

よくあるご質問

Q ワールドアイキッズアカウントにログインできません。

A ご不便をおかけし、大変申し訳ありません。
アカウントにご登録いただいたメールアドレスでログインされているかどうか、いま一度ご確認ください。
それでもログインができない場合、お手数をおかけしますが、事務局(service@worldkids.com)に、アカウントにご登録いただいているメールアドレスから、その旨を明記してご連絡ください。会員様のご登録情報を確認させていただき、事務局にて対応させていただきます。

Q スカイプにログインできないのですが、どうしたらいいですか？

A スカイプにログインできない場合は、下記ページの問題解決方法をお試しください。
[スカイプ サポート](#)

Q 予約した時間にスカイプに先生からのコールが来ないが、どうしたらいいですか？

A 1. ログイン後のページ画面中ほどの「予約一覧」の「先生にコール」ボタンを選択し、先生に直接コンタクトをしてみてください。
2. 5分以上、先生とコンタクトが取れない場合は、お手数ですが、ログイン後のページ画面中程の「予約一覧」からキャンセルボタンを選択してレッスンキャンセルを行ってください。ポイントバックがされます。また、原因究明のため、後日ご連絡をいたします。

Q レッスンが先生の都合でキャンセルされてしまいました。

A 通常通りレッスンを受けていただく事ができず、大変申し訳ございません。
先生都合のキャンセルは、ポイントバックのご対応をさせていただきます。

Q 代講になるようですが、メールが届いていません。

A 通常、代講になってしまう場合には、会員様へ代講のお知らせメールが届くようになっておりますが、システムに問題があり、きちんと事前に会員様へ代講の件を、お知らせいただくことができていない場合がございます。
あるいは、Yahooメールや、Gmailなどフリーメールをご利用の方は、個人のPCに送られてくるメールが自動的に「迷惑フォルダー」に振り分けられている事例が報告されていますので、お手数ですが「迷惑フォルダー」をご確認ください。
届いていない場合は、お手数をおかけしますが、レッスンの日時と先生名を明記の上、ログイン後のページの右メニュー「事務局へのお問い合わせ」ページから、あるいは事務局(service@worldkids.com)にメールにてご連絡ください。システム状況を確認し、迅速に修正させていただくなど対応させていただきます。

Q 先生の声が聞こえません。どうしたらいいですか？

A 原因特定のため、下記ページにてセルフチェックをしてください。
[スカイプの音質確認作業](#)
また、下記をご確認ください。
ヘッドセットのヘッドホンとマイクのプラグ端子が正しいジャックに接続されているか。
マイクの音量を確認し、ミュートになっていないか。画面左下、Windowsボタンより、「コントロールパネル」→「ハードウェアとサウンド」→「オーディオデバイスの管理」において、ヘッドセットに相当する機材がオフになっていないか。
スカイプの「ツール」→「設定」→「オーディオ設定」にて、音量が適切に設定されているか。
上記を確認いただいた後も問題が発生する場合は、スピーカーやヘッドセットそのものに問題がある可能性があります。
別のパソコンにヘッドセットを繋ぎ、正常に動作することを確認してください。

Q レッスン時に万が一レッスンが中断してしまった場合、どうしたらいいですか？

A レッスン受講時にスカイプやネット回線などの何らかの問題により、先生とのレッスンが万が一中断してしまった場合には、先生からその旨を管理者に報告させていただき、管理者が第三者として客観的に先生と会員様の両者のスカイプ回線状態をチェックいたします。
それと同時に、会員様からも管理者にレッスンが中断している旨をご報告いただけましたら、可能な限り迅速且つ最適なかたちにてご対応させていただきますので、皆様のご理解ご協力を何卒よろしくお願いいたします。

