

学習システムを快適にお使いいただくために

～ ユーザサポートツールのご案内 ～

ユーザサポートツールには、大きく2つの機能があります。1つめが、学習システムをお使いいただくための基本環境設定機能、2つめが、トラブルが起きたときの対処方法のご案内をする機能です。このマニュアルでは、おもにユーザサポートツールを初めてインストールされる方を対象に、基本環境設定を中心とした使い方についてご説明いたします。

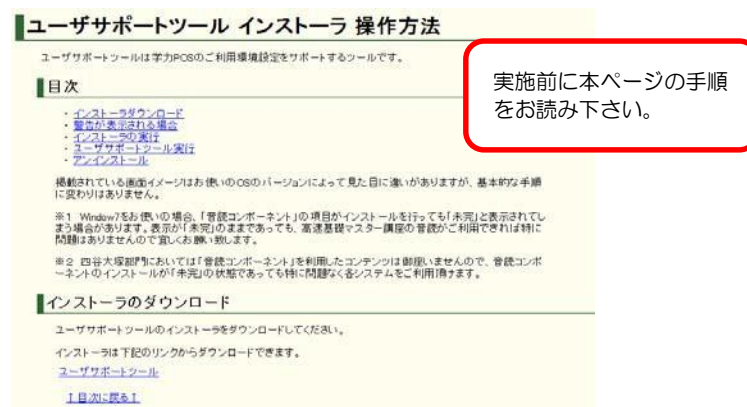
- ★ 以下、Windows 7における手順をご案内しております。
OSが異なる場合に画面の見た目が若干異なりますが、操作内容は同じです。
- ★ 本設定の前に、必ずWindows Updateを実行し、お使いのPCを最新の状態にしてください。
高速アップデートのみ、カスタム更新は不要です。(Net Framework 3.5が必要なため)

1. ユーザサポートツールのインストール

- ① 「ユーザサポートツール」のインストールマニュアルページにアクセスしてください。



- ② 「ユーザサポートツール」のインストールマニュアルが表示されます。
一度、以下のページの内容を最後までお読みください。



- ③ 内容をお読みいただいたら、ページ上部にある
「ユーザサポートツールのダウンロードはこちら」リンクをクリックしてください。

ユーザサポートツール インストーラ 操作方法

ユーザサポートツールは学習システムのご利用環境設定をサポートするツールです。
 こちらのページでは、ユーザサポートツールのインストール方法についてご紹介しております。
 インストール・基本設定についてまとめた印刷用マニュアルもご用意しております。
 インストールの際は、こちらのページと合わせて、以下の印刷用マニュアルをご活用ください。
[【インストール・基本設定マニュアル\(印刷用\)】](#)

目次

- ・ インストーラダウンロード
- ・ 警告が表示される場合
- ・ インストーラの実行
- ・ ユーザサポートツール実行
- ・ ユーザサポートツール機能詳細
- ・ アンインストール

掲載されている画面イメージはお使いのOSのバージョンによって見た目に違いがありますが、基本的な手順に変わりはありません。

※1 Windowsをお使いの場合、「音読コンポーネント」の項目がインストールを行っても「未完」と表示されてしまう場合があります。表示が「未完」のままであっても、高速基礎マスター講座の音読がご利用できれば特に問題はありませんので宜しくお願い致します。

※2 四谷大塚部門においては「音読コンポーネント」を利用したコンテンツは御座いませんので、音読コンポーネントのインストールが「未完」の状態であっても特に問題なく各システムをご利用頂けます。

インストーラのダウンロード

ユーザサポートツールのインストーラをダウンロードしてください。
 インストーラは下記のリンクからダウンロードできます。

[※ユーザサポートツールのダウンロードはこちら](#)

- ④ ファイルを実行するか保存するかダイアログが表示されますので、
「実行」を選択してください。

目次

- ・ インストーラダウンロード
- ・ 警告が表示される場合
- ・ インストーラの実行
- ・ ユーザサポートツール実行
- ・ ユーザサポートツール機能詳細
- ・ アンインストール

掲載されている画面イメージはお使いのOSのバージョンによって見た目に違いがありますが、基本的な手順に変わりはありません。

※1 Windowsをお使いの場合、「音読コンポーネント」の項目がインストールを行っても「未完」と表示されてしまう場合があります。表示が「未完」のままであっても、高速基礎マスター講座の音読がご利用できれば特に問題はありませんので宜しくお願い致します。

