

## よくある質問

### Topics

- [・機器について](#)
- [・オンラインレッスン部屋URLへのアクセス（入室）](#)
- [・映像・音声](#)
- [・通信について](#)

### [・ミーティングシステム「Newrow」バージョンアップに伴う参加者操作](#)

2021年5月に、バージョンアップがなされました。これにともない、以下の動作や設定が変化しています。操作や設定方法についてご案内いたします。

- ・入室時の機器設定
- ・レイアウト変更
- ・ミュート
- ・言語設定

## よくある質問：機器について

### Q. Windows7、Windows8は使えますか。

A. どちらのOSもMicrosoftのサポートが終了しており、推奨しません。

### Q.スマートフォン（iPhone・Android）は使えますか。

A. 接続可能ですが、画面が小さく映像表示に制約があるためおすすめしません。詳しくは『ヤマハオンラインレッスン\_受講者マニュアル\_第4版』をご覧ください。

### Q. 「クイックテックチェック」で不合格になってしまいます。

A. 対応したOS／ブラウザをご使用の上、再度お試しください。

※iOSは不合格表示となります。不具合が確認されていますが、接続可能です。

※テストサーバーの状況により、「サーバー接続テスト」「ウェブカメラのストリームテスト」の2項目が不合格表示される場合があります。オンラインレッスン部屋の接続には支障ありません。

解決しない場合は、オンラインレッスンお客様窓口 へお問い合わせください。

## よくある質問：オンラインレッスン部屋URLへのアクセス（入室）

**Q. アクセスすると、黒い画面の「Waiting for the host to start the session…」が表示されてしまいます。**

A. 講師が入室していない状態です。レッスン開始までお待ちいただくか、改めてアクセスしてください。時間が過ぎても始まらない場合、特約店または講師へお問い合わせください。

**Q. アクセスしようすると、パスワードを要求されてしまいます。**

A. 通常はパスワードを不要としておりますが、何らかの事情でパスワード設定がされている状態です。担当講師にお問い合わせください。

**Q. アクセスすると、氏名・メールアドレスが求められます。個人情報の扱いが心配です。**

A. 氏名はレッスン部屋での表示名として使用され、参加者以外には伝わりません。メールアドレスは、講師・特約店・ヤマハ音楽振興会には伝わりません。

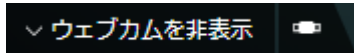
**Q. レッソンの前後で、他の生徒と同室になってしまいます。**

A. 教室のレッスンと同様に、前後ですれ違う可能性があることをご理解くださいますようお願いいたします。開始時間までお待ちいただくか、講師の指示に従ってください。

## よくある質問：映像・音声①

### Q. 画面に自分（または講師）しか映りません。

A. Newrow画面左下の「ウェブカムを非表示」が有効になっている場合、講師が画面拡大操作をすると対象画面のみ表示されます。「ウェブカムを表示」を選ぶと、拡大画面以外の映像が下部に小さく表示されます。



### Q. カメラ・マイクが勝手にオフになります。

A. 指導に応じ、講師が一時的にOn・Off操作をする場合があります。該当しない場合はオンラインレッスンお客様窓口へお問い合わせください。

### Q. 画面が勝手に切り替わってしまいます。

A. 指導に応じ、講師が画面の選択・拡大などの操作をしている場合があります。または通信環境によって、接続が途切れている場合が考えられます。該当しない場合はオンラインレッスンお客様窓口へお問い合わせください。

### Q. 自分の声がエコーのように聞こえます。

A. 講師または他の生徒のスピーカーから出た自分の音が、再度自分に返ってきている状況です。イヤホン使用などの対処方法がありますが、利便性や演奏のしやすさを検討することとなります。担当講師とご相談ください。

### Q. 入室しましたが、カメラ・マイクが有効になりません。

A. Newrowアクセス時にカメラ・マイクの許可や権限を求められたときは、有効（適用・許可）にしてください。Newrow入室後、画面上部「設定（Settings・歯車アイコン）」から設定メニューを開き、「ウェブカメラを起動する」「マイクを起動する」を選択してください。変化が無い場合、一度ブラウザを閉じていただき、再度アクセスをお試しください。解決しない場合は、オンラインレッスンお客様窓口へお問い合わせください。

(参考) <https://support.newrow.com/en/article/webcam-or-microphone-unavailable-overview>

### Q. 映像がとてもカクカクします。音声がひんぱんに途切れます。

A. 通信または使用機器の原因が考えられます。通信状況によって一時的に接続が途切れやすくなってしまった場合は、ブラウザを閉じ、再びアクセスいただくことで改善いたします。使用機器の動作が遅くなっている場合は、同時に起動しているアプリを減らしたり、ブラウザはNewrow以外のタブを閉じることで改善する場合があります。なおiPhoneは映像・音声不安定になりやすいため、推奨いたしません。

