



Webex Desk Camera アドミニストレーションガイド

初版：2021年2月15日

最終更新：2021年9月30日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The following information is for FCC compliance of Class A devices: This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class A digital device, pursuant to part 15 of the FCC rules. These limits are designed to provide reasonable protection against harmful interference when the equipment is operated in a commercial environment. This equipment generates, uses, and can radiate radio-frequency energy and, if not installed and used in accordance with the instruction manual, may cause harmful interference to radio communications. Operation of this equipment in a residential area is likely to cause harmful interference, in which case users will be required to correct the interference at their own expense.

The following information is for FCC compliance of Class B devices: This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class B digital device, pursuant to part 15 of the FCC rules. These limits are designed to provide reasonable protection against harmful interference in a residential installation. This equipment generates, uses and can radiate radio frequency energy and, if not installed and used in accordance with the instructions, may cause harmful interference to radio communications. However, there is no guarantee that interference will not occur in a particular installation. If the equipment causes interference to radio or television reception, which can be determined by turning the equipment off and on, users are encouraged to try to correct the interference by using one or more of the following measures:

- Reorient or relocate the receiving antenna.
- Increase the separation between the equipment and receiver.
- Connect the equipment into an outlet on a circuit different from that to which the receiver is connected.
- Consult the dealer or an experienced radio/TV technician for help.

Modifications to this product not authorized by Cisco could void the FCC approval and negate your authority to operate the product.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2021 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

第 1 章

自分のカメラ 1

- Webex Desk Cameraについて 1
- ファームウェアリリース 2.3(1) の新規および変更情報 2
- カメラ本体 2
- 物理環境および動作環境に関する仕様 4
- サポートされる言語 5
- カメラの清掃 6
- 追加のヘルプと情報 6
- シスコ製品（ハードウェア）に関する 1 年間の限定保証規定 6

第 2 章

カメラを展開する 7

- ベストプラクティス 7
- カメラの接続 8
- Camera App のシステム要件 10
- Webex デスクカメラアプリインストール 11
- でのカメラのインベントリ制御ハブの確認 12
- ファームウェア アップグレード 13
 - Cisco Accessory Hub で Camera のファームウェアを最新にアップグレードする 13
 - Camera App を使用してカメラ ファームウェアをアップグレードする 15

第 3 章

カメラのトラブルシューティング 17

- カメラのトラブルシューティング 17
 - コンピュータがカメラを認識しない 17
 - Webex アプリまたは Webex Meetings で自分のプレビューを表示できない 18

ビデオ品質が低い	19
アクセサリ ハブでカメラを検出できない	19
カメラのログ	20
Camera App でログを収集する	20
カメラ ログの収集 Cisco Accessory Hub	20
Webex アプリを使用したカメラログの収集	21
カメラ ログの収集 Webex Meetings	21
Cisco Technical Support (シスコ テクニカル サポート)	22
返品許可チェックリスト	22



第 1 章

自分のカメラ

- [Webex Desk Camera](#)について (1 ページ)
- [ファームウェアリリース 2.3\(1\) の新規および変更情報](#) (2 ページ)
- [カメラ本体](#) (2 ページ)
- [物理環境および動作環境に関する仕様](#) (4 ページ)
- [サポートされる言語](#) (5 ページ)
- [カメラの清掃](#) (6 ページ)
- [追加のヘルプと情報](#) (6 ページ)
- [シスコ製品 \(ハードウェア\) に関する 1 年間の限定保証規定](#) (6 ページ)

Webex Desk Camera

図 1: *Webex Desk Camera*



Webex Desk Camera は、ビデオ会議、ビデオストリーミング、およびビデオ録画用の USB ウェブカメラです。カメラは最大 4K Ultra HD ビデオと高画質オーディオを提供します。

解像度とフレームレートに関する複数のオプションを Webex アプリで使用して、カメラは、Webex Meetings、Cisco Jabber、およびすべての人気のあるサードパーティ製ビデオ会議およびビデオストリーミングアプリケーションの使用例を満たしています。オートフォーカス、顔検出、および 10 倍のデジタルズームにより、ミーティングやビデオストリーミングでのビデオエクスペリエンスが向上します。

カメラにはプライバシー シャッター機能があります。ビデオストリームをオフにし、デバイスを使用しないときにカメラのレンズをブロックするために使用できます。

カメラにはノイズキャンセリング機能を備えた 2 台のマイクが内蔵されています。通話、ミーティング、および録音に音声入力を行います。

カメラは Windows Hello をサポートし、システムにセキュアなログインを提供します。

三脚ネジ穴付きの調節可能なクリップは、ラップトップ、外付けディスプレイ、ディスプレイ、脚、またはデスク スタンドにさまざまなオープン オフィススペース、ハドルーム、およびホーム オフィスへの取り付け柔軟性を提供します。カメラに同梱された 2 本の USB ケーブルを使用すると、完全に機能する USB-A または USB-C ポートを備えたコンピュータまたはデバイスと簡単に接続できます。

