

---

# 音声トラブルの対応

(Webex用)

## Webexはスマートフォンでもご参加いただけます。

Webexはスマートフォンでも参加可能です。PCで参加していて、音が途切れるなどの不具合が発生する場合、ご所属組織のルールに則り、可能であればスマートフォン併用での参加もご検討ください。

※専用アプリのインストールが必要です。

◆スマートフォンでの接続手順：

[https://www.hitachi-ac.co.jp/pdf/service/opcourse/VirtualClassroom/e\\_vc\\_guide\\_m.pdf](https://www.hitachi-ac.co.jp/pdf/service/opcourse/VirtualClassroom/e_vc_guide_m.pdf)

スマートフォンご利用の場合、機能や操作性の問題からPCも併用をお願いいたします。

- ・教材閲覧・演習操作：PC
- ・音声の送受信：スマートフォン

スマートフォン併用で参加の場合、PC参加時と同じ申込者名にてご参加ください。

## 1. PCの音声トラブル対応方法

### ✓ 次の項目をチェックしてください

- 1-① 不要なアプリを終了しているか？
- 1-② 音声に接続しているか？
- 1-③ 音声の再接続で接続できるか？
- 1-④ Webexのマイクとスピーカーは正しく選択されているか？
- 1-⑤ PCの音声はミュートになっていないか？
- 1-⑥ PCの音声デバイスは正しく選択されているか？
- 1-⑦ PCの音声デバイスは有効になっているか？
- 1-⑧ Webexへの再接続
- 1-⑨ PCの再起動

スマートフォンは  
[こちら](#)

※本資料のPC操作画面はWindows10（ビルド1909）の場合です  
他のOSの場合はご自身の環境に読み替えてご確認ください

## 1-① 不要なアプリを終了しているか？

- 利用しないアプリケーションを終了してください。（特に通信を行うアプリケーション）
- Webex以外のアプリの負荷によって、Webexの動作が重くなる場合があります。



# 1-② 音声に接続しているか？

画面下部にあるマイクアイコンを確認してください。

→ 音声に接続

の場合、音声に接続できていません。

日立AC研修事務局のXA\_オリエン\_VCRスタンダード研修\_Mee

音声接続

音声に接続されていませ...

接続

1 [音声に接続] をクリック

2 マウスポインタを近づけ [接続] ボタンを表示し、  
[接続] をクリック

3 [ミュート・ミュート解除] の表示は接続された状態

ミュート

ビデオを開始

# 1-③ 音声の再接続で接続できるか？

マイクマークは問題なくても、一度切断して再度接続することで音声に正しく接続されることがあります。

The screenshot shows a Zoom meeting window with a callout box for step 1 pointing to the '音声オプション' (Audio Options) menu. Step 2 points to the '音声を切り替え' (Switch Audio) option. Step 3 points to the '切断' (Disconnect) button in the audio connection panel. Step 4 points to the bottom status bar.

1 [音声オプション] ( ) をクリック

2 [音声を切り替え] をクリック

3 表示された音声接続パネルで [切断] をクリック

4 「1-② 音声に接続しているか？」にもどって接続手順を試す

# 1-④ Webexのマイクとスピーカーは正しく選択されているか？

マイクとスピーカーの音声テストを行ってください。

[音声オプション] ( ) - [音声設定] を選択し、正しいデバイスを選択し、テストします。

音声

着信音とアラート

システムの設定 (スピーカー (Realtek(R) Auc) )

テスト

1 デバイスの選択

出カレベル

音量

スピーカー

システムの設定 (スピーカー (Realtek(R) Auc) )

テスト

2 スピーカーテスト

出カレベル

音量

マイク

システムの設定 (マイク (Realtek(R) Audio))

テスト

3 マイクテスト  
クリックすると  
自分の声を録音して  
確認できます

音量

音量を自動調整

スペースバーを押したままにして一時的にミュート解除

ご案内

HITACHI  
Inspire the Next

©Hitachi Academy Co., Ltd. 2023. All rights reserved.

