

## トラブルシューティング

### ★個人情報登録時

① 写真の添付方法がわからない。

⇒あらかじめ撮っておいた写真をパソコン内にファイル形式を **JPEG** 等で保存しておき、ファイル選択時に保存しておいた写真を選択して下さい。

※ ファイル形式が **HEIF** (拡張子：**HEIC**) の写真を添付することはできません。

⇒タブレット (iPad 等) でファイルを選択時に「写真を撮る」をタップし、その場で写真を撮り、それを使用するか、「フォトライブラリ」をタップし、あらかじめ撮っておいた写真を選択して下さい。

※ iOS11 以降の機種 (iPhone13 等) をお使いの場合、撮影した写真のファイル形式が **HEIF** (拡張子：**HEIC**) になっていると添付できませんので、必ずファイル形式を **JPEG** (拡張子：**JPG**) に変換してから画像を添付して下さい。

② 写真のファイル形式を **HEIF** から **JPEG** に変換する方法がわからない。

⇒iPhone の「設定」→「カメラ」→「フォーマット」より、カメラ撮影を「互換性優先」に変更し、ファイル形式を **JPEG** にしてから撮影して添付して下さい。

⇒既に撮影してある、添付したい **HEIF** 形式の写真を選択し、「編集」→「自動補正」→「チェックマーク」をタップすると **JPEG** 形式で保存されますので、それを添付して下さい。

⇒購入した店舗等のヘルプデスクにお問い合わせするか、ご家族の助けをかりて下さい。

③ 「誓約に同意する」のチェックボックスがクリックまたはチェックできない。

⇒誓約文を開いて読み、閉じてからクリックして下さい。

⇒タブレットでは、誓約文を開いて読み、元の画面を表示してからチェックして下さい。

④ 個人情報の登録が済んだのに、ID とパスワードが送られてこない。

⇒本人確認に時間がかかっています。順次、承認しますので、もうしばらくお待ち下さい。

⇒平日 17 時以降、土日祝日に個人登録を行った場合、事務所での受け付けは翌営業日になります。そのため時間がかかる場合があります。

⇒翌営業日中に ID とパスワードが届かない場合は、事務所にメールでお問い合わせ下さい。登録されたメールアドレスが間違っている場合があります。再登録はしないで下さい。

※ お問い合わせメールアドレス : [jfg@nifty.com](mailto:jfg@nifty.com)

#### ★システムにアクセス時

① 承認メール exam@jfg.jp 内の URL をクリックできない。

⇒URL をコピーして、推奨されたブラウザを立ち上げてからペーストして下さい。

⇒推奨されたブラウザに直接 URL を入力して下さい。

#### ★ログインについて

① 承認された時のメールがわからない。

⇒再度登録せずに、件名 : **【JFG 通訳案内研修】** 登録が完了しました、というメールを探して下さい。

② 送られてきた ID とパスワードを入力してもログインできない。

⇒アルファベットの大文字、小文字を正確に入力して下さい。

## ★受講について

① ログインはできたが、受講できない。(各項目をクリックできない、ページが開かない)。

⇒指定の OS、ブラウザを使って下さい。

⇒インターネットエクスプローラーはログインまではできますが、受講、受験はできません。

⇒Windows10 をお使いの場合、Microsoft Edge でも受講できる可能性がありますので、試して下さい。また Windows10 の場合、既に Edge や Chrome が標準装備されている場合があります、デスクトップにアイコンがありますので、探して下さい。アイコンがわからない場合、「Chrome」などを検索し、どのようなアイコンなのかを把握してからデスクトップ上で探して下さい。

⇒タブレットの場合、容量（ギガ）が不足すると固まってしまう傾向があります。

② 試験を受けようとする、試験問題が表示されると同時に終了して不合格になってしまう。

⇒指定の OS、ブラウザを使って下さい。

⇒指定の OS、ブラウザを使っても、バージョンが古いとこの現象が起きるので、バージョンを確認して下さい。

⇒お使いの OS 名、OS のバージョン、ブラウザ名を記載し、JFG 事務所にメールで問い合わせして下さい。

③ 試験は10分なのに、開始と同時に残り時間が10分未満の表示になっている。

⇒指定の OS、ブラウザを使って下さい。

⇒指定の OS、ブラウザを使っても、バージョンが古いとこの現象が起きるので、バージョンを確認して下さい。

⇒お使いの OS 名、OS のバージョン、ブラウザ名を記載し、JFG 事務所にメールで問い合わせして下さい。

④ 合格したけれど、満点ではなかったので、再度受験したい。

⇒一度合格したら、再受験はできません。

#### ★コンピュータ関係

① コンピュータ用語がわからない。

⇒まずはご自分でわからない用語を調べて下さい。

例) 「OS」、「ブラウザ」、「Chrome (クローム)」とは何ですかという問い合わせが非常に多いです。

② 推奨するブラウザをダウンロードする方法がわからない。

⇒ダウンロード方法を検索して、ご自分で試して下さい。

⇒パソコンを購入した店舗等のヘルプデスクにお問い合わせ下さい。

⇒法定研修委員ではなく、ご家族の助けをかりて下さい。

#### ★問い合わせ関係

① JFG 事務所に問い合わせのメールを送ったが返事が来ない。

⇒平日 17 時以降、土日祝日に受け取ったメールでの質問には、翌営業日に順次返信します。そのため時間がかかる場合がありますので、時間に余裕を持ってお問い合わせ下さい。なかなか返事がこない場合でも、事務所に電話をしないで下さい。

⇒問い合わせはメールでお願いします。電話では、その場でお答えしかねます。