「未来のまちヒタチ」

よくあるご質問・うまく動かないとき

端末やブラウザ、通信環境により、読み込み時間や動作が異なる場合があります。
うまく動かないときは、以下の方法をお試しください。

1	2	3
使っていないアプリや ブラウザのタブを閉じる	**ブラウザを 再読み込みする**	**安定した通信環境で 再度アクセスする**

よくあるご質問

No.	お困りごと	対応方法
1	**読み込みに時間がかかる、画面が表示されません。**	**3D データの読み込みに時間がかかっている可能性があります。** ・少し待ってから、ブラウザを再読み込みしてください。 ・使用していないアプリやブラウザのタブを閉じてください。 ・Wi-Fi など、安定した通信環境でアクセスしてください。
2	**途中で画面が閉じる、再読み込みになります。**	**端末の処理負荷が高くなっている可能性があります。** ・使用していないアプリやブラウザのタブを閉じてください。 ・ブラウザを一度終了し、再度アクセスしてください。 ・改善しない場合は、別の端末またはブラウザでお試しください。
3	**操作が重い、動きがカクカクします。**	**端末の性能や通信環境によって、動作が重くなる場合があります。** ・起動中の他のアプリを終了してください。 ・開いているブラウザのタブを減らしてください。 ・安定した通信回線に切り替えてください。 ・可能であれば、別の端末からアクセスしてください。
4	**どの端末・ブラウザで利用できますか？**	**PC、スマートフォンの Web ブラウザから利用できます。 特別なアプリのインストールは不要です。** ・PC：Chrome、Firefox、Safari、Edge など ・iPhone：iPhone X 以降、iPhone SE（第 2 世代）以降 ・Android：Android 11.0 以降、RAM 8GB 以上 （Google Pixel は Pixel 5 以降） ・ブラウザや OS は、できるだけ最新の状態でご利用ください。
5	**スマートフォンでうまく動きません。**	**端末の OS や性能、空きメモリなどの影響が考えられます。** ・他のアプリを終了してから、再度アクセスしてください。 ・ブラウザを再起動してください。

No.	お困りごと	対応方法
		・推奨環境(No4 参照)を満たしているか確認してください。 ・改善しない場合は、PC やタブレットなど別の端末でお試しください。
6	**チャットに文字を入力・投稿できません。**	**ブラウザの状態や一時的な通信状況の影響が考えられます。** ・ブラウザを再読み込みしてください。 ・ブラウザを一度終了し、再度アクセスしてください。 ・改善しない場合は、別の対応ブラウザでお試しください。
7	**音が出ない、マイクが使えません。**	**端末やブラウザの音量設定、マイクの利用許可をご確認ください。** ・端末がミュートになっていないか確認してください。 ・ブラウザのサイト設定で、音声やマイクが許可されているか確認してください。 ・イヤホンなどが接続されている場合は、出力先をご確認ください。 ・マイクを使用しなくても、メタバースの体験は可能です。
8	**他の参加者のアバターが見えません。**	**接続状況などにより、表示に時間がかかる場合があります。** ・少し待ってから、画面をご確認ください。 ・ブラウザを再読み込みしてください。 ・画面左上の「ボイスチャットチャンネル」を開き、チャットチャンネルに手動で参加してください。 ・改善しない場合は、一度右上の「×」を押下し、退出してから再度アクセスしてください。
9	**一度退出したら、途中までの進行状況がなくなりました。**	**一度ワールドを退出すると、ミッションの進行状況はリセットされます。** ・再度アクセスした際は、最初から体験してください。 ・公開期間中は、何度でもご参加いただけます。
10	**エントランス横にあるワープで先のエリアに進んだあと、視点方向と逆走して前のエリアに戻ると、ミッションが始まりません。**	各エリアのミッションは、エリアの入口にある「入口パネル」（床にある青色の四角いパネル）を踏むと始まります。 （例：「チャレンジ」エリアにワープしたあと、「交流」エリアへ逆走して戻った場合は、「交流」エリアの入口にあるパネルを踏んでください。）

以上