ミュート解除

ビデオを開始

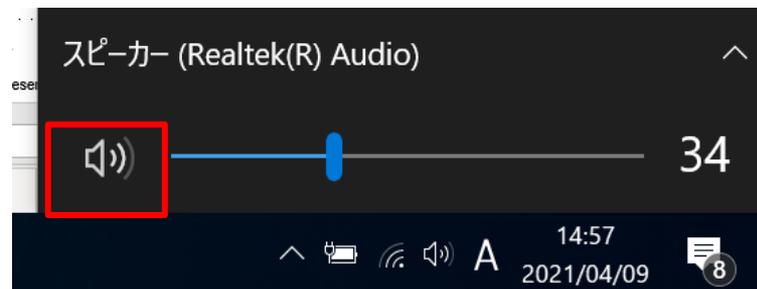
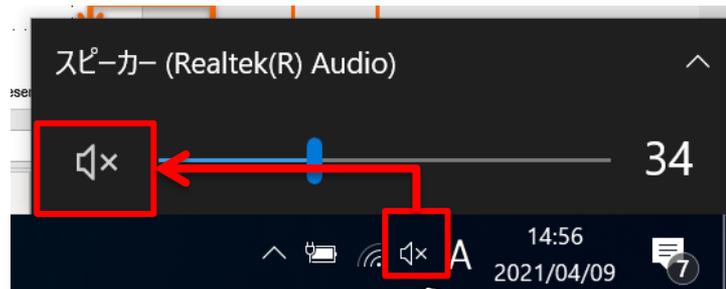
共有

AI アシスタント

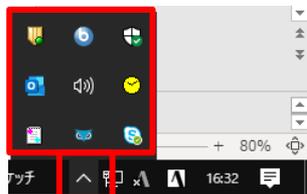
# 1-⑤PCの音声はミュートになっていないか？

タスクバーのスピーカーアイコンを確認してください。

- ① スピーカーアイコンを確認します。
- ②  (×マーク) がある場合、ミュートされています。
- ③ スピーカーアイコンをクリックし、音量スライダーを表示します。
- ④ スピーカーアイコンをクリックし、ミュートを解除します。



スピーカーアイコンをクリック

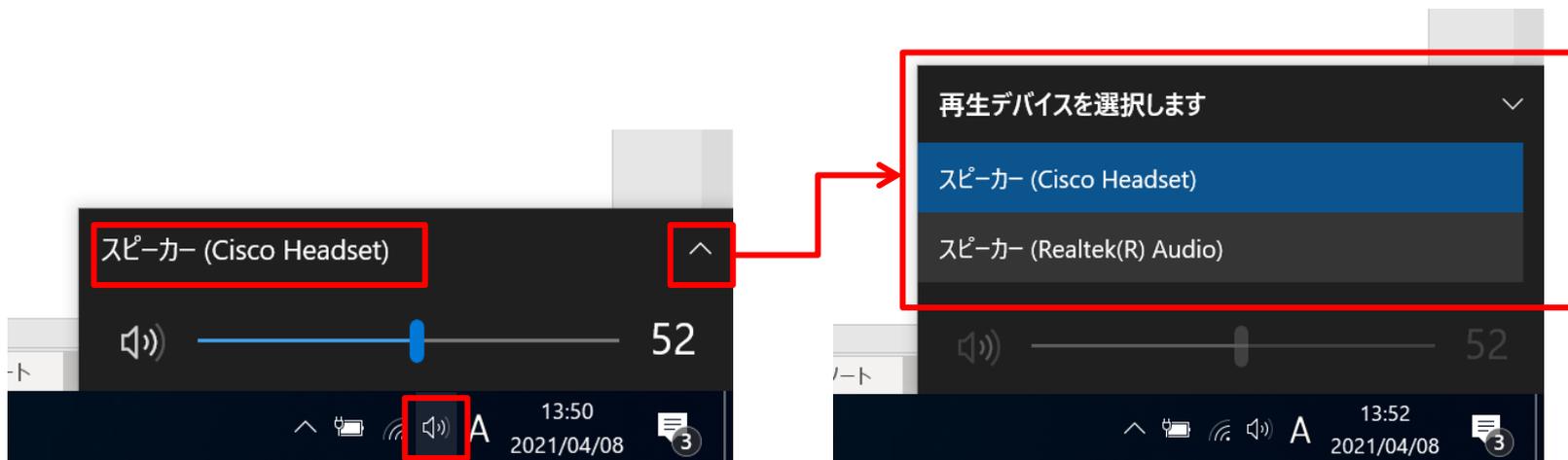


スピーカーアイコンが無い場合↑をクリックして表示します

# 1-⑥PCの音声デバイスは正しく選択されているか？

選択されているスピーカーを確認してください。

- ① スピーカーアイコンをクリックします。
- ② スピーカーの名称を確認します。利用しているデバイスが違う場合、^をクリックし、一覧から選択します。



**使用する音声デバイスがない場合、次のページの方法で確認します**

# 1-⑦PCの音声デバイスは有効になっているか？

設定⇒サウンド⇒ [サウンドデバイスの管理] から使用デバイスが有効であるか確認します。



①使用するスピーカーが無効の場合、クリックし [有効にする] をクリック。  
(未使用デバイスは無効化するのを推奨)  
表示されていない場合はスピーカーデバイスの電源が入っているか、接続がはずれかけていないかも合わせて確認ください。

