

！ 開成 NET に関するトラブルについて

開成 NET ご利用の際、何かトラブルがある場合、下記の方法をお試しください。

また、[よくあるご質問](#)をまとめておりますので、こちらもご一読ください。

※ご注意：

- ①端末によりましては、サービスをご利用いただけない場合がありますことをご理解ください。
- ②PC の設定の変更については、自己の責任において行っていただくものとし、変更に伴う不具合発生について生じる損害について、当社は一切の責任を負いかねます。予めご了承ください。

●ログイン時のトラブル

(1) [ログインができない場合](#)をご確認の上、該当しない場合下記状況をお確かめ下さい。

(2) ログイン ID とパスワードを入力しても、ページが開かない場合。

- ① 別のウィンドウが開いている場合があります。他にウィンドウが開いていないか確認してください。
IE ブラウザを使用の場合は、下部「e」マークをクリックし、別のウィンドウが開いていないか確認してください。
- ② ポップアップブロックが有効になっており、別ウィンドウが開かない場合があります。
ポップアップブロックを無効にさせていただくか、kaisei-group のサイトを許可するサイトへ登録してください。
- ③ セキュリティレベルが高く、保護されたサイトをはじかれる場合があります。
セキュリティレベルを中程度に変更してみてください。
- ④ セキュリティソフトにより、アクセス制限がかかっている場合があります。
お使いのソフトのセキュリティレベルを調整してみてください。

(3) 空メールを送信したが、返信メールが届かない場合。

- ① メールアドレスがあっているかどうか、ご確認ください。
送信アドレスは:touroku@hotmail2.kaisei-group.co.jp です。
QR コードをご利用の場合、メールアドレスの前に「mailto:」等余分な文字が挿入されている場合があります。
再度送信アドレスをご確認ください。
- ② 迷惑メール設定をされていませんか？
携帯会社様や各プロバイダ様におきまして、自動で迷惑メール設定がなされている場合がございます。
設定をご確認いただき、「kaisei-group.co.jp」の受信許可設定をお願いいたします。
- ③ フリーメールなどを使用されている場合。
Hotmail や yahoo 等のフリーメールを使用されている場合、迷惑メールフォルダに勝手に保存される等正しく返信メールが届かない場合があります。迷惑メールフォルダをご確認ください。

(4)一度はログインできたが、もう一度ログインしようとするが開かない場合。

ID やパスワード等間違いがないか再度ご確認ください。また、ブラウザを立ち上げ直す、端末を再起動させるなど、リセットしてみてください。

●「ネット学習」受講時のトラブル

(1) ネット学習を開いても「学習可能なコンテンツがありません」と表示され、授業が何も表示されない場合。

授業は「通常」「講習会」「その他」のタブのいずれかの各教科ボタンに表示されますので、各タブとボタンをクリックしてみてください。
配信対象外の学年は何も表示されない場合もあります。

(2) 授業のコンテンツ名は表示されるが、「授業をみる」をクリックしても、授業が再生されない場合。

まず、どの授業をみるができないのか、「授業をみる」のボタンの横をご確認ください。
☆動画の種類は2種類あります。

「VIDEO」「FLC」のどちらかが見られないか、どちらも見られないのかご確認ください。

①「VIDEO」が見られない場合。

1 クリックしても何も画面の変化がない。

・ポップアップブロックが有効になっていませんか？

→ポップアップブロックを無効にさせていただくか、kaisei-group のサイトを許可するサイトへ登録してください。

・セキュリティレベルが高くなっていませんか？

→セキュリティレベルを中程度にしてください。

・セキュリティソフトは起動していますか？

→お使いのソフトのセキュリティレベルを調整してみてください。

・別のタブやウィンドウで画面が開いていませんか？

→何も開いていないように見えて、別のウィンドウが開いて起動している場合があります。
タブを確認し、ウィンドウを一つずつ確認してみてください。

2 クリックすると別画面が表示されるが、動画を読み込まない、何かエラーが出る。

・開成 NET の動画配信方法はストリーミング配信を使用しています。

→ストリーミング配信機能などに制限がかかっていないかどうか、ご確認ください。

お使いのプロバイダにより、初期設定時点でストリーミング配信に制限がかかっている場合があります。

・回線速度は十分ですか？

→回線速度が足りないと、動画を読み込まずエラーになる場合がございます。

・セキュリティレベルが高くなっていませんか？

→セキュリティレベルを中程度にしてください。

・セキュリティソフトは起動していますか？

→お使いのソフトのセキュリティレベルを調整してみてください。

③ その他(1や2を試しても効果がない場合、1や2に該当しない場合)

・違うブラウザを使って視聴してみる。

→現在 Internet Explorer をご使用の場合は、Google Chrome などを使ってみて、
同じ症状が出るかどうかご確認ください。

・セキュリティソフトの確認

→セキュリティソフトと PC 環境の相性によりましては、セキュリティソフトが起動しているだけで動画などが
見られなくなる等の症状が出る場合がございます。任意とはなりますが、セキュリティソフトを一度 OFF
していただき、視聴できるかどうかご確認ください。

・cookie の削除、履歴の削除、インターネット一時ファイルの削除

→インターネット使用時に一時的な保存メモリが蓄積されてしまい、常に新しい情報が交換されないこと
によって、ページが開かない場合がございます。上記それぞれのファイルを削除してみてください。

②「FLC」が見られない場合。

・「FLC」は Adobe Flash Player を使用したコンテンツとなります。

→Adobe Flash Player がインストールされていない場合、Adobe Flash Player に対応していない端末に
て、ご利用の場合、視聴することができません。[Adobe Flash Player](#) をダウンロード&インストールして
いただくか、対応可能な端末にてご利用ください。

・VIDEO が見られない場合の 1 と 3 をご確認ください。

③「VIDEO」「FLC」どちらも見られない場合。

①と②両方の操作をお試しください。解決が見られない場合は下記窓口までお問い合わせください。

● いずれも該当しない場合

開成 NET 問い合わせ窓口までお問い合わせください。

✳ 開成 NET 問い合わせ窓口

TEL: 06-6373-1538 (受付時間:10:00~18:00、土日祝除く)

Mail: kaiseinet@kaisei-group.co.jp

⚠ Mail でのお問い合わせの際の注意点

①Mail でのお問い合わせの際は、「お通りの教室名・お名前・ID(わかる場合)・具体的な問い合わせ内容」を必ず
記載の上お送りください。土日祝を除く3営業日以内のお返事を予定しておりますが、内容によりお時間をいただく
場合もございます。お急ぎの際はお電話にてお問い合わせいただきますようお願い申し上げます。

②セキュリティ保護のため、Mail でのパスワードの照会を行っておりませんので、ご了承ください。