

トラブルシューティング

Windows をご利用の方

- 音が聞こえないとき
- 相手に自分の声が届かないとき
- Dell 製 PC の音声トラブル
(MaxxAudioPro の設定)

Mac をご利用の方

- 音が聞こえないとき
- 相手に自分の声が届かないとき

各種 Web 会議ソフトの設定

- Skype
- Zoom
- Microsoft Teams
- Google Meet
- Facebook Messenger Rooms

トラブルシューティング

音が聞こえないとき (Windows をご利用の方)

サウンド設定 - ヘッドホン出力の確認

※注: Windows の OS バージョンにより設定は若干異なりますが、確認すべき項目は変わりません。以下は Windows 11 Pro での確認の仕方をご紹介します。

1.

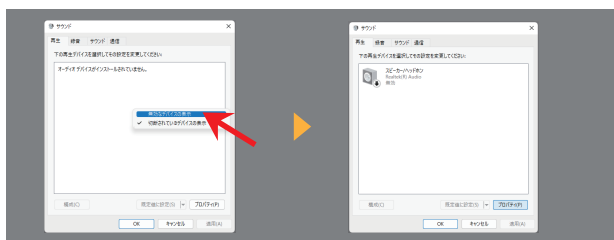
コントロールパネル上で、「ハードウェアとサウンド」→「サウンド」を選択します。

ご使用のヘッドセットのスピーカーが「有効」(緑のチェックがついた状態)になっている事を確認します。
(この画面で複数のヘッドホンやスピーカーが表示される場合があります。
当社ヘッドセット(3.5mmプラグ(CTIA))は「スピーカー/ヘッドホン Realtek(R) Audio」と表示されます。



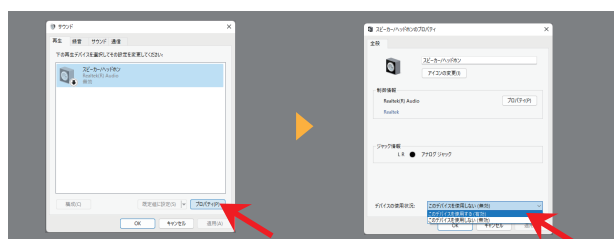
2.

※以下のように、何も表示されなかったり、お使いのヘッドセットのスピーカーが表示されない場合は、無効なデバイスが非表示になっている可能性があります。
画面上で右クリックをし、「無効なデバイスの表示」にチェックを入れてください。



3.

有効(緑のチェックがついた状態)でない場合、以下の通りスピーカーが無効になっています。
お使いのスピーカーを選択→「プロパティ」→「デバイスの使用状況」を選択します。
その後、「このデバイスを使用する(有効)」を選択します。
(当社ヘッドセット(3.5mmプラグ(CTIA))は「スピーカー/ヘッドホン Realtek(R) Audio」と表示されます。)

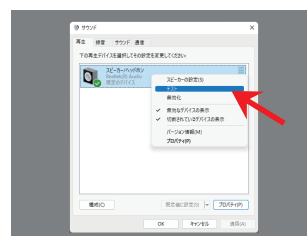


4.

念のため、「スピーカー/ヘッドホンのプロパティ」の「レベル」のタブを選択し、スピーカーの音声 ON になっている事を確認します。



実際に音源が再生するか確認するために、「スピーカー/ヘッドホン」を右クリックし、「テスト」を選択してください。
正しく設定できていれば、ヘッドセットから音声聞こえます。



トラブルシューティング

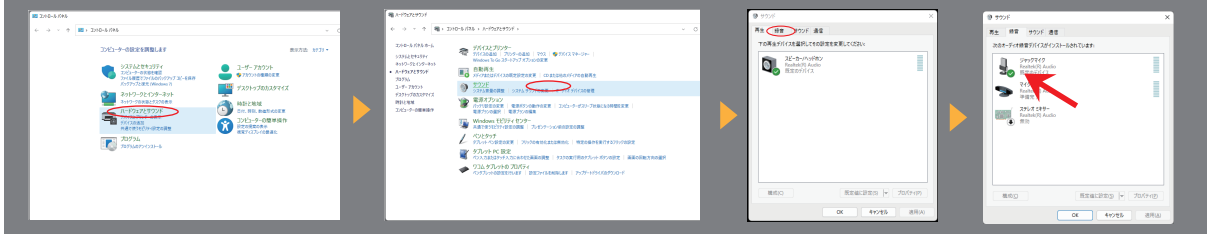
相手に自分の声が届いていないとき (Windows をご利用の方)

サウンド設定 - マイク入力の確認

※注: Windows の OS バージョンにより設定は若干異なりますが、確認すべき項目は変わりません。以下は Windows 11 Pro での確認の仕方を掲載しています。

1.