②使用するマイクが無効の場合、有効にする。  
(未使用デバイスは同様に無効化するのを推奨)

使用デバイスを有効化後、「[1-④Webexのマイクとスピーカーは正しく選択されているか？](#)」に従いWebexのデバイスを選択してください。

無効

スピーカー  
Cisco Headset

有効にする

無効

スピーカー  
Realtek(R) Audio

テスト 無効にする 未使用デバイスの場合

無効

Microphone Array  
AMD Audio Device

無効

マイク  
Cisco Headset

有効にする

# 1-⑧ Webexへの再接続

- ① Webexの  ボタンをクリックして、ミーティングから退出します。
- ② 再度Webexに接続します。



# 1-⑨PCの再起動

- ① 【リモート接続の場合】リモート接続を一度切断し、再接続します。
- ② それでも音が出ない場合、Webexの  ボタンをクリックして、ミーティングから退出します。
- ③ 音声デバイスを接続したままPCを再起動してください。  
【リモート接続の場合】接続先のPCも操作しているPCも再起動してください。
- ④ PC再起動後、再度Webexに接続します。



## 2. スマートフォンでの音声トラブル対応方法

---

✓ 次の項目をチェックしてください

2-①スマートフォンのマイクの使用をWebexアプリに許可しているか？

2-②インターネット通話ができているか？

## 2-① スマートフォンのマイクの使用をWebexアプリに許可しているか？

スマートフォンの設定でWebexアプリへのマイク使用を許可してください。

iPhoneの場合

- ① 設定アイコン  をクリックします。
- ② Webexアプリ  を選択します。
- ③ マイクの横の  マークをクリックし、緑色  にします。



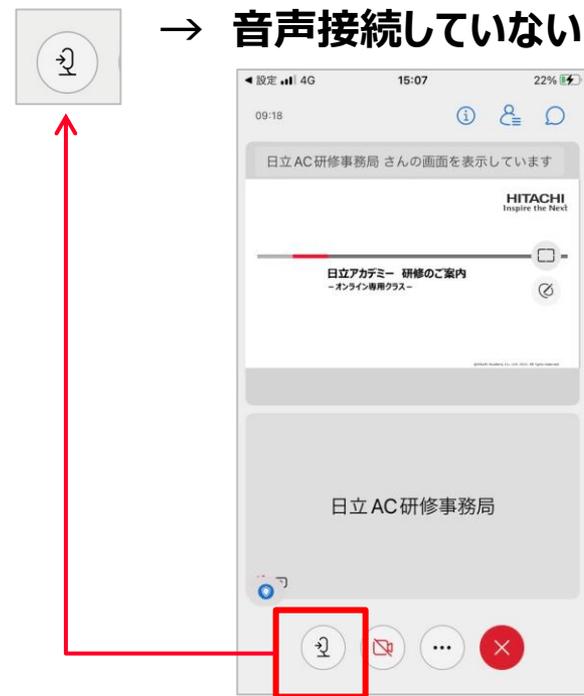
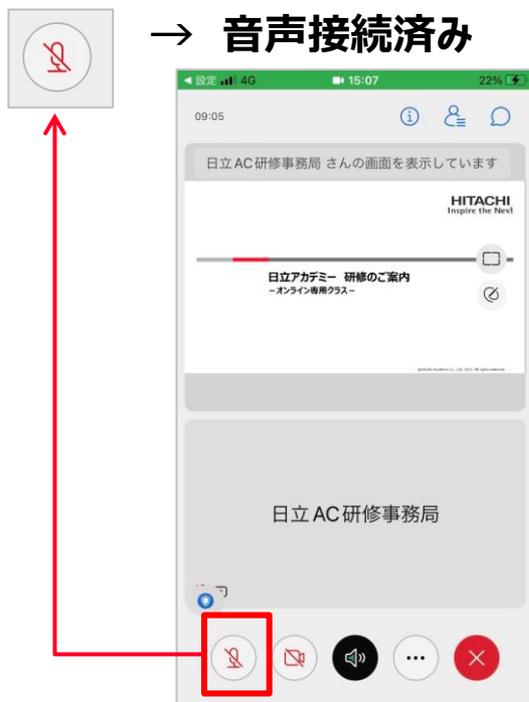
③



## 2-②インターネット通話ができているか？

インターネット通話の状態を確認してください。

黒いマイクアイコン  が出ている場合インターネット通話できていません。



## 2-②インターネット通話ができているか？

音声通話を開始する。

- ① 黒いマイクアイコン  をタップします。
- ② 「音声にインターネットを使用」をタップします。少し待ちます。
- ③ インターネット通話の接続が完了し、赤いマイクアイコン  に変わります。