Webex デスクカメラアプリ はカメラで動作し、ビデオの録音、スナップショットの取得、カメラ設定のカスタマイズ、ファームウェア のアップグレードを行ないます。

カメラは 制御ハブ 上での簡単なデバイスインベントリおよびワークプレイスの管理をサポートします。

技術仕様については、「[Webex Desk Camera Data Sheet](#)」を参照してください。

ファームウェアリリース 2.3(1) の新規および変更情報

次の情報は、ファームウェア リリース 2.3(1) に関する新規または変更情報です。

表 1: ファームウェアリリース 2.3(1) の新規および変更情報

機能	新しいコンテンツおよび変更されたコンテンツ
カメラファームウェアのダウンロード手順を更新しました。	Camera App を使用してカメラ ファームウェアをアップグレードする (15 ページ)

カメラ本体

次の図は、カメラの前面、背面、および下部を示しています。この情報は、カメラを使用する前にハードウェア機能を理解するために使用します。

図 2: Webex Desk Camera 正面図

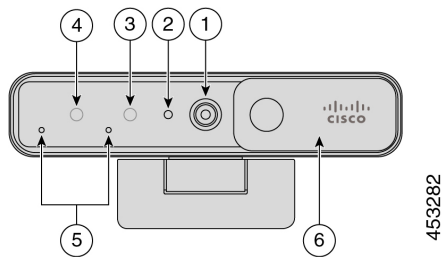


表 2: 正面のハードウェア コンポーネント

コンポーネント	説明
1. RGB カメラ	ビデオ ストリームと静的なスナップショットをサポート。
2. LED インジケータ	カメラのステータスを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • 1.5 秒間緑色に点灯: カメラが起動しています。 • 緑色に点灯: RGB カメラが使用されています。 • オフ: RGB カメラがスタンバイ モードになるか、シャッターが閉じられます。
3. 赤外線カメラ	赤外線センサーを介して Windows Hello をサポートします。
4. 赤外線 LED	次に、赤外線カメラのステータスを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • 赤色に点滅: Windows Hello で赤外線カメラが使用されています。 • オフ: 赤外線カメラが使用中ではありません。
5. マイク	カメラの音声入力チャネル。音声をミュートしたり、Webex デスクカメラアプリから入力音量を調整できます。
6. シャッター	プライバシー保護のため、ビデオ ストリームをオンまたはオフにし、閉じたときにカメラのレンズをブロックします。

図 3: Webex Desk Camera 背面図

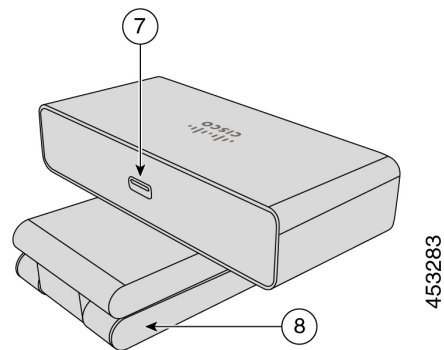


表 3: 背面のハードウェア コンポーネント

コンポーネント	説明
7. USB-C ポート	USB ケーブルをこのポートに差し込み、カメラをコンピュータに接続します。
8. カメラベースとクリップ	複数の取り付けオプションをサポートし、平らな表面またはディスプレイの上に設置が可能です。調節可能なヒンジが柔軟な角度を提供します。

図 4: Webex Desk Camera 底面図

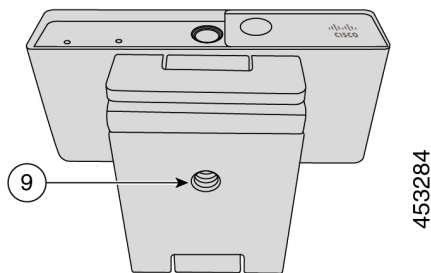


表 4: 底面のハードウェア コンポーネント

コンポーネント	説明
9. 三脚ネジ山	1/4"-20ネジ山を使用して、カメラを三脚に装着します。

物理環境および動作環境に関する仕様

次の表に、Webex Desk Cameraの物理仕様および動作環境仕様を示します。

詳細については、*Webex Desk Camera* データシートを参照してください (<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/collaboration/datasheet-c78-744525.html>)。

表 5: 物理仕様および動作環境仕様

仕様	説明
動作温度	0°C ~ 40°C (32°F ~ 104°F)
動作相対湿度	10% ~ 90%
所要時間	90.64 mm (3.57 in.)
幅	41 mm (1.61 in.)
高さ(T) :	19.5 mm (0.77 in.)
保管温度	-25°C ~ 70°C (-13°F ~ 158°F)
重量	153g (0.33 lb)
電源	USB 2.0 (< 2.5W) または USB 3.0 (< 4.5W) 経由の電源
ケーブル	USB 3.0/2.0 タイプ C-A ケーブル USB 3.0/2.0 タイプ C-C ケーブル

サポートされる言語

コンピュータに Cisco Webex Desk Camera アプリケーションをインストールする場合は、アプリケーション ユーザ インターフェイス の言語を選択します。

デバイスでは、次の言語がサポートされています。

- 中国語 (簡体字)
- 中国語 (繁体字)
- オランダ語
- 英語 (米国)
- 英語 (英国)
- フランス語 (カナダ)
- フランス語 (フランス)
- ドイツ語
- イタリア語

- 日本語
- 韓国語
- ポルトガル語 (ブラジル)
- ポルトガル語 (ポルトガル)
- ロシア語
- スペイン語 (ラテンアメリカ)
- スペイン語 (スペイン)
- スウェーデン語

