SOKUMEN
音声トラブル（音声が聞こえない等）
原因と対策

音声トラブルが起こった時のすぐにできる対策

【音声トラブルとはどんな状況か？】

・音声がブツブツ途切れて聞こえずらい
・応募者側と面接官お互い、もしくは片方の声が全く聞こえない
・声は聞こえるが音が小さく聞こえずらい　など

【音声トラブルが起こった時の**すぐにできる**対策】

※音声トラブルの原因が面接官側か応募者側か判断できない場合は、
面接官も応募者も下記対策を確認ください！

1．一度全てのアプリやブラウザを閉じて、SOKUMENに再接続する

2．　端末（PCや携帯）自体の再起動を行う

3．音声がブツブツ途切れる場合は、面接画面右上の「低画質へ」ボタンをクリックする
低画質モードご利用方法：https://support.sokumen.net/function/function-638/

4．イヤホンやヘッドセットをつけたり外したりして、ブラウザをリロードをする

5．SOKUMENのマイク切替ボタンで、別のマイクに切り替える

6．別のイヤホンやヘッドセットやPC内蔵マイクに切り替える

7．今繋いでいる回線とは、別の回線をつないでみる
（無線を使っているのであれば、有線に繋ぐ）
（有線を使っているのであれば、無線に繋ぐ）
（携帯の場合はキャリア回線(4G等)の回線を繋ぐ）など

【音声トラブルが起こった時のその他の対策】

1．音量が「0」もしくは「小さく」なっていないか確認をする
※ヘッドセット自体の音量が「0」になっていることもあります。
※Androidであればメディアの音量をあげていただく必要があります。
（Android音量設定方法：https://bit.ly/3dao7aO）

2．口をマイク部分に近づけて話してもらう

3．別の端末でSOKUMENを開いてみる
（PCであれば、別PCもしくは携帯で繋ぐ）
（携帯であれば、別携帯もしくはPCで繋ぐ）

4．PCの場合電源コードを刺してみる
※省電力モードになっている可能性がございます。

5．マイクがミュート（消音）になっていないか確認をする

6．マイクの感度を上げる
（Windows：設定 ＞ システム ＞サウンド ＞ 入力項目のデバイスのプロパティ
＞「ボリューム」を調整　https://bit.ly/3rTvwUW）
（Mac：システム環境設定 ＞ サウンド ＞「入力」タブから「入力音量」を調整
https://apple.co/3dxjqZh）
※携帯では基本的にマイクの感度を設定することはできません。

音声トラブルが起こる原因

【音声トラブルの原因】

1．通信環境の問題
2．端末負荷の問題
　・音声がブツブツ途切れて聞こえずらい

3．デバイス(マイク・スピーカー等)の問題
4．端末（PC・携帯・タブレット）の設定の問題
　・応募者側と面接官お互い、もしくは片方の声が全く聞こえない
　・声は聞こえるが音が小さく聞こえずらい

【音声トラブルの事前対策】

※**特定の面接官で良く音声トラブルが起こっている**場合は、下記のような事前対策を
お試しください！

1．事前にWEB面談テストページで音声や映像が問題ないかを確認する
（テストページ：https://sokumen.net/interview/test/page）

※応募者にも事前に上記URLをご共有いただくことで、事前にテストページをご確認して
いただくことが可能です。

【音声トラブルの事前対策】

２．マイクの感度を確認する

●Windowsの設定方法（ https://bit.ly/3rTvwUW ）

１．「スタート」→「歯車アイコン」をクリックし設定を起動する
２．「システム」をクリックする
３．左メニューの「サウンド」をクリックする
４．入力にある「デバイスのプロパティ」をクリックする
５．マイクの「ボリューム」を上げる
６．右側の「追加のデバイスのプロパティ」をクリックする
７．「レベル」を選択する
８．「マイクブースト」の感度を上げる

※上記の「６・７・８」の項目に関しては、PCの種類によっては設定ができないものもあります。

●Macの設定方法（ https://apple.co/3dxjqZh ）

１．アップルメニューから「システム環境設定」をクリックする
２．「サウンド」をクリックする
３．「入力」をクリックする
４．「入力音量」を上げる

※携帯では基本的にマイクの入力感度を設定することはできません※

【音声トラブルの事前対策】

3．社内で面接官と応募者に見立てて模擬面談を行い映像や音声が問題ないかを何回か確認する
※社内でテストされる際には、音声トラブルが起こった状況と同じ環境で行ってください。

●社内でテストした際に音声トラブルが発生した場合は下記内容を確認することで、
何が原因で音声トラブルが起こっているのか、切り分けをすることができます。

・別のPCや携帯であれば問題がないのか？（端末自体や端末の設定の問題）

・別のイヤホンやヘッドセットであれば問題がないのか？（イヤホン等のデバイスの問題）

・他の有線回線や無線回線であれば問題がないのか？（通信回線の問題）

・chrome以外のブラウザ（edge・FireFox）であれば問題がないのか？（ブラウザの問題）

・SOKUMEN以外のWEB会議ツール等では問題がないのか？（ブラウザやツールの問題）　など

4．PC内蔵マイクではなく、イヤホンマイクまたはヘッドセットの活用を推奨
（Bluetoothイヤホンよりも有線イヤホンを推奨）

※当社はゼンハイザー取扱代理店と提携しているので、ご紹介が可能です。

SENNHEISER