



BOARD@白板家[®]
Ideas Worth Sharing

困った時は・・・

2020年2月改訂

目次

1. ハードや操作に関する問い合わせ

P4・・・ホワイトボードに書いても何も表示されない

P5・・・アイコンをタッチしても反応が無い

P6・・・縦・横が逆に表示される

P7・・・描画中に画面の所々に点々が残る

P8・・・書いた文字が欠けたり、断線したりする

P9・・・描画中、画面がフリーズする

P10・・・ホワイトボードに取付できない

P11・・・チョークで書く時に精度が落ちる

目次

2. POTやAPPに関する問い合わせ

P12・・・POTのインストールができない

P13・・・ホワイトボード画面とパソコン画面との切替ができない

P14・・・シェアモードのサーバーにアクセスできない

P15・・・スマホ・タブレットに画面を保存できない

P16・・・APPでサーバーにアクセスできないと表示される

P17・・・APPでダウンロードできないと表示される

P18・・・App Storeで「白板家」と検索しても白板家APPがヒットしない

P19・・・ライブ機能を使用している時に白板家APP上でPPTを表示できない

P20・・・白板家APPでライブが使用できない

P21・・・POTの設定画面への行き方がわからない

P22・・・JPEGファイルの保存先がわからない

P23・・・PC起動時にPOTを自動で立ち上げるようにしたい

P24・・・切換えアイコンをタッチするとローカルモードアイコンが
ついたり消えたりするだけで、ホワイトボード画面が開かない

P25・・・ローカルモード利用時に「PPTを開く」でエラーが出る。

Q1) ホワイトボードに書いても何も表示されない。

①フレーム本体やUSBケーブルに外観上異常が無いかどうかご確認下さい。

→右図赤丸のUSB接続部分がまれに抜けていることがあります。

②異常が無い場合、USBケーブルを何度か抜差しして、再度お試し下さい。

③②で改善しない場合、POTを再起動して下さい。

④③でも改善しない場合、本体が故障しているか、フレームを取付けている板面が歪んでいる可能性があります。これらの可能性が疑われる場合は、お問い合わせ下さい。



Q2) アイコンをタッチしても反応が無い。

- ① アイコンの全てで反応が無いか、マーカーやイレーザーが反応するかどうかお試し下さい。
- ② マーカーやイレーザーの反応がある場合は、POTの設定でフレームの向きが縦横反対になっている可能性があります。この場合はPOTの設定からご変更下さい。(次ページ参照。)
- ③ マーカーやイレーザーの反応が無い場合は、本体が故障しているか、フレームを取付けている板面が歪んでいる可能性があります。これらの可能性が疑われる場合はお問い合わせ下さい。

Q3) 縦・横が逆に表示される。

POTの基本設定でフレームの向きが縦・横反対に設定されている可能性があります。

POTの設定状況をご確認下さい。

→ローカルモードアイコン上で右クリック → 設定をクリック。



Q4) 描画中に画面の所々に点々が残る。

- ①板書の際に小指やレーザーの端・上着の袖等が板面に触れて、マーカーとして認識されている可能性があります。
- ②レーザーで消すのが煩わしい場合は、クリアアイコンをタッチすれば全消去できます。

Q5) 書いた文字が欠けたり、断線したりする。

- ①細字のマーカースを使用している可能性があります。中字以上のマーカースを推奨します。また、逆に太字（極太）のマーカースを使用する場合は、POTのマーカースサイズの設定で、15mm～20mm程度に変更することを推奨します。
- ②フレームぎりぎりの部分（1cm以内の距離）は精度が落ちますので、ご了承下さい。
- ③マーカースをかなり傾けて書くと、正常に動作しなくなります。
- ④板面がシート状になっているスキャンタイプのボードやホワイトボードシートは板面が波を打っており、フレームから照射される赤外線を阻害してしまい、正常に動作しなくなります。
普通のホワイトボード上でご利用下さい。

Q6) 描画中画面がフリーズする。

① USBケーブルを抜差しして、再度お試し下さい。

② ①で復旧しない場合はPOTを再起動して下さい。

③ 上記で復旧しない場合は、USBケーブルの接触不良や、ケーブルの断線も考えられます。一度お問い合わせ下さい。

Q7) ホワイトボードに取付できない。

通常のホワイトボードではなく、シート状でスキャンするタイプのボード、またはホワイトボードシートに取付けようとしている可能性があります。

これらは磁力が弱く、取付できないケースがあります。



Q8) チョークで書く時に精度が落ちる。

① POTの基本設定で、マーカの太さを「極細 チョーク推奨」に変更して下さい。

② 上記設定変更後も精度が上がらない場合は、太めのチョークを使用している可能性があります。「マーカサイズの設定で、15～20mm程度までサイズを上げてお試し下さい。