カメラの清掃

Webex Desk Camera をクリーニングする際は、必ず乾いた柔らかい布を使用してカメラとフロントパネルを軽く拭いてください。液体や粉末をカメラに直接付けないでください。すべての非耐候性の電子機器と同様に、液体や粉末はコンポーネントを損傷し、障害を引き起こすことがあります。

追加のヘルプと情報

Cisco の Web サイト (<https://www.cisco.com>) には、カメラに関する詳細が掲載されています。

- 管理ガイド、リリースノート、クイックリファレンスガイド、およびユーザガイドについては、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/webex-desk-camera/model.html#%7Etab-documents> にアクセスしてください。
- ヘルプ記事については、<https://cisco.com/go/webexcamhelp> にアクセスしてください。

シスコ製品 (ハードウェア) に関する 1 年間の限定保証規定

保証期間内にお客様が受けられるハードウェアの保証およびサービスに関して適用される特別な条件があります。

シスコのソフトウェアに適用される保証を含む正式な保証書は、Cisco.com の次の URL で提供されています。<https://www.cisco.com/go/hwwarranty>



第 2 章

カメラを展開する

- [ベストプラクティス \(7 ページ\)](#)
- [カメラの接続 \(8 ページ\)](#)
- [Camera App のシステム要件 \(10 ページ\)](#)
- [Webex デスクカメラアプリインストール \(11 ページ\)](#)
- [でのカメラのインベントリ制御ハブの確認 \(12 ページ\)](#)
- [ファームウェアアップグレード \(13 ページ\)](#)

ベストプラクティス

これらの制限を覚えておき、Webex Desk Camera を設定、使用してください。

- デバイスには、乾いた、十分に換気された空間が必要です。Webex Desk Camera は 32 °~104°F(0 °~40°C)で動作します。
- カメラが損傷する可能性がありますので、デバイスを水や液体にさらさないでください。
- コンピュータの USB ドライバを最新の状態にします。
- カメラに接続する USB ポートが、電力供給とデータ転送の両方を提供することを確認します。
- カメラを適切な照明下で使用します。明るいバックライトや正面の照明により、ビデオ画像の露出が小さすぎたり露出オーバーが発生する可能性があります。照明を変更できない場合は、Webex デスクカメラアプリ で手動で明るさを調整します。
- カメラのプライバシー シャッターを使用すると、ビデオ ストリームがオンおよびオフになります。カメラの接続を解除して再接続するのではなく、シャッターを右または左にスライドしてビデオ ストリームをオン/オフにします。
- コンピュータ上のアプリでカメラを使用する場合は、同時にカメラを使用する可能性のある他のアプリケーションを閉じます。カメラは、Windows 上で 1 つのアプリケーションと、Mac OS で一度に複数のアプリケーションをサポートします。
- ベストオーバービュー機能のパフォーマンスを最適にするには、この機能を有効にする前に、フレームが中央に表示されている必要があります。

- カメラには Windows Hello 用の IR センサーがあります。センサーをブロックしないでください。
- カメラの表面と前面パネルを乾いた柔らかい布で軽く拭いてください。粗い素材により前面パネルに傷がつき、イメージの鮮明さにも影響を及ぼす可能性があります。
- 「はじめに」ドキュメントはカメラに同梱されています。残してください。

関連トピック

[Camera App のシステム要件](#) (10 ページ)

[サポートされる言語](#) (5 ページ)

[物理環境および動作環境に関する仕様](#) (4 ページ)

[カメラの清掃](#) (6 ページ)

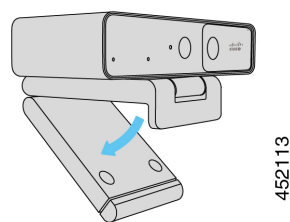
カメラの接続

カメラは USB ケーブルを介してコンピュータから電力を供給します。USB-A および USB-C ケーブルが同梱されています。コンピュータの USB ポートに合ったケーブルを使用します。

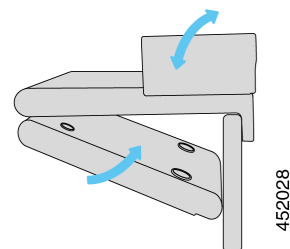
カメラをコンピュータ、ディスプレイ画面、机の上、または三脚の上に置いて、ビデオ通話やミーティングに参加することができます。

手順

ステップ 1 カメラクリップを開きます。



ステップ 2 カメラを調整します。



- a) コンピュータディスプレイの上端にカメラを配置し、カメラが安定するまでクリップを閉じます。前の図の下矢印を参照してください。
- b) カメラの背面を持ち上げ、角度を調整します。前の図の上向き矢印を参照してください。

