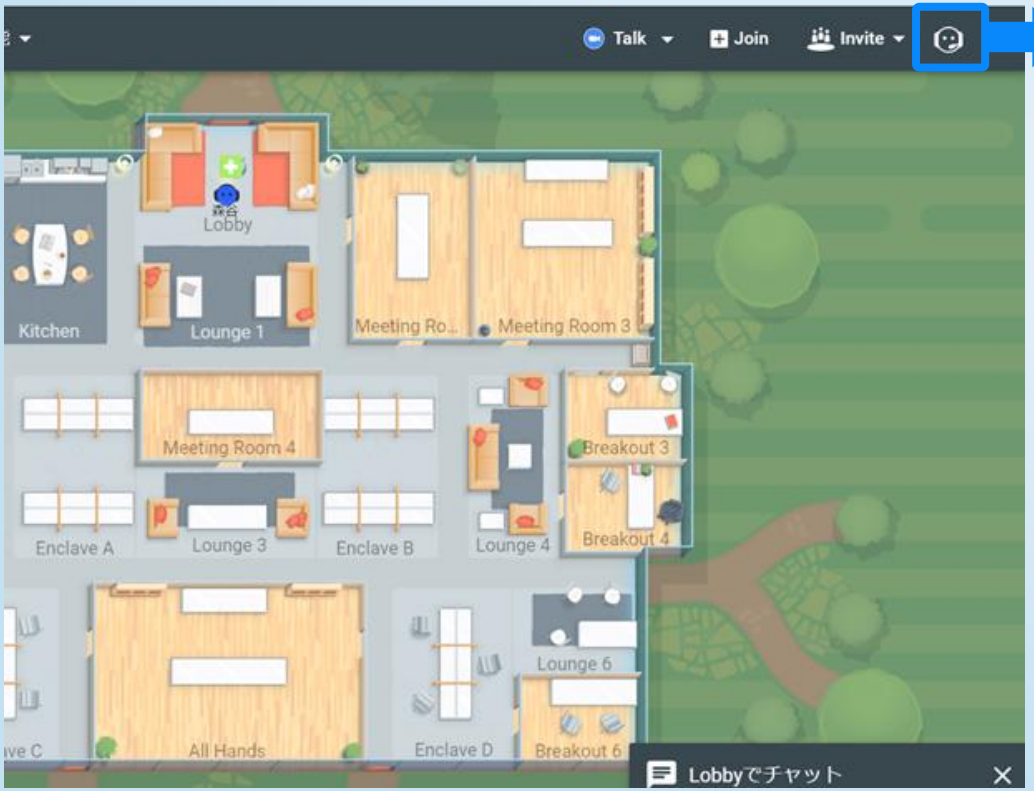
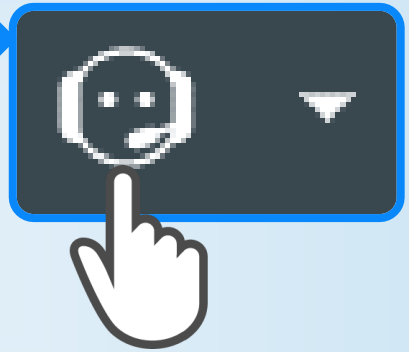
Sococo音声・カメラ利用方法

