



## 音声の途切れや画像の乱れ、接続が不安定

レッスン中の音声、講師画像の途切れや乱れ、テキストが表示されない、接続が途切れる、「サーバーに接続できません」等の表示が出る場合は、下記をお試しいただくことで改善する可能性がございます。

### 1. 下記のインターネット回線状況につきまし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)

**有線**に変更が可能な場合はご変更をお願いいたします。

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。

有線接続)

別の端末がインターネットに接続されている場合は、ご受講中の端末のみ接続されている環境でご受講ください。

**※病院や会社内、会社外からの VPN 接続での受講の場合、セキュリティの影響により講師との接続ができない場合がございます。**

※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。**

### 2. 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ございます。

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。

### 3. 1～2をお試しいただいても改善されない場合は、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いただきますようお願いいたします。

【お問い合わせ】[support@online.ecc.co.jp](mailto:support@online.ecc.co.jp)