

受講レスキュー **トラブル** 解決!



【iPhone 及び iPad】講師が現れない

このページでは iOS 端末(iPhone, iPad)でレッスンを行った際、レッスン開始時間になっても講師が現れない場合の解決方法をご確認いただけます。

1.再入室をお試しください

①画面左上の「リロード」ボタンを押してください。

※改善されない場合は②以降を行ってください。

②ECC オンラインレッスンアプリを終了し、もう一度 Safari からレッスン開始を押してください。

※必ず**ホームボタンダブルクリック**、または**スワイプして**アプリを終了してください。

また、不要なアプリも同様に終了してください。

2.Safari の ECC オンラインレッスンページを閉じ、Safari を再起動し、ECC オンラインレッスンへログインいただき、受講開始から行ってください。

3.ご利用の端末の再起動をお試しください。

4.下記のインターネット回線状況について、一度ご確認ください。

※ご利用の回線が固定回線の場合

無線接続)

通信状態の良い場所での受講をお願いいたします。

無線ルーター等のインターネット機器の近くに、電子レンジ等の機器があれば電波干渉が発生することもあります。

その場合、通信の速度が低下する可能性がありますので、距離をとって設置されることをおすすめいたします。

また端末をルーターにできるだけ近づけていただくことで改善することもございます。

※ご利用の回線がモバイル回線の場合

できるだけ無線電波環境のよい場所でご受講ください。

また、モバイル回線の性質上、他のユーザーが多く利用する時間帯は影響が出やすくなります。

ご受講の時間帯や曜日など安定しそうな状況、条件をお試しください。

※通信速度制限中の場合は、制限解除後にご受講ください。

5. 上記で改善せず、トラブルが続く場合は、ご利用のルーター及び端末の**再起動**を実施ください。

※ルーターを再起動する際は、必ず電源が完全に落ちてから3分以上時間をおいて、再起動してください。

★ルーターは、常に電源を入れている状態が長期間続くと回線状態が不安定になる可能性があります。

2、3ヶ月～半年に1回程度再起動されることをおすすめいたします。

6. 1～5 をお試しいただいても改善されない場合は、ご利用中のネットワークやサーバーのセキュリティーが原因の可能性がございます。

※会社内から、もしくは社外からの VPN 接続でのご受講の場合は、社内(サーバー)のセキュリティー状況、ネットワークの設定等をシステム担当者様にご確認ください。プロトコル、ポート設定が必要な場合は、お手数ではございますが ECC オンラインレッスンまでお問い合わせください。

【お問い合わせ】support@online.ecc.co.jp