

視聴ページ（視聴者サイト）

症状	対応方法
視聴者環境	・迷惑メールフォルダに振り分けられていないか確認をして下さい。 迷惑メールフォルダにinfo@mooga.jpからのメールを検索してください。
招待メール・登録フォームが届きません	・携帯でのメール受信可能か確認をして下さい。 スマホ・携帯電話のメールアドレス(au、docomo、softbankなどのドメイン)を利用している受信者の場合、PCメールやHTMLメールのメールを受信しない設定になっていないか、確認してください。最初にPCの方でメールを受信してアカウントを作成するなど対応してください。
視聴者環境	・URL全体にリンクがされているか確認をして下さい。 URLが長いと途中でリンクが切れている可能性もありますので、全体URLをコピーしてから対応してください。
視聴者のアカウントが作成できません	・招待メールの指示に従って操作をして下さい。 【メールで招待方法】 メールで招待する方法は合計3通のメールが送られてきます。 ・1通目：【MOOGA PLUS】視聴者として招待されましたメールを受信したら、ログインパスワードの登録をしてください。 MOOGA PLUS 情報の設定 情報の設定が完了しました。 お客様のメールアドレス宛に、登録手続きを完了するためのメールを送信しましたので、ご確認ください。 ・2通目：【MOOGA PLUS】登録手続きを完了してくださいメールを受信したら、URLをクリックして登録を完了してください。 MOOGA PLUS 登録完了 登録手続きが完了しました。 お客様のメールアドレス宛に、 ・ログインID ・ログインURL ・3通目：【MOOGA PLUS】登録手続き完了のお知らせのメールより、IDが付与され、パスワードはご自身が決めたパスワードになります。メールに記載されているログインURLから入ってください。

視聴ページ（視聴者サイト）

症状	対応方法
視聴者環境	・参加者登録フォームの指示に従って操作をして下さい。 【参加者登録フォーム】 参加登録登録フォームは合計2通のメールが送られてきます ・手順1：管理者から参加者登録フォームURLが届くので、URLをクリックすると以下の画面が表示され、メールアドレスを入力します。 MOOGA PLUS テスト 参加フォーム 参加にあたっては、メールアドレスの登録が必要になりますので、入力してください。 メールアドレス 必須 参加する ・手順2：パスワード、名前などの情報を入力します。 ・手順3：情報を入力すると情報設定完了の画面が表示されます。 MOOGA PLUS テスト 参加フォーム 情報の設定が完了しました。 ・1通目：登録したメールアドレスに、【MOOGA PLUS】登録手続きを完了してくださいのメールが届くので、URLをクリックすると、登録完了の画面が表示されます。 MOOGA PLUS 登録完了 登録手続きが完了しました。 ・2通目：【MOOGA PLUS】登録手続き完了のお知らせのメールより、IDが付与され、パスワードはご自身が決めたパスワードとなります。メールに記載されているログインURLから入ってください。
視聴者のアカウントが作成できません	

視聴ページ（視聴者サイト）

症状	対応方法
視聴者環境 視聴者の ログインができません	・ ID/PASSは間違っていないか確認をして下さい。 メールで招待の場合、IDがわからなくなったら視聴者様ログイン画面より、IDを忘れた方から確認することができます。 パスワードがわからない場合はログイン画面より、パスワードを忘れた方から再発行することができます。 任意ID/共通IDで発行されている場合は、発行元に確認をしてください。 ・ 視聴URLは間違っていないか確認をして下さい。 視聴ページURL：https://broadcast.plus.mooga～
視聴者環境 ・ ログイン画面が表示されません ・ 視聴ページが表示されません ・ 動画が正常に視聴できません	・ 視聴側の社内ネットワークのアクセス制限問題・ドメイン設定の可能性あります。 ドメイン設定等でMOOGA PLUSが使用している情報は下記になります。 ----- ・ 視聴サイト broadcast.plus.mooga.jp ・ 動画配信 storage.plus.mooga.jp ・ WebSocket socket.plus.mooga.jp ・ API通信 api.plus.mooga.jp ・ 認証 cognito-idp.ap-northeast-1.amazonaws.com cognito-identity.ap-northeast-1.amazonaws.com ----- 視聴者様のネットワーク環境で、上記の通信が通るか確認してください。 ご担当者様と通してお客様の情報システムのネットワーク担当の方に確認をお願いします。 （お客様によっては対応いただけない可能性があります） ※自宅では視聴できるが、会社では見れない場合はネットワークの切り分けをお試しく下さい。 スマートフォンのキャリア通信（4G、5G）で視聴できれば、社内のネットワークの可能性あります。自宅であってもVPN接続している場合は会社環境と同じになります。 ・ PCセキュリティソフトの可能性あります。 各PC端末のセキュリティソフトが影響している可能性があります。 視聴者様のPCセキュリティソフトを一時的にオフにして試してください。

