

オンデマンド受講でお困りの際は下記ご確認ください

まず初めに下記のご確認をしてください。

(アプリの方)

- ・iOSの不具合により予期せぬ動作が起こります。
ホーム画面のお知らせをお読みいただき適したバージョンで視聴ください。
- ・スマホ・タブレットでのWEB版利用は動作保証対象外です。必ずアプリで視聴してください。
- ・省エネモードでは動画視聴はできません。解除をしてください。
- ・おやすみモード(サイレントモード)に設定をしていなければ、着信があると動画が強制終了してしまいます。
- ・白色以外のマスクではAI認証に失敗しやすくなります。
- ・カメラにきちんと顔が映る位置に正対して受講してください。
- ・通信環境が悪いと動画が途中で止まってしまうたり、正常終了ができなくなることがあり、再受講となってしまうので必ず通信環境の良い場所で受講してください。

(ブラウザの方) (アプリ・ブラウザ両方)

- ・キャッシュのクリアを行ってください。
- ・対応ブラウザでない場合受講できません。
対応ブラウザ：Microsoft Edge ,Google Chrome (Safari 等、それ以外のブラウザからは受講できません)

アプリで視聴の方

【アプリにログインができない】

- ・教習所コード、教習生番号、パスワードを再確認
- ・アプリを一度削除して再度ダウンロードしてログインを試してみる

【動画視聴ができない】

- ・顔認証が失敗する場合
 - ① カメラに対し正対して顔の輪郭をしっかりと映してください
 - ② 一度ログアウトして再ログインをしてから試してみてください
 - ③ それでもダメな場合は学校へ連絡してください
 - ④ カメラアプリが起動してない(カメラエラーが出ます)
- ・動画がスタートしてもすぐに止まってしまう場合
 - ① 「低電力モード」になっていませんか？ 低電力モード解除後に試してみてください。
 - ② ①でもダメな場合、アプリを削除後、再度ダウンロードして試してみてください。

【視聴中、NGがすぐに出てしまう】

(本人ではない)

- ・マスクを着けている場合
 - ① 白以外のマスクはAI認証されづらくなりますのでマスクの色を白に変更してください
 - ② 大きなマスクなど目元まで隠されているとAI認証されづらくなります。

鼻頭あたりまでマスクを下げて試してみてください。

・マスクを着けていない場合

① 顔の輪郭がはっきりとわかるようにしてください。

(帽子をはずす、前髪をあげる、髪を結ぶ・飲食をしない)

・カメラの角度を変えて正対して視聴をしてください。

カメラの位置が上すぎたり下すぎたりすると正常に認識されません。またカメラの画角に収まっていない可能性もありますのでしっかりとカメラに収まるように調整してください

・頬杖をつく、寝転がった状態等での視聴をすると、顔の輪郭に変化が生じて本人と認識されない場合があります。

・事前撮影をしている本人確認用の写真の状態と、大きく変化のある状態だと AI 判定で NG が出る場合があります。

(過度な化粧や整形等による顔の変化、カラーコンタクトやメガネの有無など)

学校へ相談し、普段受講をされる状態での写真撮影を再度行ってください。

(画面不在)

・マスクを着けている場合

① 白色以外のマスクはAI認証されづらくなりますのでマスクの色を白色に変更してください

② 大きなマスクなど目元までマスクで覆われているとAI認証がされづらくなります。

鼻頭あたりまでマスクを下げてみて試してみてください。

・マスクを着けていない場合

① 顔の輪郭がはっきりとわかるようにしてください。

(帽子をはずす、前髪をあげる、髪を結ぶ・飲食をしない)

・カメラの角度を変えて正対して視聴をしてください。

カメラの位置が上すぎたり下すぎたりすると正常に認識されません。またカメラの画角にしっかりと収まっていないため画面不在となっている可能性もありますので、しっかりとカメラに収まるように位置調整をしてください

・カメラのレンズ位置と視線を並行に高さを合わせ、カメラレンズが中央にくるのが理想です。高さのある、スマホ台などを利用してください。

(受講態度)