ステップ3 付属の USB ケーブルのいずれかを使用してカメラをコンピュータに接続します。

図 5: コンピュータに取り付けられたカメラの接続

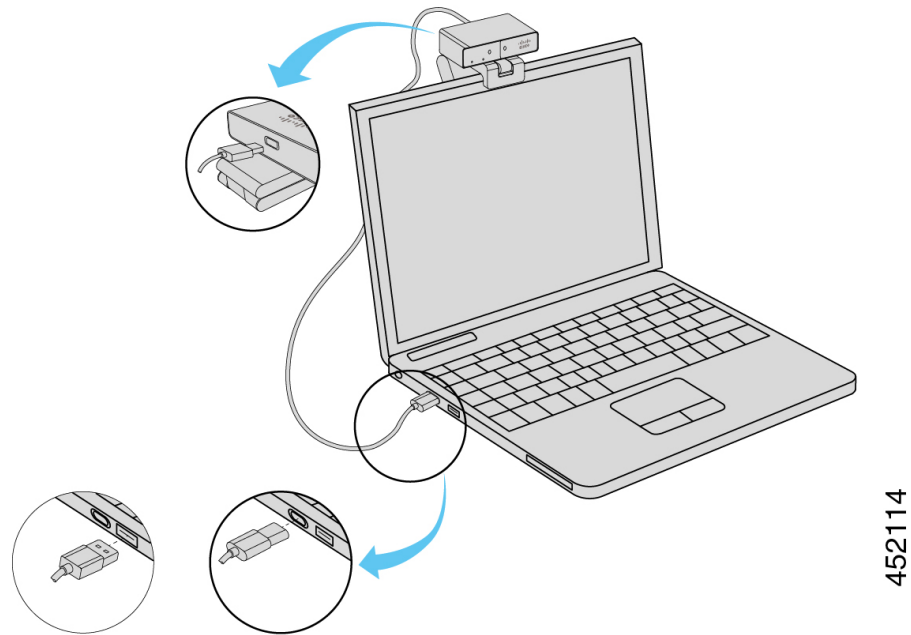
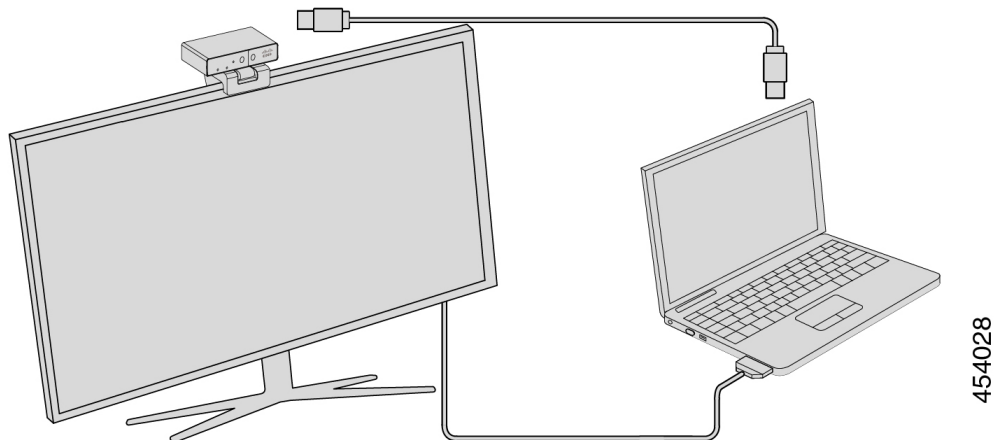
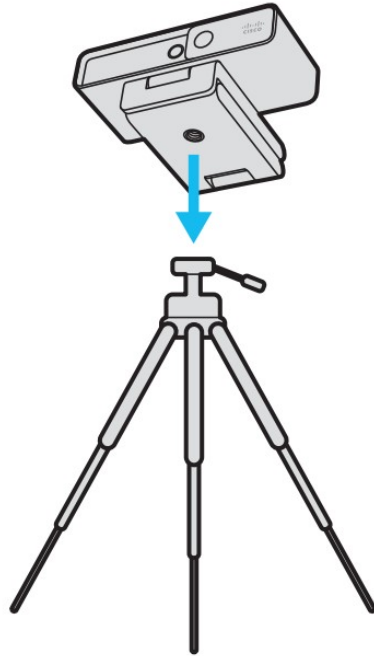


図 6: ディスプレイ画面に取り付けられたカメラの接続



必要に応じて、カメラを三脚に取り付けできます。別の三脚がある場合は、そのマニュアルを参照して、カメラを三脚に取り付けます。

図 7: カメラを三脚に取り付ける



Camera App のシステム要件

次のリストは、Webex デスクカメラアプリ を使用するためのコンピュータ システムの要件を示します。Camera App をインストールする前に、コンピュータがこれらの要件を満たしていることを確認する必要があります。

- オペレーティング システムの最小要件:
 - ユニバーサル C ランタイムを搭載した Windows 10
 - Mac OS X 10.12
- CPU: i5@2.4 GHz / i7@1.9 GHz Intel プロセッサ、または同等の処理能力を備えたプロセッサ
- RAM: 8 GB 以上
- メディア ファイル保管用のハード ドライブのスペース
- USB 2.0 ポート (4K 解像度の場合、USB 3.0 または USB-C ポートが必要)。

Webex デスクカメラアプリインストール

Webex Desk Cameraはデフォルト設定ですぐにお使いいただけるように設計されています。ネットワークまたはビデオ画像の要件を満たすよう Webex デスクカメラアプリ で設定をカスタマイズできます。