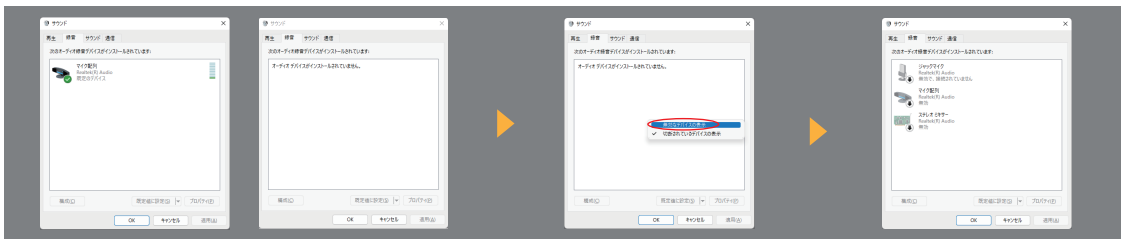
コントロールパネル上で、「ハードウェアとサウンド」→「サウンド」→「録音」を選択します。
ご使用するマイクが有効(緑のチェックがついた状態)になっている事を確認します。



- お使いのパソコンにより複数マイクが表示される可能性があります。
- 当社ヘッドセット(3.5mmプラグ(CTIA))は「マイク Realtek(R) Audio」と表示されます。

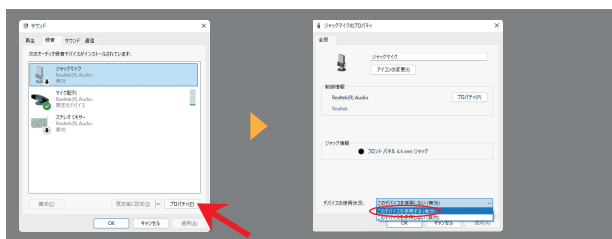
2.

※以下のように、お使いのヘッドセットのマイクが表示されなかったり、何も表示されない場合は、無効デバイスが非表示になっている可能性があります。
画面上で右クリックをし、「無効なデバイスの表示」にチェックを入れてください。



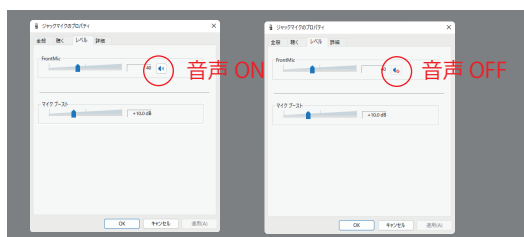
3.

有効(緑のチェックがついた状態)でない場合、以下の通りマイクが無効になっています。
「マイク」を選択→「プロパティ」→「デバイスの使用状況」を選択します。
その後、「このデバイスを使用する(有効)」を選択します。



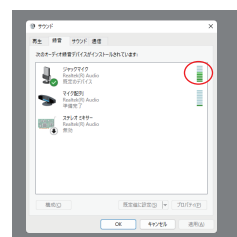
4.