## よくある質問：映像・音声②

### Q. カメラ・マイクを購入しましたが、認識されません。

→ご使用の機器は、Newrowと異なるアプリでは使用できますか？

いいえ：機器のメーカーにお問い合わせください。

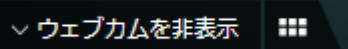
はい：Newrow画面上部の「設定（またはSettings・歯車アイコン）」から設定メニューを開き、「ウェブカメラを選択」「マイクroフォンを選択」の項目から機器指定を確認してください。

（参考）<https://support.newrow.com/en/article/adjusting-newrow-system-settings>

### Q. 入室しましたが、先生や他の生徒の映像枠が小さく、余白ばかりで見辛いです。（PC・タブレット）

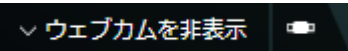
A. Newrow画面左下の表示モードをご確認ください。

固定サイズ表示



小さく表示されることが多いです。

人数に応じサイズ調整



マークを押して、こちらをお選びください。

## よくある質問：通信について

### Q. 通信が安定する方法はありますか。

A. 一般的には、有線接続をすることで安定・高速にご使用いただけます。Wi-Fi接続の場合、ルーターの置き場所などをお試してください。詳しくはご契約している通信業者にご確認ください。

### Q.通信量はどの程度ですか

A. 通信品質や参加人数で変動します。おおよその目安は30分あたり0.3～0.5GB程度となります。

## よくある質問：「Newrow」バージョンアップに伴う参加者操作①

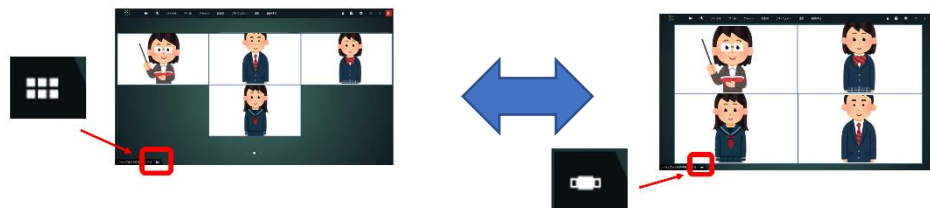
### Q. 入室したとき、先生や他の生徒の映像・音声は聞こえるのに、自分の映像・音声が届きません。

- A. 入室時に、カメラとマイクの機器を選択します（下図）。その際、「確認する」（またはConfirm）を押さず、枠外をクリック・タップすると、機器が有効にならないまま入室となります。誤って入室した場合は一旦退室し、再入室時の機器選択にて「確認する」（またはConfirm）をクリックしてください。（Newrowの設定／Settings／歯車アイコンからも有効にできます。）



### Q. 先生や他の生徒の映像枠が小さく、余白ばかりで見辛いです。（PCまたはタブレット）

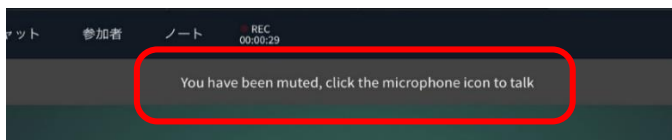
- A. 初期配置が、余白のある画面配置になりました。画面左下のボタンで切り替えをお願いします。



※この画面配置切り替えは、参加者自身だけに反映されます。講師や他の生徒には影響しませんのでご安心ください。

### Q. これまで先生がミュート操作をしてきていましたが、解除されません。

- A. ミュート機能につきまして、新バージョンでは講師によるミュート解除がされず、参加者に解除を促す通知が表示される動作となりました。



大変お手数ですが、ミュート解除のお声掛けがありましたら、画面左上のカメラマイクアイコン（斜線が入っているアイコン）をクリック・タップし、解除の操作にご協力ください。



## よくある質問：「Newrow」バージョンアップに伴う参加者操作②

### Q. 日本語の表示がおかしいです。

A. Newrowの「Language」設定で日本語を選択中、ブラウザの自動翻訳機能を有効にすると、日本語表記が全般的に誤変換となってしまいます。日本語表示をご希望の際は下記いずれかに設定してください。

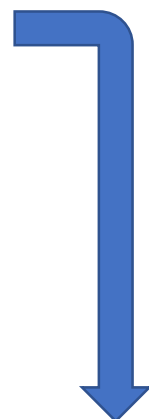
ブラウザ設定例（PC/Chromeの場合）



Newrowの画面上で、右クリック



「日本語に翻訳」を選択



Newrowの言語設定が日本語のとき  
…ブラウザの翻訳設定を「英語」

Newrowの言語設定が英語のとき  
…ブラウザの翻訳設定を「日本語」