視聴ページ（視聴者サイト）

症状	対応方法
視聴者環境 ・ログイン画面が表示されません ・視聴ページが表示されません ・動画が正常に視聴できません	・エラー表示後に正しく表示されない場合は、下記をお試しください。 ①ブラウザのスーパーリロードをお試しください。 Windows（Chrome・edge）：Ctrl + F5 または Shift + F5 Mac（Chrome・safari）：Shift + F5 それでも再エラーとなる場合は、シークレットモードまたはキャッシュクリアをお試しください。 ②ブラウザごとのシークレットモード ・Google Chrome：シークレットモード ・Microsoft Edge：InPrivateブラウズ ・Safari：プライベートブラウズ ・Firefox：プライベートブラウジング、プライベートウィンドウ シークレットモードで正常となった場合は、今まで操作していた画面をキャッシュクリアをしてからお使いください。 ③キャッシュクリアの方法 ■Google Chrome [Google Chromeの設定] アイコンをクリックする [設定] から [詳細設定を表示] を選択する [プライバシー] 内で [閲覧履歴データの消去] を選択する [キャッシュされた画像とファイル] チェック・ボックスを選択、消去する期間を選択する [閲覧履歴データをクリアする] をクリック ■Microsoft Edge [Microsoft Edge]を起動します。 Microsoft Edge の [...]メニュー → [設定] → [プライバシー、検索、サービス]を選択します。 閲覧データのクリアの中にある[クリアするデータの選択]ボタンをクリックします。 時間の範囲のプルダウンメニューをクリックして[すべての期間]を選択します。 [キャッシュされた画像とファイル]にのみチェックをつけます。 [今すぐクリア]ボタンをクリックします。 その他のブラウザの方法は各Webサイトでご確認ください。

※推奨動作環境は次のスライドを確認して下さい。

視聴ページ（視聴者サイト）

※推奨動作環境をご確認ください。
ブラウザは最新版をお使いください。

管理画面 PC	OS	Windows11以降、MacOS12以降
視聴ページ PC	OS	Windows11以降、MacOS12以降
視聴ページ スマホ/タブレット	iOS/iPadOS	iOS16以降/iPadOS15以降
	Android	Android12以降

※上記で解決できない場合は、以下の情報を
mooga_support@wan55.co.jpまでお知らせ下さい。

- ・ PCのOS種類（例：Windows・Mac OS）
- ・ OSのバージョン（例：Windows 11）
- ・ 使用しているブラウザ名（例：Google Chrome）
- ・ ブラウザのバージョン

症状	対応方法
視聴者環境 視聴者画面に エラーが表示されます	・ 一部情報が取得できません、リロードしてくださいと表示されます。 ブラウザの再読み込みボタンを押して試してください。 ・ 上記で解決しない場合はエラー画面のキャプチャを取ってお知らせください。 エラー画面が発生個所、ログイン画面なのか、動画再生画面なのか確認したいので、エラーキャプチャを mooga_support@wan55.co.jpまでお知らせください。 ・ エラー画面が出た手順をお知らせください。 どのような手順で操作をしたらエラー画面となったのか mooga_support@wan55.co.jpまでお知らせください。
視聴者環境 視聴したが視聴済みになり ません	・ 動画を100%視聴したか確認してください。 ・ 共通IDの場合はデバイスごとに判定しています。視聴済みでも、別のデバイスで視聴すると未視聴となっています。 ※動画を100%視聴したとは動画が最後残り0秒のことを指しています。