



## よくある質問：機器について

### Q. iPhone/iPadは対応していますか。

- A. 動作が不安定となることが確認されています。詳しくは『[ヤマハオンラインレッスン 受講者マニュアル](#)』より、『接続準備 通信環境テスト』の項目をご覧ください。  
この不具合は、開発元のKaltura社にて修正対応中です。

### 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. スマートフォンは使えますか。

- A. Androidスマートフォンは接続可能ですが、いくつかの留意事項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](#)』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問い合わせフォーム](#)よりご質問ください。



## 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

### 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「ウェブカメラを非表示」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。「ウェブカメラを表示」を選ぶと、拡大画面以外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問い合わせフォーム](#)より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問い合わせフォーム](#)より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）にしてください。Newrow入室後、画面上部「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問い合わせフォーム](#)よりお問い合わせください。

### Q. カメラ・マイクを購入しましたが、認識されません。

A. 機器指定する必要があると考えられます。画面上部「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」「マイクを選択」の項目から機器を指定してください。カメラ・マイクがNewrow以外のアプリでも動作しない場合は、機器メーカーへお問い合わせください。

### 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・音声が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：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。