2021年2月
株式会社テレワークマネジメント

1 マイクをＯＮにする

右上の顔のアイコンをクリックすると「マイク」がONになります





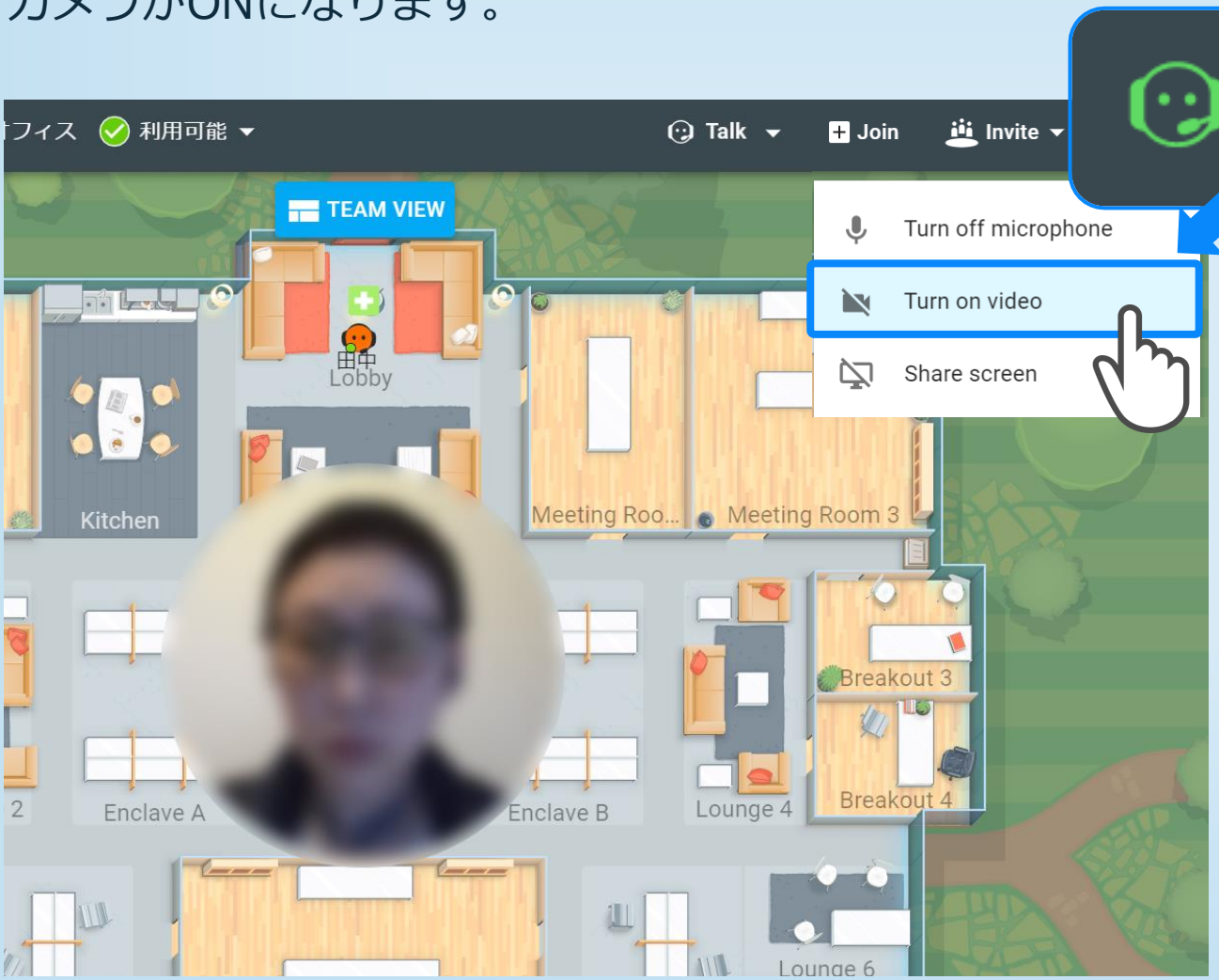
マイクをONにすると、
アバターにマイクが付きます。

会話をするとアバターが光ります。
誰が話しているのかが分かります。

Copyright © 2021 Telework Management. All Rights Reserved.