念のため、「マイクのプロパティ」の「レベル」のタブを選択し、マイクの音声がONになっている事を確認します。
また、相手に伝わる音が小さい場合、数値を調整してください。



マイクブーストは+10.0 dBが推奨値です。
ブーストしすぎると、ノイズが大きくなります。

実際に音声を認識しているか確認するために、ヘッドセットのマイクに声をかけて「マイク」の右にある音量ゲージが音声に応じて上下に振れるかご確認ください。



※PCIによっては、音量ゲージが僅かしか振れない事があります。

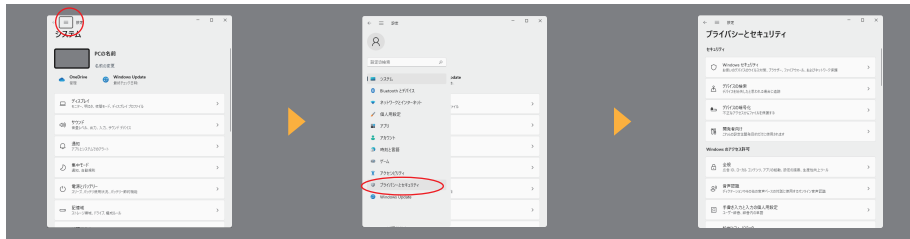
トラブルシューティング

相手に自分の声が届いていないとき（Windows をご利用の方） プライバシー設定の確認

※注: Windows の OS バージョンにより設定は若干異なりますが、確認すべき項目は変わりません。以下は Windows 11 Pro での確認の仕方を掲載しています。

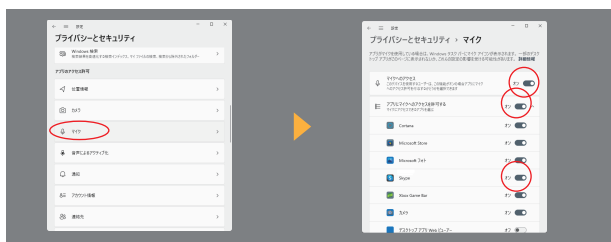
1.

「設定」を開き、画面左上の「☰」をクリックして表示された項目の「プライバシーとセキュリティ」を開きます。



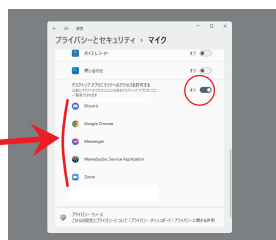
2.

下にスクロールし、「アプリのアクセス許可」から「マイク」を選択します。
「マイクへのアクセス」「アプリにマイクへのアクセスを許可する」および使用したいアプリが「オン」になっていることをご確認ください。



3.

※ブラウザベースの音声通話などを使用する場合は、さらに下にスクロールし、「デスクトップアプリがマイクにアクセスできるようにする」が「オン」になっているか確認し、使用したいブラウザが記載されているかご確認ください。



トラブルシューティング

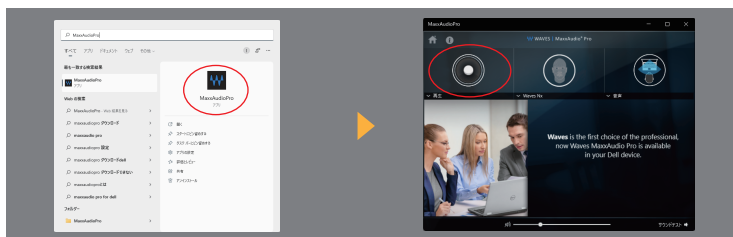
DELL 社製 PC の音声トラブル

MaxxAudioPro の設定

Dell社製パソコンでは、『MaxxAudioPro』というソフトウェアを使用し、ヘッドセットやイヤホンの音声入出力を管理している機種があります。Dell社製パソコンをご利用の方は以下設定を必ずご確認ください。以下を設定しないとヘッドセットで音声が聞こえなかったり、マイクの音を認識しない可能性があります。

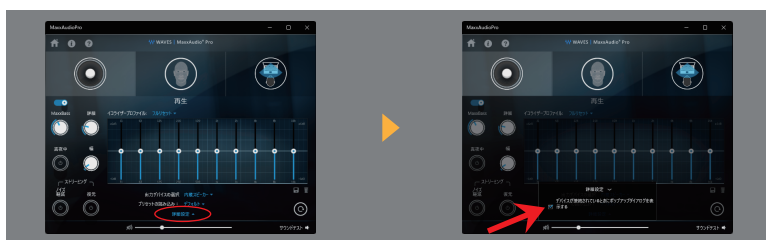
1.