※2 四谷大塚部門においては「音読コンポーネント」を利用したコンテンツは御座いませんので、音読コンポーネントのインストールが「未完」の状態であっても特に問題なく各システムをご利用頂けます。

インストーラのダウンロード

ユーザサポートツールのインストーラをダウンロードしてください。
 インストーラは下記のリンクからダウンロードできます。

[※ユーザサポートツールのダウンロードはこちら](#)

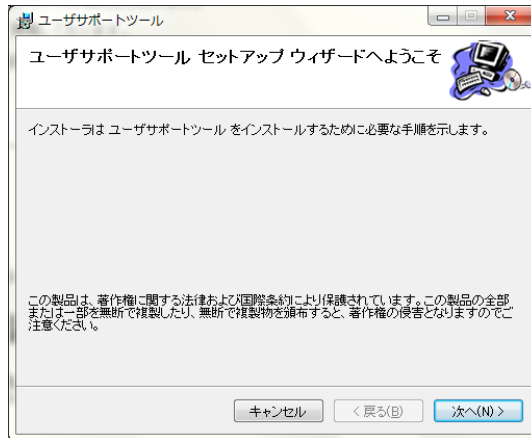
ファイル実行時に以下のような警告が表示されます。
 そのまま「実行する」を選択してください。

インストーラの実行

インストーラ実行

ダウンロードしたファイルをダブルクリックしてインストーラを実行します。

- ⑤ ファイルが実行されると、インストーラーが起動します。
内容をご確認いただきながら、「次へ(N)」を選択していった画面を進めてください。



お使いの PC に、ユーザサポートツールがインストールされました。以上でインストールは完了です。
続いて、PC のご利用条件確認と基本環境設定の実行を行ないます。