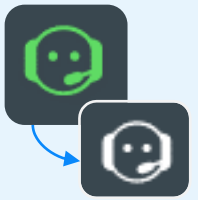
2 カメラをＯＮにする

顔のアイコンの横の をクリックし、「Turn on video」をクリックすると、
カメラがONになります。



カメラをONにすると、

アバターに が付きます。



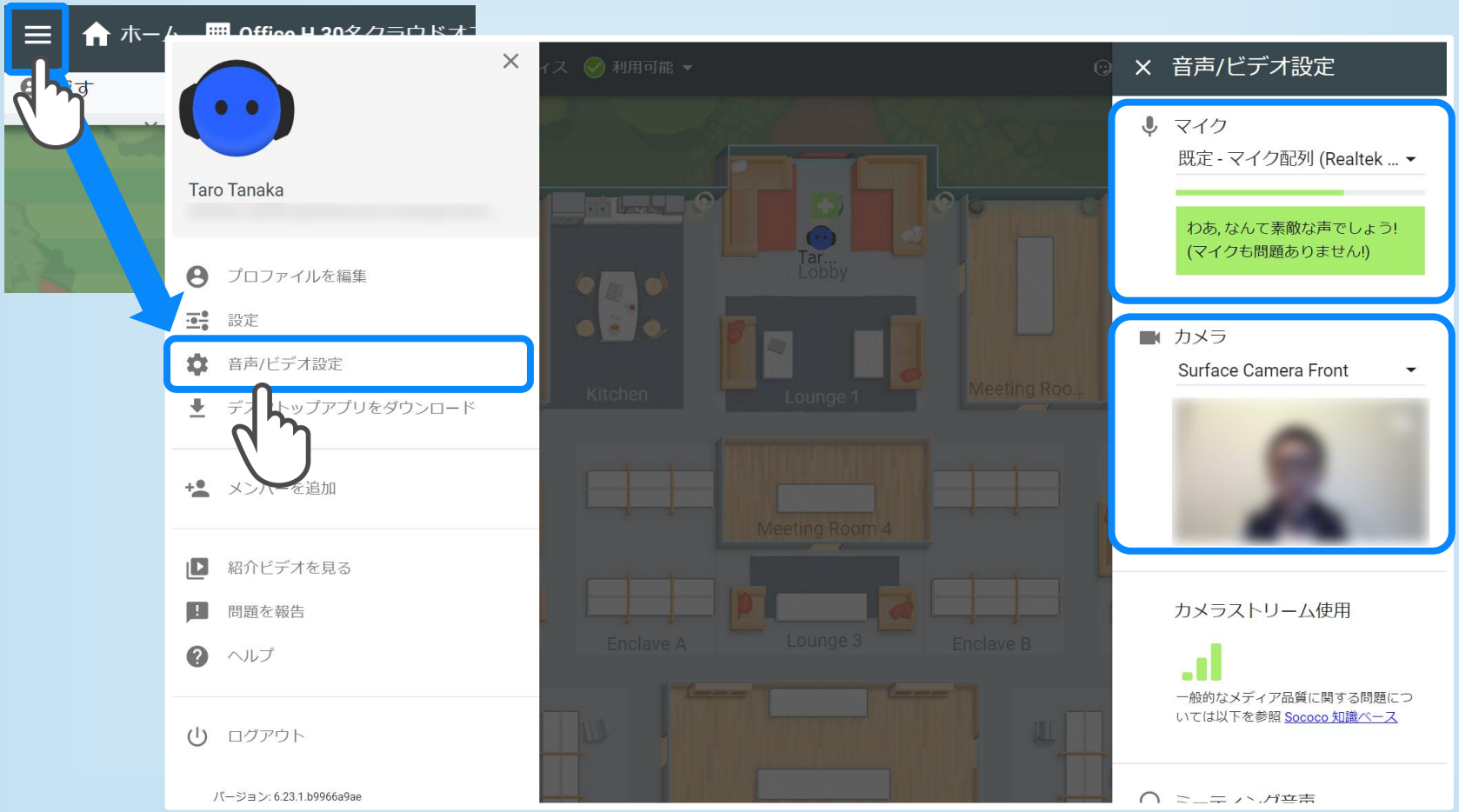
カメラやマイクをオフにするときは、緑色の顔のアイコンをクリックします。

Copyright © 2021 Telework Management. All Rights Reserved.