Windowsの検索バーに、「MaxxAudioPro」と入力しソフトウェアを選択してください。
MaxxAudioProが開いたら、左上の「再生」のアイコンを選択してください。



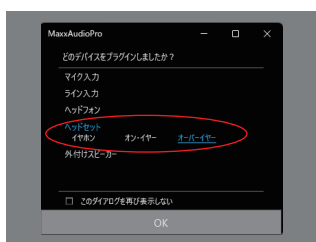
2.

最下部の「詳細設定」を開き、「デバイスが接続されているときにポップアップダイアログを表示する」にチェックが入っている事を確認してください。



3.

MaxxAudioProを閉じ、もう一度ヘッドセットをパソコンに接続しなおしてください。
以下のような、ポップアップ画面が表示されます。
「ヘッドセット」の中から、ご使用する条件に合ったものを選択します。
(HM43の場合は「イヤホン」、HM41・HM42の場合は、「オーバーイヤー」を選択します。)
「OK」を選択するとポップアップ画面が消えます。



(重要!)

毎回ヘッドセットを接続するたびに、このポップアップ画面からご使用機器を選択する必要があります。
画面下の「このダイアログを再び表示しない」にチェックを入れてしまうと、ヘッドセット接続時にポップアップ画面が表示されなくなってしまいます。
このチェックは絶対に入力せず、毎回ポップアップ画面で選択をするようにお願いします。

4.

MaxxAudioProを再度立ち上げ、左上「再生」のアイコンを選択し、「出力デバイスの選択」と「プリセットの読み込み」が、先ほど選択したものになっているかをご確認ください。



・音が聞こえるかの確認
右下の「サウンドテスト」のアイコンを選択し、ヘッドセットから音が流れるかをご確認ください。



・ご自分の声をマイクが拾っているかの確認
右上の「音声」のアイコンを選択します。
ヘッドセットのマイクに話しかけてみて、真ん中のゲージが反応するかご確認ください。
音が小さいようでしたら、その下のボリュームを調整してください。



上記設定の後、Windows側の音声設定をご確認いただき、音が聞こえるか・マイクにご自分の音が入っているかをご確認ください。

トラブルシューティング

音が聞こえないとき (Mac をご利用の方)

サウンド設定 - ヘッドホン出力の確認

※注: OS バージョンにより設定は若干異なりますが、確認すべき項目は変わりません。

1.

「システム環境設定」の中から「サウンド」を選択します。

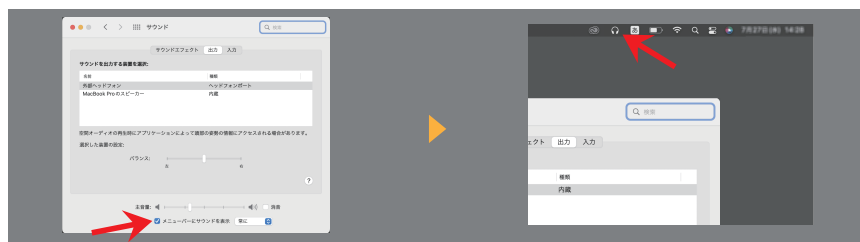
「出力」の設定が表示されます。
(Macがヘッドセットを認識していない場合、以下のように内蔵のスピーカーのみ表示されています。)



2.

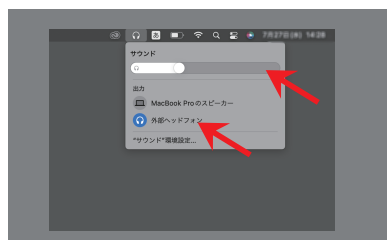
ご使用のヘッドセットのスピーカーが認識されている場合、以下のように「外部ヘッドフォン」と表示されます。

画面一番下の「メニューバーにサウンドを表示」にチェックを入れると、デスクトップ画面上部ツールバーにサウンドアイコン(ヘッドホンマーク・ヘッドセット未接続時は音量マーク)が表示されます。



3.