2. お使いのPC環境の診断と基本環境設定

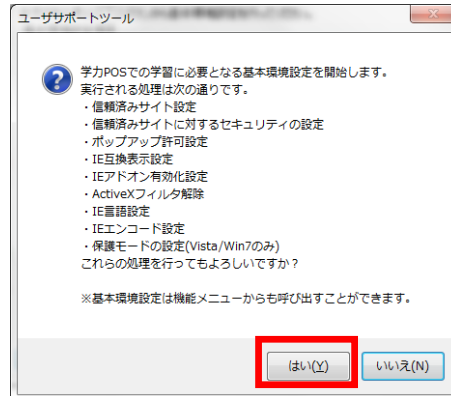
★ 以降、管理者ユーザとして起動してください。

- ① 1の手順でインストールしたツールのアイコンがデスクトップ上に表示されます。

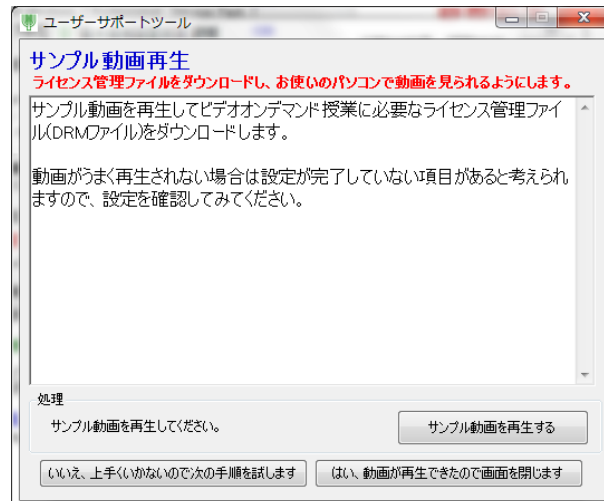


のアイコンをダブルクリックしてサポートツールを起動してください。
初回の起動時のみ、以下のダイアログが表示されます。「はい(Y)」をクリックしてください。

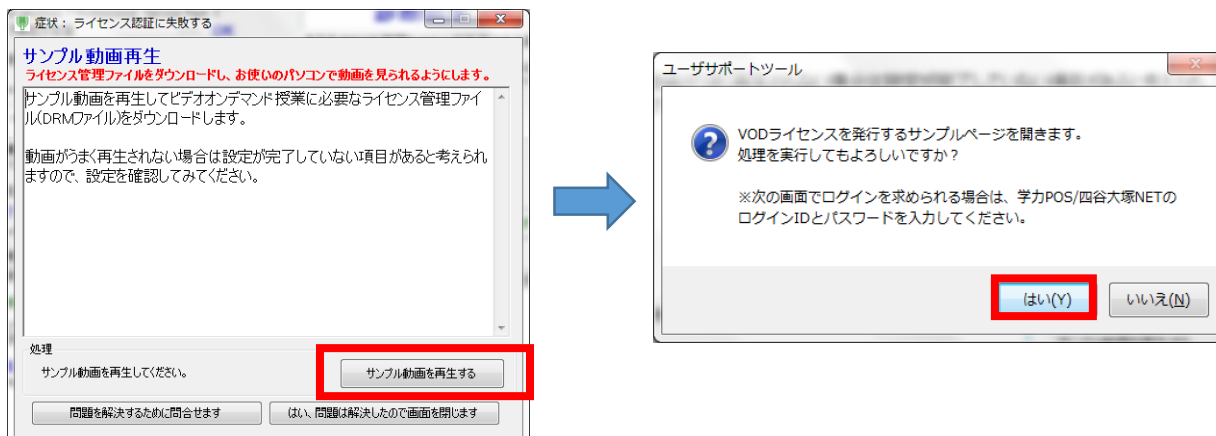
※ 初回以外に起動したときはこのメッセージは表示されませんが、同じ設定をメイン画面から実施することができます。



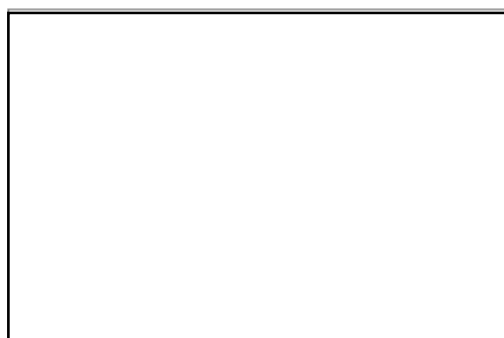
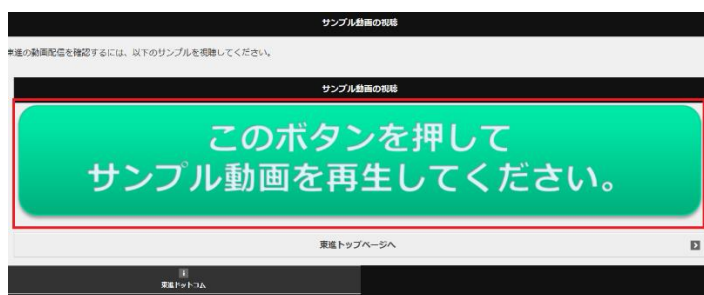
- ② 表示されるポップアップの内容をご確認いただきながら「OK」・「はい」を選択し画面を進めます。最後の設定項目まで行くと、以下のようなポップアップ画面が表示されます。



③ 画面上の「サンプル動画を再生する」を選択し、サンプル動画が流れるか確認します。



表示された画面の先にて【サンプル動画】をクリックして頂き、下記の画面のように桜の画面が表示されましたら完了です。完了しましたら画面を閉じていただいて構いません。

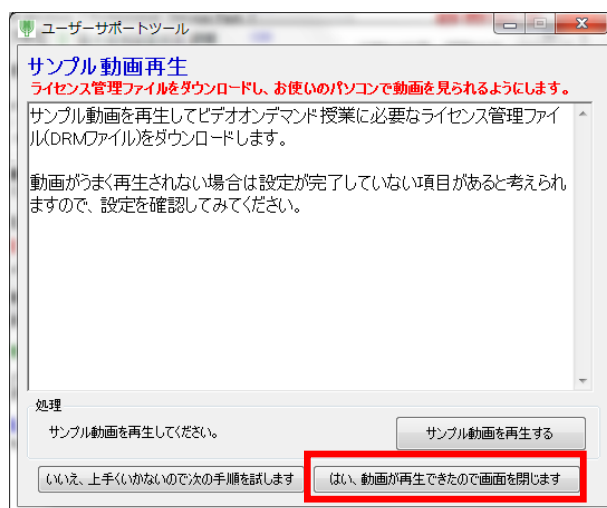


視聴確認

←こちらをクリックしてください。

視聴確認

- ④ 完了しましたら、ユーザサポートツールの「はい、動画が再生できたので…」を選択します。



- ⑤ 設定が完了すると以下のようなメイン画面が表示されます。



- A → お使いのPCの基本的な環境が学習システムの動作保証環境に適合しているかを自動的に診断しています。
「NG」の場合は、どの部分がNGなのかをご確認いただき、A' のエリアより、該当するタブを表示させ、対応方法をご確認ください。
- B → 信頼済みサイトの登録など、基本的なPCの設定の実施状況です。
完了していない場合は、「設定状況詳細」より未設定の項目をご確認いただき、画面の手順に従って設定してください。

