

自分の声が相手に伝わらない、相手の声が聞こえない等の音声に関するトラブルが発生した場合、以下手順にて音声設定の確認をお願いいたします。

問題の切り分け



相手との会話が出来ない場合、各アバターの頭に吹き出しがあるかどうかを確認ください。

① 相手の声が自分に聞こえない。

- 相手のアバターに吹き出しが表示されている場合、Virbelaは相手の声を認識していますが、PCで音声が出力されておられません。
- 相手のアバターに吹き出しが表示されていない場合は、相手方の設定をご確認ください。

② 自分が話しているが、相手に声が届かない

- 自分のアバターに吹き出しが表示されている場合、音声は正しく認識されていますので、相手方の設定をご確認ください。
- 自分のアバターに吹き出しが表示されない場合、音声が入力されておられません。

① 「オーディオ設定」の確認

画面右上の歯車アイコンより「オーディオ設定」が表示されます。Virbelaが利用するマイクが正しく選択されていることをご確認ください。

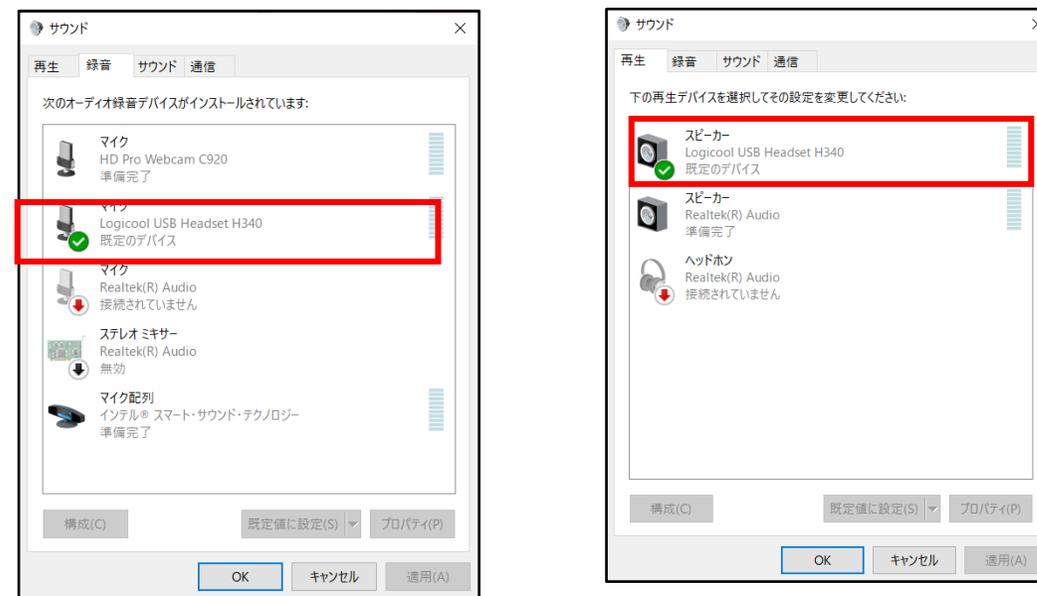


※ここでマイクが何も選択されない場合は、VirbelaがPCのマイクデバイスを正しく認識できておりません。PCを再起動することで正常に認識できるケースを確認しておりますのでお試しください。

② サウンド設定の確認

オーディオ設定画面にて「サウンド設定」を押下すると、利用されているPCのサウンド設定が表示されます。

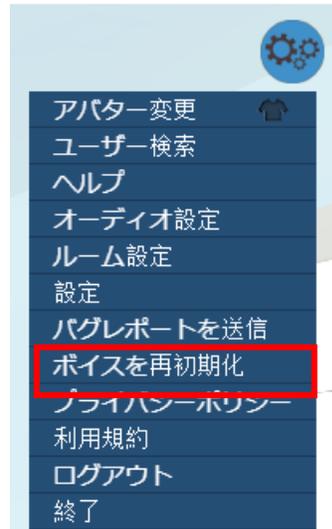
ここで利用するデバイスを「既定のデバイス」に選択ください。



※既定のデバイスであるにも関わらず、音声トラブルがある場合は、デバイスを「無効化」→「有効化」することで事象が解消するケースがあるためお試しください。

③ 「ボイスを再初期化」

「ボイスを再初期化」を押下することで、変更した内容でVirbelaのボイスシステムに再接続を行います。



その他

- アプリ再起動、PC再起動を行うことで解消するケースがございます。各手順を対応しても事象解消しない場合にお試しくください。
- モニター利用時にモニターのスピーカーが正しく設定されていないケースがあります。事象切り分けのため、一度、モニターを外して音声が入力されるかをご確認ください。
- 企業ネットワーク内のFirewallにより音声サーバとの接続が遮断されている場合がございます。直接インターネットに接続できる環境（ご自宅の回線や、テザリングなど）からご利用ください。
- Zoom等の音声を扱うアプリケーションを併用される場合、音声が入力されないケースを確認しております。一度、対象のアプリケーションを閉じてお試しください。（PC再起動を推奨しております。）