サウンドアイコンをクリックすると、スピーカーのボリュームが表示されます。
また、下部に現在の出力設定が表示されますので、ご使用のヘッドセットが選択されているかご確認ください。



※HM43をMacに接続する場合
HM43にイヤホンと付属ケーブルを接続後、HM43をMacに接続してください。
(Mac に接続後に HM43 にイヤホンを接続すると、マイクやスピーカーを正しく認識しない場合があります。)

トラブルシューティング

相手に自分の声が届いていないとき（Mac をご利用の方）

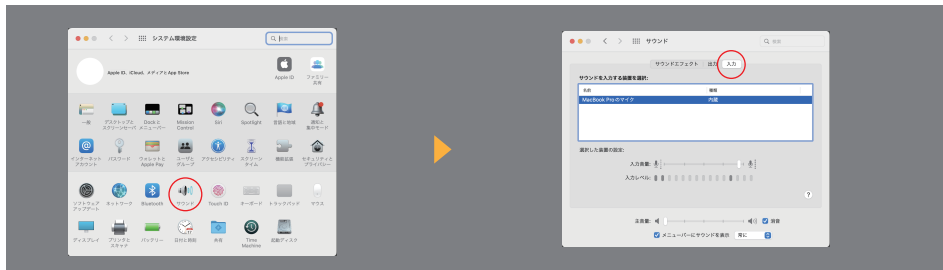
サウンド設定 - マイク入力の確認

※注：OS バージョンにより設定は若干異なりますが、確認すべき項目は変わりません。

1.

「システム環境設定」の中から「サウンド」を選択します。

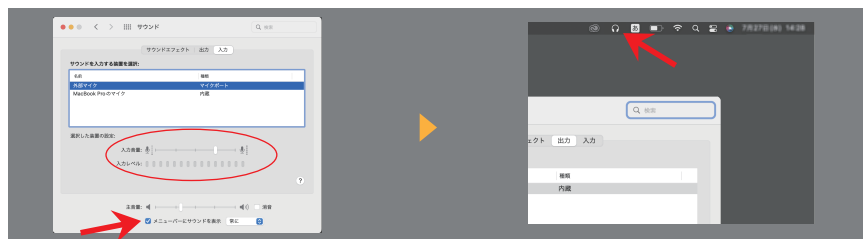
「入力」を選択します。
(Macがヘッドセットを認識していない場合、以下のように内蔵のマイクのみ表示されています。)



2.

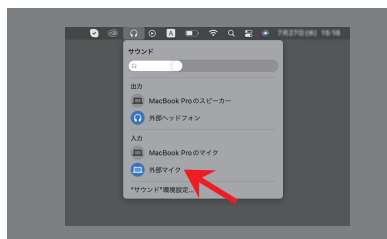
ご使用のヘッドセットのマイクが認識されている場合、以下のように「外部マイク」と表示されます。マイクに向かってご自分で発声し、下の「入力レベル」のゲージが動く事をご確認ください。ゲージの動きが少ないようであれば、「入力音量」を調整してください。

画面一番下の「メニューバーにサウンドを表示」にチェックを入れると、デスクトップ画面上部ツールバーにサウンドアイコン(ヘッドホンマーク・ヘッドセット未接続時は音量マーク)が表示されます。



3.

メニューバーのサウンドアイコン(ヘッドホンマーク)を「Option」キーを押しながらクリックすると、現在のサウンドの設定が表示されます。ご使用のヘッドセットのマイクが選択されているかご確認ください。



※HM43をMacに接続する場合

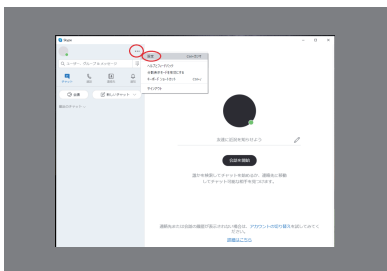
HM43にイヤホンと付属ケーブルを接続後、HM43をMacに接続してください。
(Macに接続後にHM43にイヤホンを接続すると、マイクやスピーカーを正しく認識しない場合があります。)

各種 Web 会議ソフトの設定

Skype

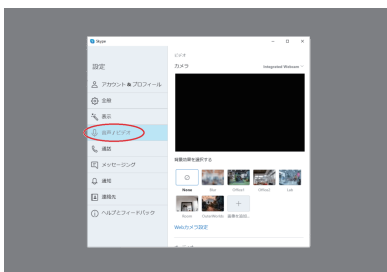
1.