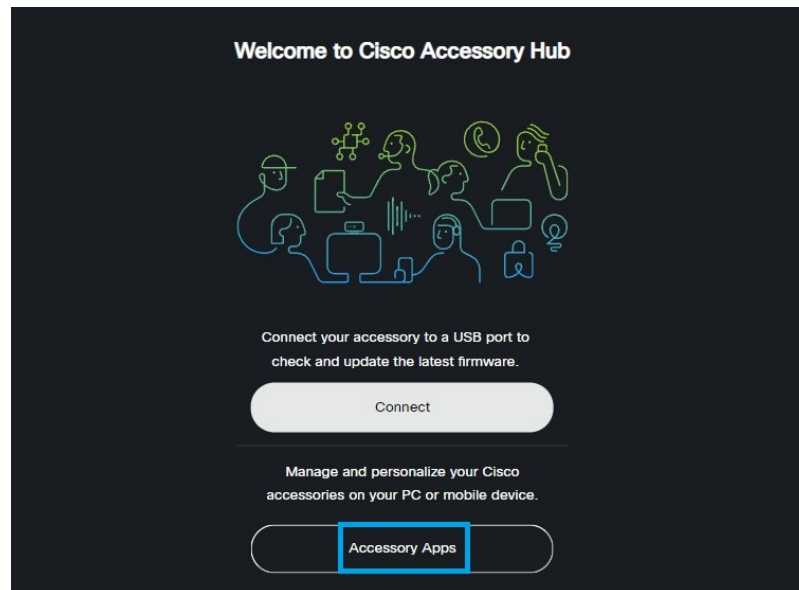
始める前に

Webex デスクカメラアプリは Windows および Mac OS をサポートします。コンピュータが最小要件を満たしていることを確認します。システム要件については、[Camera App のシステム要件 \(10 ページ\)](#) を参照してください。

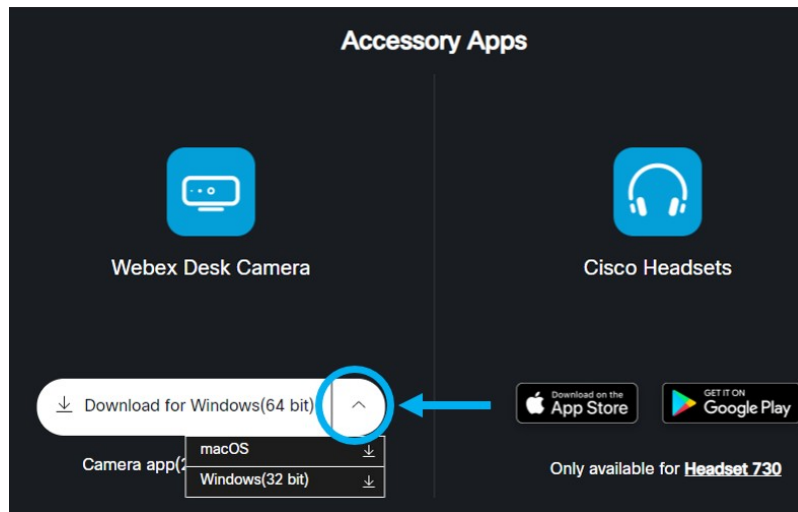
手順

ステップ 1 お使いのコンピュータ オペレーティング システム用のアプリ インストーラをダウンロードします。次のアクションのいずれかを実行します。

- [Cisco Accessory Hub](#)に移動し、[アクセサリアプリ](#)からインストールファイルをダウンロードします。



オペレーティング システムと互換性のあるダウンロードするバージョンを選択します。



- [Cisco Software Download](#) に移動し、お使いのオペレーティングシステムに対応した最新バージョンをダウンロードします。ダウンロードにはログインが必要です。

ステップ2 実行可能ファイルをダブルクリックして、インストールを開始します。

ステップ3 画面の指示に従って、インストールを完了します。

関連トピック

[Camera App のシステム要件](#) (10 ページ)

でのカメラのインベントリ制御ハブの確認

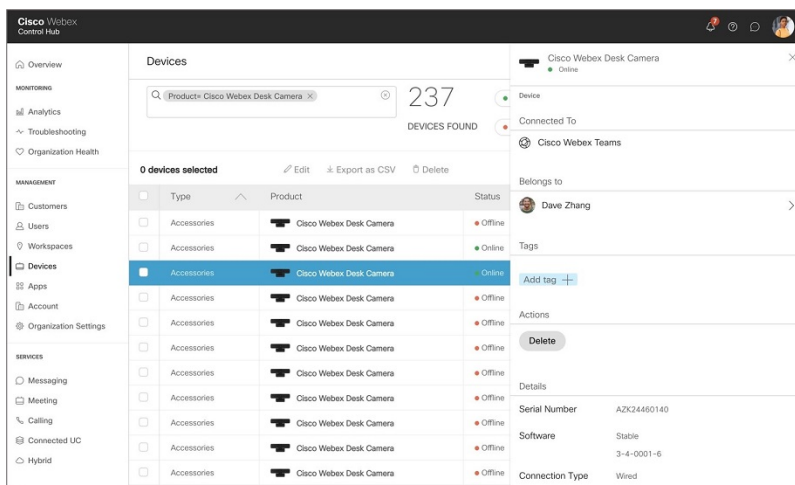
カメラが Webex アプリまたは Webex Meetings と動作している場合、Webex アプリまたは Webex Meetings がデバイスの接続を検出し、制御ハブにデバイスのインベントリをレポートします。制御ハブで、個々のカメラを表示および並べ替えできます。各カメラ ページには、カメラのモデル、シリアル番号、ファームウェアのバージョン、接続ステータス、およびカメラの接続時間が表示されます。