・前髪が目元までかかっていると、目元がうまく判断できずに居眠り判定になる事があります。

・アイラインやまつげなど目元が黒すぎることによって、目を閉じていると判断されることがありますので、目元がはっきりとわかるようにして受講をしてください。

・ノートをとるために下を向きすぎると受講態度でNGが出る場合があります。

過度に頭を下げないようにしてください。

・カメラに正対していないことによって、よそ見をしていると判断されることがあります。

・スマートフォンを別モニターに移し、別モニター側を見ているとNGになる事がありますので、必ずカメラが付いたスマートフォンを向くようにしてください。

・まぶたを閉じた状態をAIで判断されると、居眠りと認識されます。

通常のみばたき以外で目を閉じないよう注意してください。

・基本授業と同じ状態で受講してください。(持ち歩き等はNGの確率が高くなります)

【動画が途中で終了してしまう】

- ・アプリを適切なバージョンにアップデートしてください。

※最新バージョンで不具合が発生する場合はホーム画面のお知らせでご案内しますのでお読みください

アップデートが不明な場合はアプリを削除して再ダウンロードすると最新 Ver.でインストールされます。

- ・iOSの不具合により予期せぬ動作が起こります。

以前のOSに戻すことは不可なので、15にしている端末は15.2以降にアップデートしてください。

- ・通信環境が悪いと途中で終了してしまう可能性がありますので通信環境をご確認ください。
- ・電話がかかってくると動画が強制終了してしまうので、必ずおやすみモード（サイレントモード）にしてから視聴をしてください。
- ・イヤホン等は途中で抜き差しをしないでください。Bluetoothは利用不可です。

【動画が正常終了できない】

- ・iOS/iPad OSは13以前には対応していません。

iOS/iPadOS15.2以前には対応していません。

- ・後日リリース予定のiOS/iPad OSについては検証が取れましたら別途ご案内をいたします。
- ・Android OSは8以上に対応しています。またAndroidタブレットは動作対象外となります。
- ・動画視聴中に通信不良状態があると正常終了できずにOK判定が出ない場合があります。
通信環境をご確認の上再受講してください。
- ・アプリを適切なバージョンにアップデートしてください。

※最新バージョンで不具合が発生する場合はホーム画面のお知らせでご案内しますのでお読みください

アップデートが不明な場合はアプリを削除して再ダウンロードすると最新 Ver.でインストールされます。

【AI判定のための写真がうまく撮影されていない】

- ・iOSの不具合により予期せぬ動作が起こります。

以前のOSに戻すことは不可なので、15にしている端末は15.2以降にアップデートしてください。

- ・スマホやタブレットのインカメラ機能を使用するため、視聴機器の不具合やカメラ機能の不具合、破損・汚れなどによって写真がうまく撮影されていない可能性があります。

WEB版で視聴の方

【ログインができない】

- ・教習所コード、教習生番号、パスワードを再確認
- ・キャッシュのクリアをしてから再度ログインを実行してください。
- ・対応ブラウザでない場合受講できません。

対応ブラウザ：Microsoft Edge ,Google Chrome (Safari等、それ以外のブラウザからは受講できません)

【動画視聴ができない、途中で止まってしまう、正常終了されない】

- ・対応ブラウザでない場合受講できません。

対応ブラウザ：Microsoft Edge ,Google Chrome (Safari等、それ以外のブラウザからは受講できません)

- ・別ブラウザや別タブを操作すると強制終了してしまいます。

※音量調整でも強制終了します。調整後に再度あらためてご視聴ください。

- ・その他、上記アプリでの確認事項をご確認ください。

・途中で映像が止まる場合は、以下の対処もお試しく下さい。

▼Microsoft Edge の場合

1.アドレスバーに

「edge://flags/#enable-quic」

と入力します。

2.「Experimental QUIC protocol」の欄を「Disabled」にし、画面下の「再起動」を押し、ブラウザを再起動します。

▼Google Chrome の場合

1.アドレスバーに

「chrome://flags/#enable-quic」

と入力します。

2.「Experimental QUIC protocol」の欄を「Disabled」にし、画面下の「Relaunch」(再起動)を押し、ブラウザを再起動します。

上記ご確認の上オンデマンド受講がうまくできない場合は、営業時間内に学校までお問い合わせください。

以上