Skypeを起動し、左上にある「…」をクリックし、「設定」を選択します。



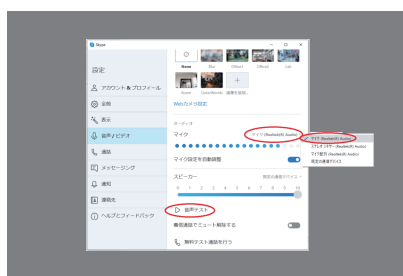
2.

「設定」の左側のメニューから「音声/ビデオ」を選択します。「マイク」の項目が見えるまで、下にスクロールしてください。



3.

「マイク」の項目の右部分から、ご自分の使用しているヘッドセットのマイクを選択し、ヘッドセットに声をかけ、音量ゲージが動く事を確認ください。また、「スピーカー」の項目から、「>音声テスト」を選択し、音が聞こえる事を確認ください。



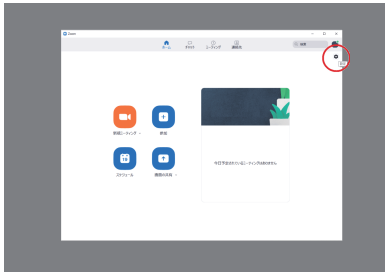
※当社ヘッドセット(3.5mmプラグ(CTIA))は「マイク(Realtek(R) Audio)」と表示されます。

各種 Web 会議ソフトの設定

Zoom

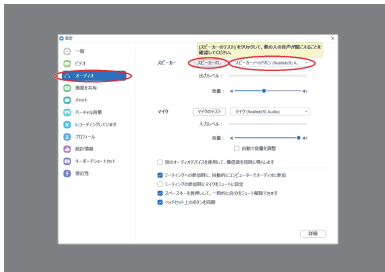
1.

Zoomを起動し、右上の設定(歯車マーク)を選択します。



2.

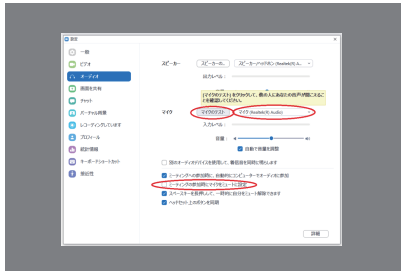
「設定」画面のメニューから、「オーディオ」を選択します。
ご自分のヘッドセットのスピーカーを右のリストから選択します。
「スピーカーのテスト」をクリックし、ヘッドセットから音が鳴るか、ご確認ください。



※当社ヘッドセット(3.5mmプラグ(CTIA))は「マイク(Realtek(R) Audio)」と表示されます。

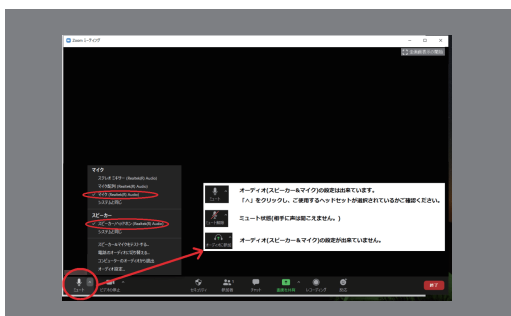
3.

ご自分のヘッドセットのマイクを右のリストから選択します。
「マイクのテスト」をクリックし、ヘッドセットに声をかけ、自分の声が再生され聞こえるかご確認ください。
また、「ミーティングの参加時にマイクをミュートに設定」にチェックが入っていると、ミーティングの最初はマイクの音がミュート状態になります。
お好みに応じて設定ください。



4.