手順

ステップ1 [Control Hub](#) にログインし、[デバイス (Device)] に移動します。

ステップ2 インベントリでカメラを検索します。

ステップ3 結果からカメラをクリックすると、詳細が表示されます。



ファームウェアアップグレード

カメラのファームウェアは、次の場所からアップグレードできます。

- Cisco Accessory Hub

カメラをオンラインまたはローカルファームウェアファイルでアップグレードします。

- Webex デスクカメラアプリ

ローカルファームウェアファイルを使用してカメラをアップグレードします。

関連トピック

[Camera App を使用してカメラファームウェアをアップグレードする](#) (15 ページ)

[Cisco Accessory Hub で Camera のファームウェアを最新にアップグレードする](#) (13 ページ)

Cisco Accessory Hub で Camera のファームウェアを最新にアップグレードする

Cisco Accessory Hub では、Google Chrome の Web ブラウザからカメラのファームウェアをアップグレードできます。ツールがカメラモデルと現在のファームウェアバージョンを自動的にチェックし、新しいバージョンが利用可能な場合にカメラをアップグレードするオプションを提供します。Cisco Accessory Hub を使用して、ローカルファームウェアファイルでカメラをアップグレードすることができます。



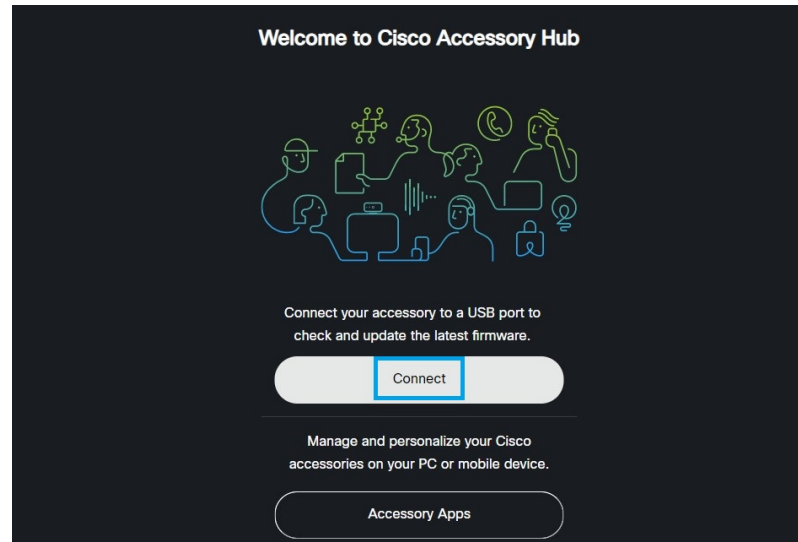
- (注) Google Chrome または Microsoft Edge の最新バージョンを使用して Cisco Accessory Hub にアクセスします。

始める前に

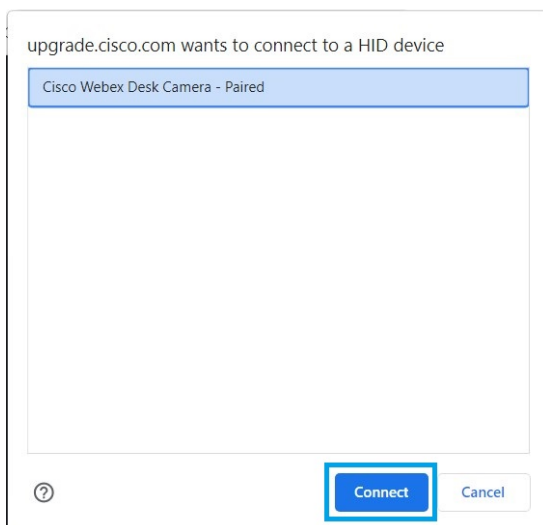
カメラを使用する可能性があるアプリを閉じます。

手順

- ステップ 1** カメラをコンピュータに接続します。
- ステップ 2** Web ブラウザで [Cisco Accessory Hub](#) に移動します。
- ステップ 3** [接続 (Connect)] をクリックします。



- ステップ 4** 表示されたデバイスの一覧から **Cisco Webex Desk Camera** を選択し、[接続 (Connect)] をクリックします。



ステップ 5 画面上の指示に従います。

(注) アップグレード中はカメラをコンピュータに接続してください。

ステップ 6 アップグレードが完了したら、カメラが再起動するまで 1 分間待ちます。

関連トピック

[Camera App を使用してカメラ ファームウェアをアップグレードする](#) (15 ページ)

Camera App を使用してカメラ ファームウェアをアップグレードする

Webex デスクカメラアプリのバージョン 2.3 をインストールしている場合、Camera App は起動時にファームウェアの更新をチェックします。更新が検出されると、[更新 (Updates)] ボタンに番号 1 または 2 が表示されます。[更新 (Updates)] > [更新の開始 (Start update)] をクリックして、新しいファームウェアをダウンロードしてインストールします。

