 :  
-----  
1.NTTPC(WebARENA)1 : 32.90Mbps (4.11MB/sec)  
2.NTTPC(WebARENA)2 : 36.25Mbps (4.53MB/sec)  
推定転送速度 : 36.25Mbps (4.53MB/sec)
```

測定開始

※回線速度が1Mbps未満の場合、回線速度が低速のため映像が再生できない可能性があります。
回線速度が速い環境で再度再生を試みてください。

▶ **3. 十分な回線速度がある場合、「P3」の手順に沿ってFlash Playerを最新版に更新してください。**

マニュアルは以上です。推奨環境に当てはまるにもかかわらず、これらすべての手順を実行しても再生ができない場合、大変お手数をおかけして恐縮ですが、管理者までご連絡ください。