SOKUMEN
通信状況が悪い時のトラブル
原因と対策

【通信状況が悪い時のトラブルとは？】

・映像がカクカクしたり、音声がブツブツ途切れて聞こえにくい
・面談中に「あなたの通信品質が低下しています」と表示が良く出る
・面談中に良く面談が切断されることがある

【通信状況が悪くトラブルが起こった時の**すぐにできる**対策】

※通信状況が悪い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．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/

2．一度全てのアプリやブラウザを閉じて、SOKUMENに再接続する

3．　端末（PCや携帯）自体の再起動を行う

4．今繋いでいる回線とは、別の回線をつないでみる
（PC：無線接続の場合は、有線に繋ぐ）（PC：有線接続の場合は、無線に繋ぐ）
（携帯：キャリア回線(4G等)接続の場合は、無線に繋ぐ）
（携帯：無線接続の場合は、キャリア回線(4G等) に繋ぐ）など

5．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ある）

6．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）

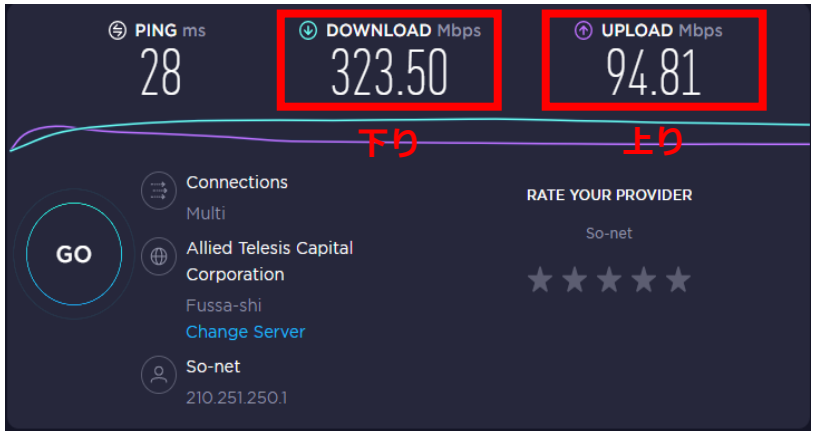
【通信状況が悪い時のトラブルの原因】

1．通信環境の問題
2．端末負荷の問題
3．端末のスペックの問題

【面接官側の通信状況が悪い 事前対策】

※**特定の面接官で良く通信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．WEB面談を行う回線でのスピードテストを行う
（スピードテスト：https://www.speedtest.net/ ）
※上り・下り共に10Mbps以上あれば回線速度は概ね問題ございません。



2．端末(PC・携帯)の使っていないアプリや動画等のデータを削除する
⇒端末負荷軽減につながる！

【面接官側の通信状況が悪い 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、通信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通信トラブルが発生した場合は下記内容を確認することで、
何が原因で通信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？（端末自体の問題）

・スピードテストを確認し通信速度が遅いか？（通信回線の問題）
※通信状況が悪いというタイミングで、スピードテストをご確認ください。
※時間帯によっても通信速度が変わるので、色々な時間帯でご確認ください。

・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）

・使っていないアプリや動画データの削除、SOKUMEN以外のブラウザやアプリを閉じても
通信状況は良くならないか？（端末負荷の問題）

など

【面接官側の通信状況が悪い 事前対策】

4．4G回線やWi-Fiより有線LANで接続する



5．スペックの高い有線LANに切り替える

※LANケーブルの**通信規格**は「**数字が大きいほど速度が速くなる**」。

種類	最大通信速度	用途の目安
CAT5	100Mbps	最低限のネット接続。安価。
CAT5e	1Gbps	通常のインターネット利用向け。
CAT6	1Gbps	インターネットをより快適に利用。
CAT6A	10Gbps	オンライン動画視聴など。
CAT7	10Gbps	オンラインゲームなど。
CAT8	40Gbps	サーバーのデータセンターなど。

高速

【面接官側の通信状況が悪い 事前対策】

6．Wi-Fi利用の場合は「無線LANルーター」の通信規格を見直す
※Wi-Fi通信規格には通信速度や繋がりやすさなど、特性がある。

規格(略名)	最大通信速度	周波数帯
11b	11Mbps	2.4GHz
11g	54Mbps	2.4GHz
11a	54Mbps	5GHz
11n	600Mbps	2.4GHz/5GHz
11ac	6.9Gbps	5GHz
11ad	6.8Gbps	60GHz
11ax	9.6GBps	2.4GHz/5GHz

11ac がオススメ！

高速

7．よりハイスペックな端末に買い替える

8．WEB面接を行う前に、毎回端末（PC・携帯）の再起動を行う

9．端末（PC・携帯）のOSやブラウザを最新のバージョンにする