Webex デスクカメラアプリのバージョン 2.2 を使用している場合は、次の手順でファームウェアをアップグレードします。

始める前に

カメラを使用する可能性があるアプリを閉じます。

手順

ステップ 1 Webex デスクカメラアプリ を開きます。

ステップ 2 メニューバーで[Cisco Webex Desk Camera] > [カメラ情報]をクリックします。

ステップ 3 [ファームウェアのダウンロード]をクリックして、最新のファームウェアをローカルドライブにダウンロードして保存します。

現在のファームウェアが最新の場合、[ファームウェアのダウンロード]ボタンは非アクティブです。

[Cisco Software Download](#) からファームウェアをダウンロードすることもできます。ダウンロードにはログインが必要です。

ステップ 4 [基本 (Basic)] > [ファームウェア (Firmware)] に移動します。

ステップ 5 [ファイルの選択 (Select file)] をクリックし、ローカルドライブからダウンロードしたファームウェアファイルを選択します。

間違ったファームウェアファイルを選択した場合は、[削除 (Remove)] をクリックして正しいファイルを選択します。

ステップ 6 [アップグレード] をクリックしてアップグレードを開始します。

(注) アップグレード中はカメラをコンピュータに接続してください。

ステップ 7 アップグレードが完了したら、カメラが再起動するまで 1 分間待ちます。

関連トピック

[Cisco Accessory Hub で Camera のファームウェアを最新にアップグレードする](#) (13 ページ)



第 3 章

カメラのトラブルシューティング

- [カメラのトラブルシューティング](#) (17 ページ)
- [カメラのログ](#) (20 ページ)
- [Cisco Technical Support](#) (シスコテクニカルサポート) (22 ページ)
- [返品許可チェックリスト](#) (22 ページ)

カメラのトラブルシューティング

次の項では、カメラ関連の一般的な問題についてのトラブルシューティングの情報を示します。シスコテクニカルサポートに連絡する前に、この情報をカメラのトラブルシューティングに使用してください。

関連トピック

- [カメラのログ](#) (20 ページ)
- [Camera の設定をリセットする](#)

コンピュータがカメラを認識しない

問題

会議アプリのカメラ一覧に Webex Desk Camera が表示されません。デバイスマネージャ (Windows) またはハードウェア (Mac OS) のカメラ、音声、またはビデオデバイスの一覧にカメラが表示されません。

解決方法

- USB 接続が緩んでいないか、接続されていないか確認します。USB ポートには、汚れや異物が溜まる場合があるため、ポートがふさがっていないか確認してください。
- カメラをコンピュータから取り外して再接続します。
- 別の USB ポートを試してください。USB ポートが完全に機能していることを確認します。カメラは、電力を供給するだけの USB ポートはサポートしません。

- USB ケーブルまたはコネクタが損傷を受けしていないか確認します。別の USB ケーブルを試してください。
- カメラが USB アダプタに接続されている場合は、アダプタの USB ポートに電源供給とデータ転送の両方が提供されていることを確認します。
- お使いのコンピュータの USB ドライバが最新の機能を備しているか確認します。新しいバージョンが利用可能な場合は、それらを更新します。
- Mac OS を搭載したコンピュータを使用している場合は、Webex デスクカメラアプリ でカメラとマイクの使用が許可されている必要があります。以下の操作を行い設定します。
 1. Apple メニューから [システム環境設定 (System Preferences)] > [セキュリティとプライバシー (Security & Privacy)] > [プライバシー (Privacy)] を選択します。
 2. カメラパネルとマイクパネルで **Cisco Webex Desk Camera** をそれぞれ有効にします。
- カメラを Lenovo コンピュータの Thunderbolt ポートに接続した場合は、ポートドライバを最新の状態に保つ必要があります。ドライバの更新のために、Lenovo のサポートに移動します。



(注) Thunderbolt ポートでカメラを使用している場合にフレームレートの低下が発生します。

- コンピュータを再起動します。

Webex アプリまたは Webex Meetings で自分のプレビューを表示できない

問題

カメラが接続され、正しく設定されているが、Webex アプリまたは Webex Meetings でビデオがプレビューされない

解決方法

- カメラを使用している他のアプリケーションを閉じます。次に、Webex アプリまたは Webex Meetings に移動するか、次の操作を実行します。
 1. カメラリストで別のカメラを選択します。たとえば、システムに統合されたカメラを選択します。
 2. もう一度 Webex Desk Camera を選択します。
- プライバシー シャッターを右側にスライドして開きます。

- カメラの接続を解除し、再接続します。

ビデオ品質が低い

問題

ミーティングの参加者に表示されるビデオの画質が低いです。

解決方法

- レンズが汚れていないか確認します。柔らかい布で拭いてください。
- ミーティング アプリまたは **Camera App** で、セルフビューの画質を確認します。
 - セルフビューが問題ない場合は、ネットワーク帯域幅に問題がある可能性があります。ネットワーク サービス プロバイダーと通信して、ネットワーク パフォーマンスをテストし、帯域幅を向上させます。

ネットワークの帯域幅によって、Webex のミーティングまたはコールのビデオ解像度が決まります。帯域幅が許可されている場合、デフォルトの解像度は Webex アプリまたは Webex Meetings の場合 720P@30fps、Webex Room デバイスの場合 1080P@30fps です。
 - セルフビューの品質が悪く見える場合は、Webex デスクカメラアプリ で解像度を調整します。

