



11 困ったときは

よくあるケースの解決方法について説明します。

問題	解決方法
Q1 サービスが開始できない	<ol style="list-style-type: none"> 1. 弊社からお送りした電話番号は正しく入力されていますか？ 10.2 ユーザで、電話番号を確認してください。 または、付録4 ユーザー情報の更新と追加で、ユーザーID、ユーザーパスワード、電話番号を確認してください。 2. Windows XP のファイアウォールが有効になっていませんか？ ファイアウォール設定の確認および設定方法は、Q10 Windowsファイアウォールの設定を解除したいをご覧ください。 3. Internet Explorer のインターネット設定が間違っていないですか？ Internet Explorer の「ツール」「インターネット オプション」「接続」タブの「LAN の設定」をクリックして、設定を確認してください。 インターネットの接続にルータをお使いの場合は、お使いのルータの説明書をご参照いただき、正しい設定がされているかご確認ください。 4. 必須項目のアップデートを実施していますか？ 本サービスを再起動して、ログイン時の付録2 オートアップデートを使用して、アップデートを行ってください。
Q2 色がおかしい	<p>「画面の色」の設定が「中（16ビット）」以下になっていませんか？ 「コントロールパネル」「画面」「設定」タブで確認できます。 「高（24ビット）」以上に設定してください。</p>
Q3 音声聞こえない、伝わらない	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話画面のマイク音量調整が「0」または音声ミュートが有効になっていませんか？ 2. 電話画面のスピーカ音量調整が「0」になっていませんか？ 3. 映像音声の環境設定は適切ですか？ 設定の詳細は10.3 映像音声通信を参照してください。
Q4 テレビ会議の参加者画面が黒く表示されて写らない	<ol style="list-style-type: none"> 1. 画面のプロパティ設定で色数または解像度を変更してください。 「コントロールパネル」「画面」「設定」タブで、「画面の色」または「画面の解像度」を変更してください。変更した後、元の値に戻してください。 2. タスクバーで右クリックを2度行ってください。 タスクバーを右クリック「デスクトップの表示」を選択（開いているウィンドウがいったんタスクバーに格納されます）再度タスクバーを右クリック「開いているウィンドウを表示」を選択します。

問題	解決方法
Q5 テレビ会議が、終了 時間前に終了して しまった	パソコンの日付と時刻の設定が、正しく設定されていますか？ 「コントロールパネル」 「日付と時刻」 「日付と時刻」タブで、正確な時間を設定したうえで、再度主催者から会議に招待してもらってください。  ご注意！ 会議中（通信中）に「日付と時刻」を変更すると、会議が終了してしまうことがあります。ご利用前に、正しい日付と時刻を設定されているかご確認ください。
Q6 ツール上の文字が 途中で途切れる	Windows のシステム設定の「画面のプロパティ」でフォントサイズを「標準」より大きくしていませんか？ フォントサイズを「標準」より大きくすると表示される文字が途切れることがあります。 フォントサイズを「標準」にすることですべての文字が表示されるようになります。
Q7 アイコンが薄い色 で表示されていて 操作できない	各デバイスが使用できる状態になっていますか？ スピーカおよびマイクロホン、ヘッドセット、カメラがパソコンと接続されているか確認してください。
Q8 ユーザーID、ユー ザーパスワードを 忘れてしまった	クライアントキーがわかる場合は、 付録4 ユーザー情報の更新と追加 でユーザーIDなどを確認することができます。 それでも確認できなかった場合は、弊社にお問い合わせいただき、新しいユーザーIDなどの再発行手続きを行ってください。
Q9 クライアントキー を忘れてしまった	クライアントキーは弊社での管理ではなく、お客さまのみの管理となります。そのため、クライアントキーについて弊社にお問い合わせいただいても、お答えすることができません。 クライアントキーを忘れてしまった場合は、本サービスの再インストールをすることになります。 まず、 付録3 アンインストール を実行していただき、その後、 2.3 本サービスのインストール を実行してください。  ご注意！ <ul style="list-style-type: none">・ クライアントキーを忘れてしまうと、本サービスを起動できません。・ 設定したアドレス帳の情報は、アンインストールすることですべて削除されます。

問題

解決方法

Q10

Windows ファイアウォールの設定を解除したい

SP2 をご利用の場合の詳しい設定方法は、クイックリファレンスをご覧ください。

Windows XP に【SP1】をご利用の場合

[コントロールパネル] [ネットワーク接続] [ローカルエリア接続] [全般] タブの [プロパティ] [詳細設定] タブを開きます。[詳細設定] タブの [インターネット接続のファイアウォール] にチェックが入っていないことを確認してください。入っている場合はチェックを外してください。

Windows XP に【SP2】をご利用の場合

(1) [コントロールパネル] [セキュリティセンター] セキュリティの設定の管理の [Windows ファイアウォール] [全般] タブの設定が [無効] の場合は設定終了です。[有効] の場合、「例外を許可しない」のチェックを外し、手順(2)へ進んでください。

(2) [例外] タブの [プログラムおよびサービス] に、下記に示すプログラムが存在するか確認します。

ドットフォン ビジネス V、 ファイル送信、 共有ボード
存在および各プログラムにチェックが入っていることを確認できた場合は設定終了です。確認できなかった場合は、[プログラムの追加] をクリックして、手順(3)へ進んでください。

(3) 例外となるプログラムを追加設定します。
追加がすべて終了した場合、手順(4)へ進んでください。

[ドットフォン ビジネス V] を追加

[プログラムの追加] 画面で、[プログラム] のリストの中にある [DPBV.exe] を選択 [OK] ボタンをクリックします。

[ファイル送信] を追加

[プログラムの追加] 画面で、[参照] をクリック 本サービスインストール先の中の [FTS] フォルダの中の [FTSAS.exe] を選択 [開く] をクリック [プログラムの追加] 画面で [OK] ボタンをクリックします。

[共有ボード] を追加

[プログラムの追加] 画面で、[参照] をクリック 本サービスインストール先の中の [SHRS] フォルダの中の [SHRSAS.exe] を選択 [開く] をクリック [プログラムの追加] 画面で [OK] ボタンをクリックします。

(4) [詳細設定] タブの [ネットワーク接続の設定] の [ローカルエリア接続] をチェック [OK] ボタンをクリックして、設定終了です。

**ご注意！**

- ・ 市販のセキュリティソフトをご利用の場合は、別途ご利用のセキュリティソフトの設定変更が必要となる場合があります。詳しくは本サービスのホームページをご覧ください。