ミーティング中は、左下のマイクの設定をご確認ください。
「ミュート」、「ミュート解除」、「オーディオに参加」の3つの状態があります。
「ミュート」の状態になっており、ご自分のヘッドセットのスピーカーとマイクが選択されている事をご確認ください。



各種 Web 会議ソフトの設定

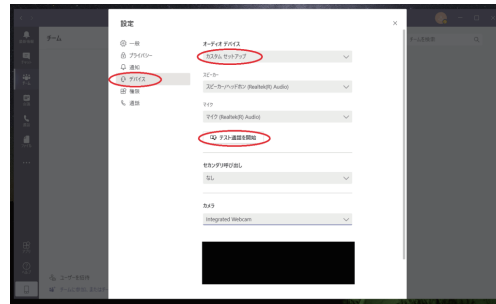
Microsoft Teams

ソフトの設定の確認

1. Teamsを起動し、右上のアイコンマークを選択し、メニューから「設定」を選択します。



2. 「設定」内のメニューから「デバイス」を選択します。「オーディオデバイス」から「カスタム セットアップ」を選択します。その下の「スピーカー」、「マイク」がご使用しているヘッドセットになっているのを確認します。



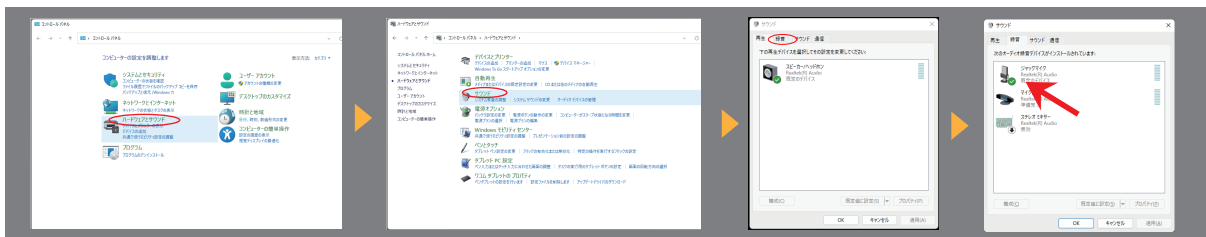
※「テスト通話を開始」をクリックし音声設定が正常に動作するかをご確認ください

※Teamsをご利用の際に「マイクの音量が上下したり、途切れたりする」不具合がある場合 →PCおよびソフトのマイク音量自動設定解除をお試しください。

①Windowsサウンド設定 - 排他モード設定

1.

コントロールパネル上で、「ハードウェアとサウンド」→「サウンド」→「録音」を選択します。ご使用するマイクが有効(緑のチェックがついた状態)になっている事を確認します。



- お使いのパソコンにより複数マイクが表示される可能性があります。
- 当社ヘッドセット(3.5mmプラグ(CTIA))は「マイク Realtek(R) Audio」と表示されます。

2.

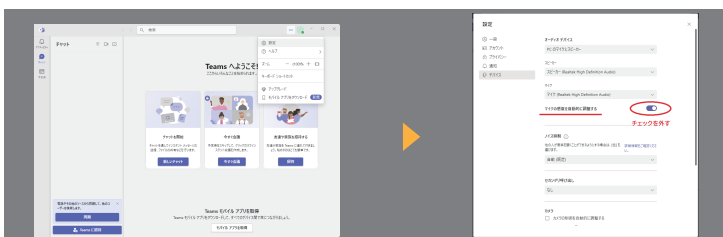
マイクを選択し、「プロパティ」→「マイクのプロパティ」→「詳細」を選択します。「排他モード」の「アプリケーションによりこのデバイスを排他的に制御できるようにする」のチェックを外します。



以上により、Windowsの設定から使用するアプリ(Teams等)で、マイクの音量が勝手に操作されなくなりました。

②Microsoft Teams の設定

Teamsを起動し、右上の「…」マークをクリックし、「設定」を選択します。左側の項目から「デバイス」を選択し、「マイク」の欄の「マイクの感度を自動的に調整する」のチェックを外します。(デフォルトでは、チェックが入っています。)



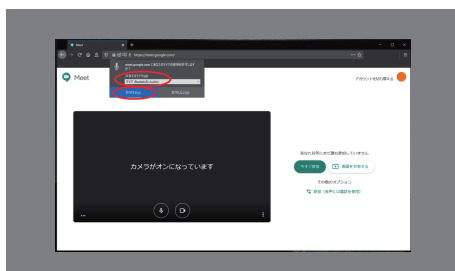
上記(1)、(2)により、Microsoft Teamsが自動的にマイクの音量を調整しないように設定しました。上記でも解決しない場合は、他のオーディオ設定もご確認ください。

