



Webex Meetings 品質劣化時の対応について

コラボレーション事業部

2020年5月

Webex Meetings 品質劣化時の対応について

音声（繋がらない、途切れる）ビデオ・資料共有（映像がカクカクする、画質が悪い）のトラブル発生時には利用者側のログを取得することで解析を早く・正確に進めることができますのでご協力をよろしくお願いいたします。

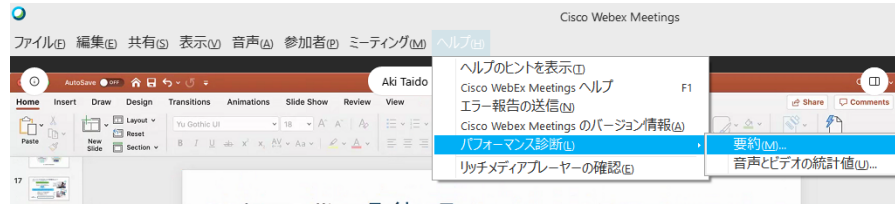
- ①Webex会議の画面で上部の[ミーティング] => [情報] をクリックする
場所とミーティング番号を確認しメモをする



場所、ミーティング番号をメモする



②Webexの会議画面の上段にある[ヘルプ] => [パフォーマンス診断] => [要約]をクリックする



③表示された画面および、下部にある[音声とビデオの統計を参照] をクリックしスクリーンショットを撮り保存をする

スクリーンショット



④下部にある [エラー報告の送信] をクリックし、表示された画面から症状を選択し、[レポートを送信] をクリックする



レポートの送信後、メールが届きます。場所、会議番号、届いたメール、保存したスクリーンショットをWebex管理者またはCiscoのサポート担当者にWebから送付をお願いします。

Webex テクニカルサポート : <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

自己診断&解決方法

暫定対処方法案

※原因調査ではなく、取り急ぎ会議を継続させる為の方法案

- ハウリングが起きた場合は、全員をミュートの上、一人ずつミュート解除することで原因参加者を特定する
- 他の音声接続方法を試す（コールイン/コールバック）
- 他のネットワークを試す（VPN切断、4Gテザリング、有線接続、無線接続等）
 - ネットワーク帯域不足の場合は全員がビデオをオフにすることで状況改善する場合がございます
- 他の端末を試す（他のコンピュータ、iOS/Android向けWebex Meetingsモバイルアプリ等）

自己診断 & 解決方法

- Windows 10 や Mac , iOS でスピーカ、マイク、カメラへのアクセスが許可されているかを確認する
- Bluetooth ではなく有線のヘッドセットを利用する
- VPN を切断する
- 同じ種類のアプリケーションを終了させる（Zoom, Skype, MS Teams など）
- Youtube などのオンライン動画を終了させる
- Windows Update が動いていたら一次停止させる
- パソコンを再起動する