アクセサリ ハブでカメラを検出できない

問題

Cisco Accessory Hub がカメラを検出しない。

解決方法

- Google Chrome のバージョンを確認し、86 以降のバージョンに更新します。それより以前のバージョンはサポートされていません。
- Chrome で **Experimental Web Platform features** を有効にします。次の手順に従ってください。
 1. Chrome ブラウザ ウィンドウで **chrome://flags/** と入力します。
 2. 下にスクロールして、**Experimental Web Platform features** を見つけ、有効にします。
 3. Chrome を再起動します。

カメラのログ

カメラのログを使用すると、フレームレートの低下やビデオ品質の低下など、カメラの問題を診断およびトラブルシューティングできます。

カメラのログをキャプチャするには、いくつかの方法があります。

- Webex デスクカメラアプリ を使用してカメラ ログを収集します。
- Cisco Accessory Hub (<https://upgrade.cisco.com/accessories>) でカメラログを収集します。
- Webex または Webex Meetings でカメラ ログを送信します。

関連トピック

[カメラのトラブルシューティング](#) (17 ページ)

Camera App でログを収集する

カメラまたは Camera App に問題が発生した場合は、カメラ ログを収集します。収集したログファイルは、次の場所に圧縮ファイルとして保存されます。

- Windows の場合 :

C:\Users\

- Mac OS の場合:

Macintosh HD:\Users\

手順

-
- ステップ 1 Webex デスクカメラアプリ を開きます。
 - ステップ 2 [基本] タブで、カメラ ログを探します。
 - ステップ 3 [収集] をクリックして、ログ収集を開始します。
 - ステップ 4 [開く] をクリックして、ログファイルが保存されているディレクトリを開きます。
-

カメラ ログの収集 Cisco Accessory Hub

カメラを使用するときに問題が発生した場合は、Cisco Accessory Hub を使用して、トラブルシューティング用のカメラ ログを取得します。カメラ ログは、Web ブラウザで指定されているダウンロードディレクトリに保存されます。



(注) Cisco Accessory Hubは、Google Chrome バージョン 68 以降でのみ使用できます。

手順

- ステップ1 カメラをコンピュータに接続します。
- ステップ2 Web ブラウザ <https://upgrade.cisco.com/accessories>に移動します。
- ステップ3 カメラのシリアル番号とファームウェアバージョンが表示されるまで、オンスクリーンの指示に従います。
- ステップ4 下部にある [カメラ ログの取得] をクリックします。

Webex アプリを使用したカメラログの収集

Webex でカメラを使用するときに問題が発生した場合は、トラブルシューティングのために Webex 内の **ログ送信機能**を使用してカメラのログをキャプチャできます。

保存されたログは次の場所に保存されます。

- Windows の場合：

```
C:\Users\\AppData\Local\CiscoSpark\Accessories\current_log.txt
```

- Mac OS の場合:

```
/Users/<user_ID>/Library/Logs/SparkMacDesktop/Accessories/current_log.txt
```

手順

- ステップ1 プロファイル画像をクリックします。
- ステップ2 [ヘルプ]>>[ログ送信] を選択します。

カメラ ログの収集 Webex Meetings

Webex Meetings でカメラを使用する際に問題が発生した場合は、Webex Meetings 内の **問題のレポートの送信機能**を使用して、トラブルシューティングのためにカメラログをキャプチャします。

手順

- ステップ1 [ヘルプ]>[問題レポートを送信]をクリックします。
- ステップ2 問題のタイプと、問題が発生しているミーティングまたはセッションを選択します。
- ステップ3 説明を追加して、いくつかの詳細を入力します。
- ステップ4 [レポートの送信]をクリックします。

Cisco Technical Support (シスコ テクニカル サポート)

有効なシスコサービス契約の対象となるお客様、パートナー、リセラー、ディストリビューターであれば、テクニカルサポート サービスをオンラインと電話でご利用いただけます。

シスコ サポートへお問い合わせの際は、リクエストをスムーズに処理するため、Cisco.com のユーザ ID、契約番号、および製品のシリアル番号をあらかじめご用意ください。

さらに、サポートスタッフには、次の情報が必要です。

- シリアル番号: すべてのデバイスのクリップ表面にシリアル番号があります。
- 問題の発生した日時: サポートスタッフは、デバイスログまたはクラウドメトリックを使用して問題のトラブルシューティングを行います。現地の時間と日付を概算しておくとう便利です。
- デバイスログ: サポートスタッフは、問題の根本原因を識別するためにデバイスログを必要とする場合があります。
- 簡単な説明: インシデントの前のアクションはすべて含まれます。

ほとんどのファームウェアの問題は、返品許可 (RMA) を使用せずにサポートスタッフが解決できます。ハードウェアの問題については、RMA プロセスを使用することをお勧めします。

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>にある Cisco ワールドワイドサポートセンターの一覧を掲載しています。

返品許可チェックリスト

デバイス返品は、時間がかかる可能性があります。返品許可 (RMA) プロセスを開始する前に、次のことを試してください。

- 別のコンピュータでデバイスを試します。
- 問題が別のデバイスでも発生しているかどうかを確認します。
- デバイスをリブートします。

上記のいずれかで問題が解決した場合、問題はファームウェアの問題である可能性があり、RMA は必要ありません。デバイスをログを収集し、シスコテクニカルサポートサービスにお問合せください。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。