いずれかで NG または未完了だった場合は、対処が終わりましたら、画面右上にある「再診断」ボタン を押して、状況を再診断してください。

上記画面のように、診断結果 OK かつ基本環境設定が完了しましたら、学習システムをご利用いただけます。
Internet Explorer を使って学習システムを起動してください。(FireFox や Google Chrome は使用しないで下さい。)

3. 困ったときは

学力 POS ご利用中に動作がおかしい、表示できないなどのトラブルがありましたら、このサポートツールをご利用ください。

操作方法については以下 URL をご参照下さい。

https://pos.toshin.com/SSO2/INFO/installer/htmlpages/support_tool.html

ユーザサポートツールで解決できなかった問題に関しては、

以下の「よくある質問」を参考に、推奨環境内でのご利用の確認・環境調整をお試しください。

大学・社会人向けシステム：<https://pos.toshin.com/SSO2/FAQ/BIZ/Student/index.html>

高校生向けシステム：<https://pos.toshin.com/PHD/PHD1/FAQ2/Student/index.html>

中学生向けシステム：<https://pos.toshin.com/SSO2/FAQ/TJ/Student/index.html>

小学生向けシステム：<https://pos.yotsuyaotsuka.net/FAQ/Student/index.html>

システム使用時に困ったときは(トラブルシューティング)

このページでは、各種システムのトラブル対処法をご紹介します。
システムの使用時に不具合が発生した場合は、まずこちらのページをご確認ください。

なお、システムを使用する前に、お使いのパソコンの使用環境が以下の環境に合致しているかをご確認ください。
(利用可能環境を満たしていない場合、システムの使用時に不具合が生じる可能性があります。)

V O D H e l p
お急ぎで思われるのに、自分では思えなかった
そんなときはこちらヘルプ「よくある質問」を
お試しください！

★東進学力POS(高校生向けシステム)動作環境

PCの初期設定はお済みですか？
学力POSご利用には、お使いのPCの初期設定が必要です。
未実施の場合は、まずこちらからPCの初期設定を実施してください。

トラブルシューティングは、初期設定完了後、デスクトップのアイコン

上記アドレスにアクセスし、トップページから「VODHelp」をクリックしてください。

はじめに Q and A のご紹介
はじめに > Q and A のご紹介

VODHelp

こちらは、特にビデオオンデマンド学習システム(VOD)に特化したFAQ(よくある質問)です。
左のメニューから、該当するものを選んでください。

「はじめに」から、ビデオオンデマンド学習システムの仕組みや、前提となる基本的なパソコンの操作方法などを知ることができます。

「推奨環境」から、ビデオオンデマンド学習システムに必要な環境と、環境に起因する問題の詳細について知ることができます。

「よくある質問」から、検索に寄せられる、ビデオオンデマンド学習システムに関する質問の解説と、対処方法について知ることができます。
推奨環境を満たしたパソコンで、かつ、初期設定が済んでいるにも関わらず、自宅のパソコンでの視聴に際してお困りの現象がある方は、まずこちらをご覧ください。
動画が止まるようになったなど、動作はするが、十分な動作でない場合には、マシンパワー・回線速度に起因する問題についても合わせてご確認ください。

「各種対応方法集」から、個別の対応方法の詳細について知ることができます。
これは「よくある質問」からリンクされているページですので、通常は閲覧の必要はありません。

ヘルプデスクでは、ビデオオンデマンド学習システムに関するヘルプ以外に、生徒向けの「よくある質問」で以下のような内容を公開しています。
動画視聴に関するお問い合わせ以外の内容や、動画視聴に関するお問い合わせの、画像つきのご質問は、以下をご覧ください。

目次 | キーワード

- はじめに
- 推奨環境
- よくある質問
 - 動画が準備完了のまま止まってしまう
 - 視聴中に動画がバッファ中になってしまう
 - 画面の色が緑や砂嵐のようになる
 - 21、4倍速が早送りになってしまう
 - 映像は見えるが音声が聞こえない
 - 音声が聞こえるが映像が映らない
 - 新しく買ったパソコンで動画が見られない
 - 最近動画がよく止まる
 - ライセンス認証に失敗する
 - 「アプリケーションエラー」といったメッセージが表示される
 - Internet Explorerは動作を停止しましたと表示される
 - ブラウザがよく止まる
- 各種対応方法集