Q9) POTのインストールができない。

①PCのセキュリティソフトにブロックされている可能性があります。

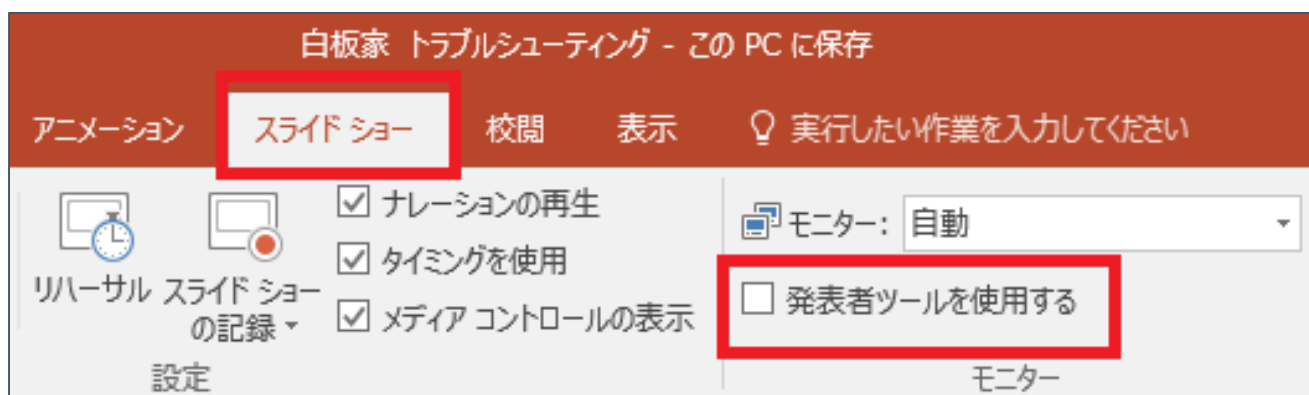
当Webサイトの「ユーザーサポート」→「POTのインストール」から進んでいただいております、インストールの際に「POT_SETUP_V○○○exe」とアプリ名が表示されていれば、安心してご利用いただけます。

※○○○の部分はアプリのバージョン番号が入ります。定期的にバージョンアップを実行しており、数字は変動します。

Q10) ホワイトボード画面とデスクトップ画面の切り換えができない。

① PowerPointのスライドショーの設定で、「発表者ツールを使用する」にチェックが入っている可能性があります。

このチェックを外せば、スライドショー使用時でもホワイトボード画面とデスクトップ画面を切り換えることができます。



Q1 1) シェアモードのサーバーにアクセスできない。(ログイン画面が表示されない)

①社内・校内で使用しているインターネットにアクセス制限がある場合、PCがインターネットに接続していない場合、シェアモードのサーバーにアクセスできません。その際はシェアモードログイン画面が表示されません。

まず、インターネットの状況をご確認下さい。



Q12) スマホ・タブレットに画面を保存できない。

① PC・スマホ、またはその両方が接続している通信環境が不安定・速度が遅い可能性があります。通信環境の良いところで使用されているかを確認して下さい。

② 上記が問題無い場合、会議コードアイコンのロゴマークが点灯していない可能性があります。下図のようにロゴマークが緑色に点灯している時のみ、スマホ・タブレットでも共有可能です。点灯していない場合は、下図のロゴをクリックして下さい。