3 マイク・カメラが動作しない場合

マイク・カメラが動作しない場合、左上の三本線のメニューボタンをクリックします。

「音声/ビデオ設定」をクリックし、右側のマイク、カメラが認識されているかを確認してください。



※マイクや音声が認識されても不具合がある場合は次ページ以降のFAQへお進みください。

Copyright © 2021 Telework Management. All Rights Reserved.

4 相手の声が聞こえない

1 本当に聞こえませんか？
3名以上で会話し確認してください

他の人にも聞こえない → 話している側にトラブルがある可能性があります

自分だけ聞こえない ↓

2 [音声/ビデオ設定]の[通知音]は聞こえますか？
聞こえない場合は他の機器を選択し再度確認してください

音声/ビデオ設定画面

どの選択肢でも聞こえない → **4** パソコンから音は聞こえますか？
（Youtubeなどの音声で確かめてください）

他の機器で聞こえた ↓

3 [ミーティング音声]の設定を通知音が聞こえた機器に変更し再度会話してみましょう

それでも聞こえない ↓

6 以下の手順で音声通信をつなぎなおしてください
- 自身のアバターを右クリックし リフレッシュを選択する
- 部屋を出入りしてみる
- Sococoをいったんログアウトし再起動する
- パソコンを再起動する

それでも聞こえない ↓

P6　その他の原因へ

聞こえた ↓

5 Sococoを再起動あるいは、パソコンを再起動し ❷ を実施してください

それでも聞こえない ↓

音響機器がSococoと相性が悪い場合があります。パソコンまたは音響機器を取り換えることをお勧めします。

聞こえない ↓

7 以下を試してください。
- パソコンの音量がミュートになっていないか
- イヤホンをさす（内臓スピーカーの場合）
- イヤホンなど接続している機器を挿しなおす

それでも聞こえない ↓

パソコンのサウンド機能もしくは機器（ヘッドセット／スピーカーマイク）が故障していることが考えられます。故障機器を取り換えることをお勧めします。

Copyright © 2021 Telework Management. All Rights Reserved.

5 自分の声が相手に届きません

マイクがONになっているかを確認した上で、以下の項目を確認ください。

Google ChromeブラウザでSococoを利用している場合は、ブラウザがカメラマイクのアクセスを許可していることを確認してください（ブラウザのURL欄右側にカメラアイコンが出ています）。ブラウザで許可をしないとSococoはマイクを使えません。

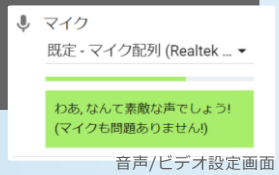
マイクをONにすると、アバターにマイクが付きます。

1 本当に声が届きませんか？
3名以上で会話し確認してください

他の人の声も相手に届かない → 先方の聞くほうにトラブルがある可能性があります

自分の声だけが届かない ↓

2 [音声/ビデオ設定]にてマイクが認識されているか確認してください（判定部分が緑色になり、こちらの音声にあわせて緑のバーが増減します）
赤色の場合は、プルダウンメニューで機器を切り替えてください



音声/ビデオ設定画面

どの選択肢でも認識されない → **4**

他の機器で認識した ↓

3 再度会話をしてみましょう

それでも聞こえない ↓

6 以下の手順で音声通信をつなぎなおしてください

- 自身のアバターを右クリックし リフレッシュを選択する
- 部屋を出入りしてみる
- Sococoをいったんログアウトし再起動する
- パソコンを再起動する

それでも聞こえない ↓

P6　その他の原因へ

4 パソコンでそのマイクが使えますか？
パソコンのサウンド設定画面を開き（パソコン右下のスピーカーアイコンを右クリック）、サウンド画面中央のマイク選択でマイクを選び、マイクのテストを行ってください（マイクに話しかけてマイクのテストの緑バーが増減すればOKです）

