



## 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](#) (1 ページ)
- [カメラのログ](#) (4 ページ)
- [Cisco Technical Support](#) (シスコテクニカルサポート) (6 ページ)
- [返品許可チェックリスト](#) (6 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](#) (4 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](#) (1 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お便利です。
- 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。

