

動画視聴のトラブルシューティング

動画視聴がうまくいかない場合の症状と対応策をご案内します。



映像は再生されるが、音声が聞こえない

動画再生ウインドウ右下のボリューム調整をクリックし、ボリュームが下がっていないかご確認ください。動画再生コンピュータの音量が下がっていないか、設定をご確認ください。

コンピュータのスピーカーで視聴する場合は、イヤホン、オーディオケーブルが接続されていないかご確認ください。



動画再生が止まる

動画再生画面の歯車マークをクリックし、画質がAutoになっているかご確認ください。

Autoモードは現在のインターネット接続状況と処理スピードに合わせて最適な画質に自動的に調整します。バッファリングによる遅延を防ぐためこのデフォルト設定の使用を推奨いたします(もし「Auto」設定でも動画再生が止まる場合は、低い画質のいずれかに切り替えてください)。



ブラウザのアップデート

ブラウザのソフトウェアは常に改良がなされています。最高のパフォーマンスで視聴できるよう最新バージョンのブラウザを使用しているかご確認ください。



ブラウザのタブ、使用していないアプリケーション、およびブラウザ拡張を閉じる

同じネットワークに接続している他の全てのデバイスの電源を切ってください。複数のユーザーが同一のネットワークを共有している場合、通信速度が遅くなることがあります。



ハードウェア アクセラレーションの無効化／有効化

ハードウェア アクセラレーションによりリソースを必要とする処理機能をより効率的に実行することができますが、まれに古いグラフィックカードではうまく作動しないことがあります。ブラウザ設定でこのオプションを無効または有効にしてください。



ネットワークに接続している他のデバイスの電源を切る

多くのアプリケーションを開いたままにしていると、動画再生を含むすべての処理が遅くなります。モバイルデバイスは特に開いているアプリを忘れないでください。ウインドウを小さくするのではなく、アプリを完全に閉じるか無効にしてください。



お使いのブラウザのキャッシュをクリアにする

キャッシュクリアを行いブラウザを更新すると、動画の再生を含む多くの問題を解決することができます。お使いのブラウザのキャッシュクリアの方法については、下記リンクをご参照ください。

<キャッシュクリア リンク>

- [Microsoft Edge](#)
- [Chrome](#)
- [FireFox](#)
- [Safari](#)

Video playback troubleshooting



Video will play but sound cannot be heard

Confirm whether or not the volume has been turned down or muted by clicking the volume control button on the bottom right hand side of the video playback window.

Check whether the volume on the computer itself has not been turned off.

If listening through your computer speakers please check to make sure that you do not have your earphone cables or any other cables attached to your device.



Browser Update

The browser software is constantly improved and updated. In order to listen at the highest quality possible please check that you're currently using the latest version.



Hardware acceleration enabling / disabling

Via hardware acceleration you can effectively use the necessary resources processing function, however if you are using an older graphics card you may encounter processing difficulties. In your browser settings please select whether to activate or deactivate this function.



Video Playback has stopped

Automatic mode will automatically optimize your screen quality depending on the connection and speed of your current internet connection.

Default mode is recommended as to prevent any buffering delays.

If default mode has an interruption in connection, please set your screen quality to low.



Close any browser tabs or applications that you are not currently using

If you leave any unnecessary applications open it will affect the quality of the video playback. This includes applications that you may have left opened on your mobile devices. All applications must be completely closed, not minimized.

Turn off all other unnecessary devices when connected to the network. In the case that multiple users are sharing the same network, your bandwidth will be affected.



Clear all browsers caches

By clearing all of your caches you will be able to eliminate most of the problems involved with video playback. Follow the links below for how to clear your caches.

<Links>

- [Microsoft Edge](#)
- [Chrome](#)
- [FireFox](#)
- [Safari](#)