Q 先生に自分の声が届いていないようです。どうしたらいいですか？

A 下記をご確認ください。

ヘッドセットのヘッドホンとマイクのプラグ端子が正しいジャックに接続されているか。

画面右下の音量アイコンを選択し、マイクの音量を確認し、ミュートになっていないか。

Windowsのスタートメニュー→「コントロールパネル」の「オーディオ」→「録音」で、ヘッドセットに相当する機材がオフになっていないか。

他のパソコンでそのヘッドセットは動くのか、お使いのパソコンに別のヘッドセットを差し込んで動くか。

さらに、マイクがスカイプに限ってミュートになってしまう現象も報告されております。

ミュートになってしまう可能性としては

マイクの設定でミュートになっている

・マイクのスイッチがオンになっているか、音量が正しく設定されているか、正しく挿入口に挿されているか。

・スカイプ以外のソフトウェアにて、ご自身の音声 normally にパソコンに録音できるか。

PCの設定でミュートになっている

・Windowsのスタートメニュー→「コントロールパネル」の「オーディオ」→「録音」でヘッドセットに相当する機材が正常に動作しているか。

スカイプの設定でミュートになっている

・スカイプ上部の「ツール」より、「設定」→「オーディオ設定」→「マイク」とお進みいただき、「音声設定の自動調整を有効化」のチェックが外れているか。

Q レッスン中にノイズが入り続けています。

A 以下の方法をお試しいただくことで、問題が解消される場合がございます。お試し下さい。

1. 現在、無線LANをお使いの場合は有線LANにご変更して頂き、有線LANを使ってLANに接続してみてください。

2. サウンドカードやコンピューターのチェックをお願いします。

年式が以前のものですと、ノイズが入る原因となる可能性がございます。

3. ヘッドフォンの確認をさせていただきます。

4. スカイプテストを行ってください。

Q レッスン開始に間に合わなかった場合は、レッスンは受けられませんか？

A レッスン開始に間に合わなかった場合でも、受講することはできますが、レッスン開始時間から10分経過後は、レッスンを受けていただくことができなくなります。

Q レッスン中で、先生がオンラインですが、スカイプでメッセージが送れません。どうしたらいいですか？

A 一度、スカイプをログアウトしていただき、再度、ログインを行っていただければ問題が解決されるとの報告を受けております。

または時間が少しかかってしまいますが、ご利用のコンピューターを再起動していただければ、問題が解決する場合もあるようですので、お試しください。

Q チャットボックスのURLが選択できないのですが、どうしたらいいですか？

A スカイプのチャットボックスに記載されたURLは、通常選択するとリンク先へ移動します。

しかしながら、ハイパーリンク（青色の文字列）は機械的に認識されるため、URLの途中で改行された場合、リンクにならないことがあります。

その際は、チャットボックスからURLを全てコピーし、ブラウザのアドレスバーへ直接貼り付けてください。

Q 夏時間や冬時間の適用がある国でサービスを利用していますが、ログイン後のページ内の「現在の時刻」は自動で切り替わりますか？

A 海外の夏時間や冬時間が適用される国からサービスをご利用いただく会員様は、ログイン後のページの右メニュー「設定」を選択していただき、会員情報タブのページ下段の「タイムゾーン」にて時刻設定の調整を行っていただきましたら、適切な時刻が表示されるようになりますので、ご安心ください。

例)

通常時、タイムゾーンを「GMT-05:00」と設定していただいている場合、夏時間開始時には、タイムゾーンを「GMT-04:00」と設定。

Q ワールドアイキッズからのメールが届かないのですが、どうしたら良いですか？

A 会員様からのお問合せに関しましては、こちらから原則24時間以内にご返信を差し上げております。万一、24時間以内にワールドアイキッズからの返信を確認いただけない場合は、会員様のメールソフトの「迷惑フォルダー」に振り分けられている可能性がございますので、恐れ入りますがご確認をお願いいたします。

※YAHOOやGmailなどのメールをご利用の場合、ワールドアイキッズからのメールが受信トレイに入らず、迷惑メールフォルダにメールが紛れてしまっているケースが報告されています。

万が一、上記ページ内の方法でも解決いただけない場合には、事務局(service@worldkids.com)までその旨をご連絡ください。