

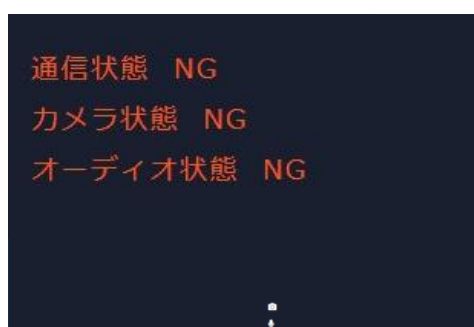
検査側端末の利用状況の確認方法

ログイン画面から、検査側端末の通信環境及びカメラ・オーディオ（マイク）の利用状況についてテストを行います。通信環境とは G リポートのクラウドサーバにお客様のネットワークからアクセスが可能かどうかを確認するものです。

テスト画面をクリックします。

テスト画面表示

通信ができない場合



現在のお客様のネットワーク環境では、ご利用できません。
ネットワーク管理者にご相談いただき、下記通信先、ポート番号、
プロトコルの通信を許可いただくようお願いいたします。

通信先ドメイン名	ポート番号	プロトコル
g-repo-cw.ecovms.com	443	TLS(SSL)、TCP
g-sfu-cw.ecovms.com	443	TLS(SSL)、TCP、WebSocket
g-turns-cw.ecovms.com	443	TLS(SSL)、TCP

10.5. トラブルシューティング

No	問題	対策
1	画質が低い。 カクカクする。	G リポートは通信状況に合わせて画質とフレームレートを自動調節します。PC 側の“解像度”を下げてみてください。
2	映像が止まった。	PC 側の“解像度”を下げる、またはいったん接続を切り、再度通信接続をしてみてください。
3	現場の電波状況は悪くない 場所なのに画質が上がらない。	PC 側の通信状況が悪い可能性があります。 PC 側の“解像度”を下げてみてください。
4	Bluetooth がうまく つながらない。	現場の電波状況によって Bluetooth がうまくつながないことがあります。つながらないときはスマートフォンの再起動や Bluetooth イヤホンマイクの電源を入り切り・ペアリングモードにして、再度接続できるかお試しください。
5	臨場途中でジンバルの バッテリーが切れました。	スマートフォンをジンバルから外し、スマートフォン単体でお使いください。
6	使っていると高温になり 勝手にアプリが落ちたり 電源が切れてしまう。	気温が高いときや直射日光に当たり続けると、スマートフォンの保護機能が働いて警告が出ます。熱がこもらないように防水ケースを外してご使用下さい（雨天の使用厳禁）。また解像度を HD 画質でお使いの場合は、いったん使用を中止し熱を冷ましたのち、VGA サイズに解像度を下げたから使用してみてください。
7	Bluetooth イヤホンマイクを 使ったが、片方の音声しか 届かない・聞こえない。	Bluetooth イヤホンマイクが認識されていない可能性があります。 イヤホンマイクとスマートフォンとのペアリングは、 G リポート⇄PC 間の通信接続する前に行ってください。
8	録画を終了したのにタイマー が止まらない。またはカウン トがずれて表示されている。	接続デバイスの通信状況が悪く、互いの状態認識ができていないときに起こります。一度接続を切り再接続を試みるか、通信環境の良い場所で接続しなおしてみてください。
9	ログインができるがスマート フォンの映像が PC に表示され ない	いくつか原因があります。まずご利用 PC・デバイスにカメラが接続または内蔵されているかご確認ください(カメラがないとご利用できません)。その上でご利用ブラウザは Googlechrome・Edge・Opera であるかどうかをご確認ください。最後にブラウザ上でカメラ・オーディオ（マイク）が「許可」になっているかどうかご確認ください。

10	PC にスマートフォン側の映像 が映らない	いくつか原因があります。まずご利用のデバイスにカメラが内蔵または別途 USB カメラ等が接続されているかご確認ください。カメラがないデバイスでは G リポー トはご利用できません。 そのうえでご利用ブラウザが推奨ブラウザであるかどうかご確認ください。また通 信速度が遅い環境下でも接続できない場合があります。
11	PC 側の解像度を変更できない	カメラ一覧画面にて、自動録画にチェックが入った状態では PC 側の解像度を変更 できません。 自動録画のチェックを外し、解像度をご変更ください。
12	テスト画面表示にて、全て OK なのに映像が映らない。	ファイアーウォールによって通信プロトコルの一部が規制されている可能性がある ため、必要な通信の一部ができない為に起きていると考えられます。 P79 に記載された 通信先ドメイン名・ポート番号・プロトコルの通信が許可されて いるか再度ご確認ください。