

動画を見るのに困っている

「動画が見れない」「通信量が気になる」場合の対処方法についてご説明します。



- ✓ 動画が見れない場合によくあるのが、スタディサプリの推奨環境以外での視聴です。
まずは利用している環境が推奨環境か確認してみましょう。

動画視聴推奨環境

スマートフォン・タブレットアプリでのご利用

-  iOS 12 以上
-  iPadOS 13 以上
-  Android OS 5.1 以上

※ iOS アプリ、Android アプリともに 2020 年 3 月 1 日（日）〔予定〕以降にリリースされるバージョンより上記変更内容が適用されます。

スマートフォン・タブレットでのご利用

-  iOS 12 以上、Mobile Safari ブラウザ
-  iPadOS 13 以上、Mobile Safari ブラウザ
-  Android OS 5.1 以上、Chrome ブラウザ

上記以外の利用環境ではうまく機能しないことがありますのでご了承ください。

パソコンでのご利用

Windows 8.1 以上・Mac OS 10.13 以上

-  Internet Explorer 11 以上 (Windows)
-  Microsoft Edge (Windows 10)
-  Safari 最新版
-  Google Chrome 最新版
-  Firefox 最新版

□ 適正に表示される画面サイズ

- | | |
|----------|-----------|
| PC: | 920px 以上 |
| スマートフォン: | 320-639px |
| タブレット: | 640-919px |

「推奨環境でも視聴できない」など、解決できない場合はお問い合わせください。

動画をダウンロードしたい



- ✓ アプリでは Wi-Fi 環境にて動画ダウンロードを利用することで、パケット通信量を気にせず視聴できます！

動画ダウンロード方法

学校などの Wi-Fi 環境下で 事前に講義動画をダウンロードします。



Wi-Fi に接続されていることを確認しましょう。



講義画面のチャプターからダウンロードボタンをタップするとダウンロードが開始します。



ダウンロード済みのチャプターを選択すると、再生が始まります。ダウンロードされた動画の視聴には通信量がかかりません。



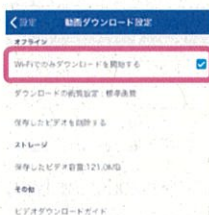
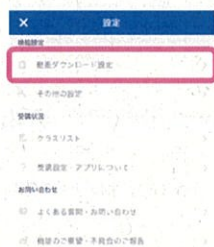
ゴミ箱ボタンを押すと、アプリ内に保存された動画をスマートフォンから削除します。



アプリの動画ダウンロードの設定

メニューの「マイページ」をタップします。

画面左上の設定マークをタップし、設定を変更できます。



通信量が気になる



✓ Wi-Fi がない場合は、再生時の画質を下げることでパケット通信量を節約できます！

● ストリーミング再生の画質設定

講義動画の再生画面の左下で画質の設定を行えます。



注意

オフライン（圏外）ではアプリが正常に作動しない場合があるため、オンライン環境で操作を行ってください。

視聴データの履歴を先生に送る部分では通信を行います。

（オフライン時に視聴した動画の視聴データは、再度オンラインになった際に先生画面に送信されます。）

ダウンロード機能の詳細

- ダウンロード後の画質変更はできません。
- Android：ダウンロード 7 日後には動画は自動的に削除されます。iOS：動画は無制限に残ります。
- 端末の保存可能領域が 150MB 以上ない場合はダウンロードできません。

