

Outlook / Teams 接続トラブル Check List v2

リモート授業は補習校と保護者間の協力体制の下で成り立ちます。接続の問題等は保護者の責任で解決ねがいます。学校ではヘルプデスクサービスを提供しません。以下の全てに解決できない時のも、事象を詳しくメールで報告願います。事務局で解決できない場合は協力企業と連携の上、解決に向けてのアドバイスをいたします。

- 1) Outlook Web App でメールが開かない
 1. 現象：Outlook が Web で開かない
 2. 他のブラウザを使って Outlook Mail にアクセスしてみる
 - a. 見られる場合はブラウザの問題、問題のあるブラウザのトラブルシュート。
 - b. 見られない場合は 3.に進む。
 3. 他のサイトが見られるかどうか確認。
 - a. 見られる場合
 - i. Outlook (Microsoft 365) の問題の可能性大、事務局、もしくは学校のウェブサイトで確認。
 - b. 見られない場合
 - i. 同じネットワークにつながっている他の PC でいろいろなサイトが見られるか確認。
 - ii. 他の PC で見られる場合は、PC の問題の可能性大。 4.へ
 - iii. 自宅の他の PC では見られないが携帯等でみられる場合は自宅のネットワークの問題の可能性大 2)へ。
 4. PC のネットワークの接続の再確認。 (ネットワークケーブルでつながっていれば、ケーブルの抜き差し、Wi-Fi で有れば接続の状況を確認、必要であれば Wi-Fi の Off/On や接続のしなおし)
 - a. 解決しなければ PC の再起動。
 - i. 再起動で解決できなければメーカーのサポートに問い合わせ。
 5. Outlook ログイン後アイコンが永遠とぐるぐる回っている。

- a. Outlook にアクセスするために使用していたブラウザと別のブラウザに変えて試してみる。
 - i. OK であればブラウザの問題。 ブラウザのトラブルシュート。

2) インターネットの接続問題

自宅で複数の PC/MAC がインターネットにつながらない。

1. プロバイダーから提供されているルーター、モデム、ファイアウォールの電源を Off / On。
2. プロバイダーから提供されているルーター、モデム、ファイアウォールにつながっているケーブルを抜き差し。
3. 上記で解決しなければ、プロバイダーに電話。

3) ビデオ会議のマイク・スピーカー・カメラの不具合

1. 現象：音声の問題

- a. 相手の音声聞こえない。
 - i. スピーカーがミュートになっていないか確認。
 - ii. 使用しているデバイスと Teams で設定されているデバイスがマッチしているか確認。 (スピーカーやヘッドホン)
 - iii. 有線のヘッドホンの場合、ジャックにちゃんと差さっているか確認。 (とりあえず抜き差ししてみる)
 - iv. 無線 (Bluetooth 等) の場合、再度ペアリングを行ってみる
 - v. コントロールパネルで、デバイスにビックリマークが付いていないか確認。 ついていてもいなくてもデバイスの削除後に PC の再起動。
 - vi. それでも直らない場合はメーカーサポートを受ける。
- b. 相手側に自分の声が聞こえない。
 - i. マイクがミュートになっていないか確認。

- ii. 使用しているデバイスと Teams で設定されているデバイスがマッチしているか確認。（特にラップトップでヘッドセットを使っていると、内蔵マイクとかち合ってしまうて問題が起きることもある。）
 - iii. 有線のヘッドセットの場合、ジャックにちゃんと差さっているか確認。（とりあえず抜き差ししてみる）
 - iv. 無線（Bluetooth 等）の場合、再度ペアリングを行ってみる。
 - v. コントロールパネルで、デバイスにビックリマークが付いていないか確認。 ついていてもいなくてもデバイスの削除後に PC の再起動。
 - vi. それでも直らない場合はメーカーサポートを受ける。
- c. 音声途切れる。
- i. ネットワーク（インターネット）が混雑している。（解消するまで待つしかない）
 - ii. 同じネットワーク内にいる人が、大容量のデータをネットワークで移動している。（一時的に作業をやめて貰う）
 - iii. PC のリソースが足りていない。（ウイルスに感染している可能性あり、システムをチェックする）

2. 現象：ビデオの問題

- a. 相手の画像は見えるが、自分の画像が相手に届いていない。
 - i. カメラ設定がオフになっていないか確認。
 - ii. カメラのカバーのスライドが閉じていないか確認。
 - iii. 外付けカメラの場合、ケーブルの抜き差し。
 - iv. コントロールパネルで、デバイスにビックリマークが付いていないか確認。 ついていてもいなくてもデバイスの削除後に PC の再起動。
 - v. それでも直らない場合はメーカーサポートを受ける。
- b. 相手の画像は見えないが、自分の画像は相手に届いている。
 - i. このようなケースは、相手側にほぼ問題があり。

- ii. そうでない場合は IT によるトラブルシューティングが必要。
- c. 相手の画像は途切れないが、自分の画像は相手側でカクカク動いているらしい。
 - i. 自分が使っているインターネットサービスプロバイダーの上りの帯域の問題。（インターネットのアップグレードが必要かも）
 - ii. 同じネットワーク（宅内）で、だれかが同時に PC を使っていて、大きなデータをアップロードしている。（アップロードをとりあえず止めて貰う）
 - iii. 時間帯によってカクカクしたりしなかったりする。（プロバイダーが提供する回線の問題で、プロバイダーを変えない限りほぼ改善は見られない）
- d. 自分の画像は途切れないらしいが、相手の画像はカクカク動いている。
 - i. ほぼ間違いなく相手側の問題（相手側のビデオのアップロードが回線の混雑によって遅くなっている。）
 - ii. 同じネットワーク（宅内）で、だれかが同時に PC を使っていて、大きなデータをダウンロードしている。（ダウンロードをとりあえず止めて貰う）
- e. 自分の画像も相手の画像もカクカク動いている。
 - i. ネットワーク（インターネット）が混雑している。（解消するまで待つしかない）
 - ii. 同じネットワーク内にいる人が、大容量のデータをネットワークで移動している。（一時的に作業をやめて貰う）
 - iii. PC のリソースが足りていない。（ウイルスに感染している可能性あり、システムをチェックする）