各種 Web 会議ソフトの設定

Google Meet

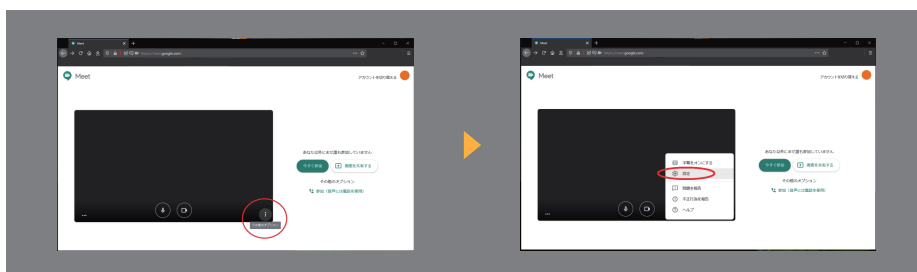
ミーティング画面に移行前に、音声や画像の設定画面が設けてあります。
お使いのブラウザからマイクの使用許可を求められる場合がありますので、ご使用するヘッドセットのマイクを選択し「許可する」を選択してください。

1.



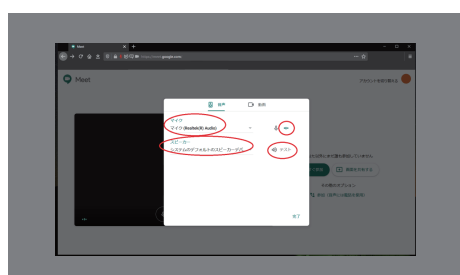
その後、画面右下の「その他のオプション」→「設定」と選択します。

2.



ご使用のヘッドセットのマイクとスピーカーが選択されている事をご確認ください。
ヘッドセットに声をかけ、マイクの音量ゲージが反応することをご確認ください。
加えて「テスト」をクリックし、ヘッドセットから音声聞こえることをご確認ください。

3.



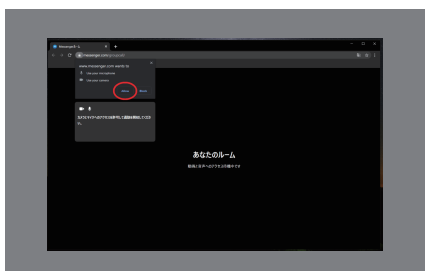
※当社ヘッドセット(3.5mmプラグ(CTIA))は「マイク(Realtek(R) Audio)」と表示されます。

各種 Web 会議ソフトの設定

Facebook Messenger Rooms

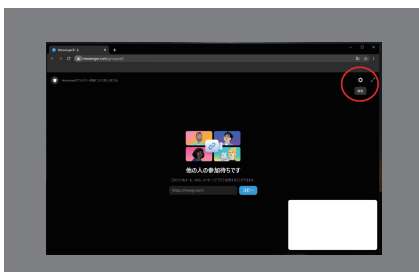
1.

Facebook Messenger Roomsをブラウザで起動すると、お使いのブラウザによっては、マイクとカメラのアクセス許可を求められますので、「Allow(許可)」を選択してください。



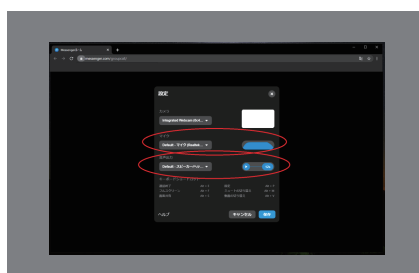
2.

ルームに入ったら、設定(右上の歯車マーク)を選択してください。



3.

「設定」画面の「マイク」、「音声出力」から、ご自分のヘッドセットが選択されていることをご確認ください。また、ご自分でマイクに向かって発声し、「マイク」の横にある音量ゲージが反応することをご確認ください。加えて、「音声出力」の横にある「▷」ボタンを押し、音声が聞こえるかご確認ください。



※当社ヘッドセット(3.5mmプラグ(CTIA))は「マイク(Realtek(R) Audio)」と表示されます。