よくあるその他のお問い合わせ

登録・ログインについて

Q. オートログイン（次回から自動的にログイン）にチェックを入れているのに、パスワードの再入力を求められるのはなぜですか？

A. ログイン後一定時間を経過した後で会員機能を利用しようとする、セキュリティの関係上、再度パスワードをお聞きすることがあります。

Q. パスワードと団体会員コードを教えてください。

A. パスワードも団体会員コードもちょうでは管理を行っておりません。
団体会員コードをお忘れの場合は、学校の先生にご確認ください。

Q. 団体会員コードを登録した際に、「既に登録されています」と出ています。

A. 「既に登録されています」と出てくる場合は既に登録が済んでいます。
P6、P10 の手順でログインをお試しください。

Q. 機種変更や初期化を行い、ログインできなくなりました。

A. ユーザー名とご設定いただきましたパスワードでログインをしてください。
ログイン方法は P6、P10 をご参照ください。

Q. パスワードの入力を複数回誤りログインできなくなりました。

A. パスワードを複数回誤ると「アカウントロック」がかかります。
30分以上待ついただくか、パスワードの再設定を行っていただきますとログインが可能です。
パスワードの再設定方法は P24 をご参照ください。

登録情報が誤っている

Q. 登録されている名前や年組番が違います。

A. 学校アカウントの場合登録の名前は先生のみ直すことができます。

Q. 登録されている生年月日が違います。

A. 生年月日はプロフィールより編集画面で自分で修正できます。

合格特訓コースについて

Q. 合格特訓コースを使いたい

A. 合格特訓コースは学校アカウントでは行うことができません。
利用を希望の場合、個人で別にアカウントを作ってお申し込みいただきますようお願いいたします。

Q. 合格特訓コースも利用しているので、返金してほしい。

A. 合格特訓コースは、一部学校でご利用いただいているコンテンツと同様の内容を含んでおりますが、その分のご返金や割引等のご対応は行っておりません。予めご了承ください。

動画の閲覧について

Q.登録をした端末以外の端末でも動画は見られますか。

A. ログインさえしていただければどの端末からでも動画を見ることは可能です。

2 台同時にログインすることも可能なため、パソコンで動画をみながら、タブレットでテキストを確認することもできます。

Q.「料金を支払ったのに第2講以降の動画が見られない」や「団体申込コースになっていない」

A. P25 のログアウトをお試しのうえ再度学校アカウントのユーザー名とパスワードでログインをお試しください。

学校アカウントのユーザー名はご自身で変更していない場合は、団体会員コードで設定された可能性があります。

ログイン方法は P6、P10 をご参照ください。

学校アカウントにログインしていることを確認しても解決しない場合は、恐れ入りますが、生徒窓口にご連絡いただくかお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

ご連絡先は裏表紙をご参照ください。

不具合について

Q.不具合があります。

A. 下記の方法で解決するかお試しくださいでしょうか

- 同じ作業をもう一度する
- ログアウトし、もう一度ログインする
- 端末を再起動する
- 端末を変える
- 端末のバージョンアップが出来ればバージョンアップをする
- web とアプリを切り替える
- web の場合、ブラウザを変える
- アプリを再インストールする

上記で改善が見られなかった場合は、生徒窓口にご連絡いただくかお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

お問い合わせフォームよりお問い合わせいただく方法は裏表紙をご参照ください。

その他

Q.テキストが届きません。

A. お申し込みをいただいてから 10 日程でテキストが到着いたします。

テキストに関するお問い合わせはお電話の窓口がございません。

公式ホームページの「よくあるご質問・お問い合わせ」のお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

Q.兄弟でスタディサプリを利用しています。同じサポート WEB を利用したいです。

A. 恐れ入りますが、生徒窓口にご連絡いただくかお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

ご連絡先は裏表紙をご参照ください。

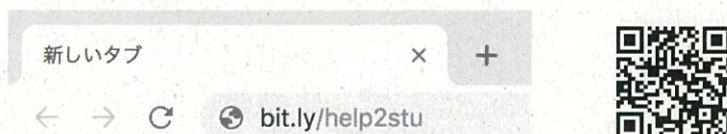
各種問い合わせ先

メールでのお問い合わせ（お問い合わせフォーム）

メールでのお問い合わせは、お問い合わせフォーム画面より入力・送信して行っていただきます。

- ① お問い合わせフォーム画面へアクセスします。

URL の窓に **bit.ly/help2stu** を入力するか、QR コードを読み取ります。



- ② お問い合わせフォーム画面にて必要な項目を入力し、確認・送信します。

お問い合わせ送信後、受付確認メールが届いていることを必ずご確認ください。

メールが届かない場合、入力したメールアドレスが間違っているか、受信拒否設定をされている可能性があります。
@mailjp.custhelp.com が受信できるように設定の変更をしてください。

お電話でのお問い合わせ

お電話の際にご準備いただくもの

- ① 所属されている学校名正式名称
- ② 団体会員コード（10 桁）

かもめ高校
高1年 3組 12番 山田 太郎

スタディサプリ
スタディサプリ
0570-000-823

あなたの団体会員コード

0000000000

お問い合わせ

スタディサプリ 登録・ログインサポートセンター

スタディサプリを学校を通じてお使いの生徒・保護者の方向け

ナビダイヤル

0570-000-823

または 045-682-0082

対応時間

月～金 **9:00 ～ 18:00**

祝日・年末年始・夏季休業期間除く

時間外・期間外のお問い合わせは、お問い合わせフォームをご利用ください。