テストOK ↓

5 Sococoを再起動あるいは、パソコンを再起動し **2** を実施してください

それでも届かない ↓

その音響機器がSococoと相性が悪い場合があります。パソコンまたは音響機器を取り換えることをお勧めします。
また、マイクやカメラを利用するアプリを複数インストールしている場合、そのアプリがマイクとカメラを離さないことで、Sococoでの音声や画像が使えない場合があります。Sococo以外にマイクやカメラを使うアプリが入っていないパソコンでお試しください。

テストNG ↓

7 以下を試してください。

- マイクが有効になっていない（デバイスのプロパティより確認）
- 内臓マイクでテストする（外部機器を利用していた場合）
- イヤホンなど接続している機器を挿しなおす

それでも届かない ↓

パソコンのサウンド機能もしくは機器（マイク／ヘッドセット／スピーカーマイク）が故障していることが考えられます。故障機器を取り換えることをお勧めします。スマホ用のイヤホン（マイク付き）をヘッドセットとして代用することも可能です。

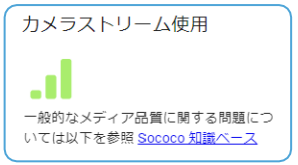
Copyright © 2018 Telework Management. All Rights Reserved.

6 その他の原因

設定に問題がないにも関わらず音声がつながらない場合、以下の原因も考えられます。

1．接続品質

接続品質は緑色になっていますか？黄色や赤色の場合は、音声通信の不調の原因として、ネットワークによる影響が考えられます。モバイルwifiではなく無線LANに、さらには有線LANに切り替えるなどインターネット環境を改善してお試しください。また、一か所で大人数でお使いの場合は、回線容量も問題になります。接続品質が緑にならない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。



音声/ビデオ設定画面

2．ネットワーク設定等による制限

ご利用のネット環境がSococoの利用を制限されていることなどが考えられます。社内LANを利用している場合は、ネットワーク管理者に確認ください。ご自宅等、社内LAN以外の環境でご利用されている場合も、ご自宅LANやルーターのファイアウォール設定、無線LANをご利用の場合は無線LAN機器の設定などでも、制限されている可能性があります。ご確認ください。

また、以下の手順を参考に、Google Cromeのデベロッパーツールを利用し、障害が発生している通信を確認することも可能です。

▽ネットワーク通信状況確認手順
https://www.telework-management.co.jp/wp/wp-content/uploads/2021/03/Sococo_network.pdf

3．Sococoサーバー側の問題と思われる場合

普段は問題なく使えている環境／機器で利用しているのに、一時的に利用に支障が発生した場合や、多人数で同時に発生した場合などは、ご利用者機器や環境のせいではなく、Sococoサーバー側の問題が疑われます。その場合は、Sococoより直接開発元にご報告いただくことで、報告時のSococoの状態も同時に伝わりますので、開発元では、不具合時の状況を確認しやすくなります。画面左上のメニューより[問題を報告]を選択ください。なお、ここから送った情報は、直接アメリカのSococo社へ送信されます。

column

不調の原因を切り分ける方法（環境／機器）

原因が分からない場合、以下の方法でその所在を切り分けることができます。

■ ネットワーク環境を変えてみる

同じパソコン／機器を用いて、異なるネットワーク環境でSococoを利用してみます。環境を変えることで改善されるなら、環境の問題となります。

例： 社内LANで不調の場合は、ネットワーク設定による制限が少ないネット環境で（モバイルwifi等）で試す
例： モバイルwifi利用で接続品質が悪い場合は、回線速度が十分なネットワーク環境で試す

■ 同じネットワーク環境で機器を変えてみる

ネットワーク環境を変えずに、パソコン／機器を変えて試してみます。機器を変えることで改善されるなら、機器の問題となります。（特に、別環境でSococo利用実績のあるパソコン／機器を使うと、切り分けがしやすくなります）

Copyright © 2021 Telework Management. All Rights Reserved.