ロゴが点灯していない状態



ロゴが点灯している状態

Q13) APPでサーバーに接続できないと表示される。

- ① スマホ・タブレットが接続しているインターネットの通信環境を確認して下さい。
- ② 上記が問題無い場合、APPを再起動して、再度お試し下さい。



Q14) APPでダウンロードできないと表示される

スマホ・タブレットが接続しているインターネットの通信環境を確認して下さい。

または、ダウンロードする画面の容量が大きく、ダウンロードに時間がかかっている場合があります。

Q 1 5) App Storeで「白板家」と検索しても白板家Appがヒットしない。

iPadのApp Storeで白板家Appを検索する場合、検索できないケースが確認されております。

この場合は白板家Webサイトのユーザーサポートに白板家Appインストール用のリンクを貼り付けておりますので、そちらからのインストールをお願い致します。

Q 1 6) ライブ機能を使用している時に白板家App上でPPTを表示できない。

POTの「シェアモード無料体験」からシェアモードを使用している時は白板家AppでPowerPointを表示させることはできません。

アカウントを登録してから、シェアモードをご利用下さい。

Q17) 白板家Appでライブ機能が使用できない。

ライブ機能の使用制限回数をオーバーしている可能性があります。無料で使用できる回数は最大50回です。

引き続きライブ機能を使用したい方は、アプリからシェアモード有料プランをお申し込み下さい。

Q18) POTの設定画面への行き方がわからない。

POTを起動すると、直接ホワイトボード画面に移行します。そこからPCの「ESC」を押すと、デスクトップ画面に戻り、「ローカルモードアイコン」が右上に現れます。

そのローカルモードアイコン上で右クリックすると、設定画面へ移行することができます。

※シェアモード利用時も同じ手順で操作できます。

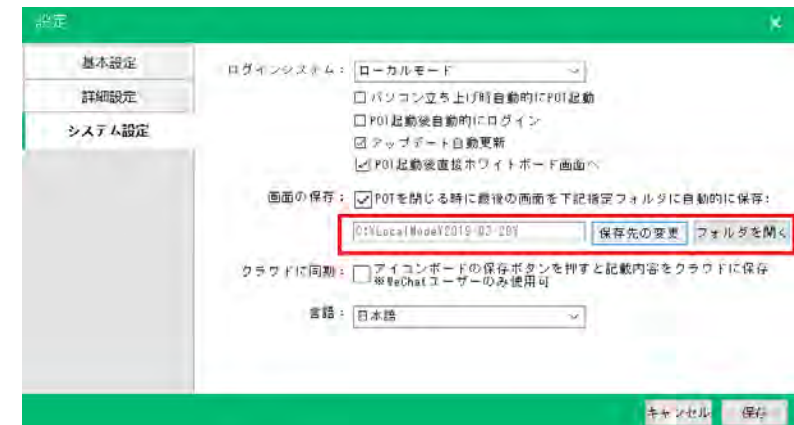
Q19) JPEGファイルの保存先がわからない。

初期設定はローカルPCのCドライブに保存されます。POTの設定画面から保存先へ移動することもできます。

ローカルモードの場合は「LocalMode」というフォルダが作成され、その中に自動で日付毎にフォルダができます。

シェアモードの場合は、登録したアカウントのメールアドレスがフォルダになり、会議コード+日付毎で自動でフォルダが作成されます。

POTの設定画面から保存先を任意に変更することも可能です。



Q20) PC起動時にPOTを自動で立ち上げるようにしたい。

POTの設定（システム設定）でパソコン立ち上げ時に自動でPOT起動という項目がありますので、そのチェックボックスにチェックを入れて下さい。

設定

基本設定

詳細設定

システム設定

ログインシステム: ローカルモード

パソコン立ち上げ時自動的にPOT起動

POT起動後自動的にログイン

アップデート自動更新

POT起動後直接ホワイトボード画面へ

画面の保存: POTを閉じる時に最後の画面を下記指定フォルダに自動的に保存:

C:\¥LocalMode¥2019-03-28¥

保存先の変更

フォルダを開く

クラウドに同期: アイコンボードの保存ボタンを押すと記載内容をクラウドに保存
※WeChatユーザーのみ使用可

言語: 日本語

キャンセル

保存

Q2 1) 切換アイコンをタッチしても、ローカルモードアイコンがついたり消えたりするだけで、ホワイトボード画面が開かない。

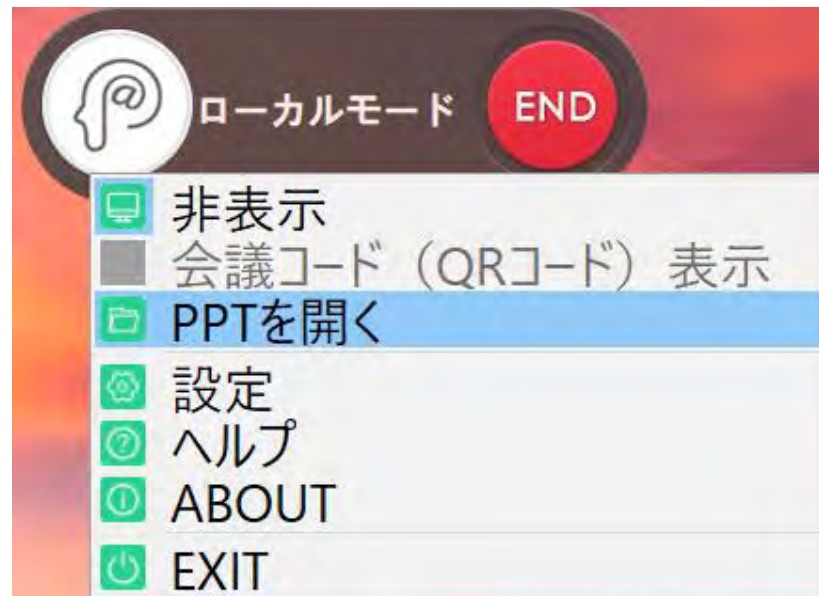
この場合はアイコンをダブルクリックして、ホワイトボード画面を開いて下さい。

ダブルクリックでも同じ症状が見られる場合は、POTを再起動して下さい。

Q22) ローカルモード利用時に「PPTを開く」でエラーが出る。

ローカルモード使用時は下図の「PPTを開く」からPowerPointを開くことはできません。
本機能はシェアモード利用時のみ可能です。

ローカルモードでPowerPointの操作をしたい場合は、POTを起動し、PowerPointを通常通り立ち上げてスライドショーにした上で、白板家のアイコンで操作して下さい。



Joy-TeC
CORPORATION