

# 受講画面に不具合が 発生した場合の対応方法

「動画が止まってしまおう」、「ステータスが修了に切り替わらない」  
「テストを回答しても先に進めず、前の画面に戻ってしまう」

1. 動画が止まってしまおう
2. ステータスが修了に切り替わらない
3. テストを回答しても先に進めず、  
前の画面に戻ってしまう

# 1. 動画が止まってしまおう

シークバーを使って無理に動画を飛ばしたり、動画を閲覧しないまま連続して「次へ」をクリックするとブラウザに負荷がかかり、動画が再生されている途中で止まってしまおう、画面がフリーズしてしまうなどの不具合が発生した場合は、以下の流れでお手続きください。

## 対処法1

キャッシュを  
クリアする

ブラウザのキャッシュクリアをお試しいただき、再度ログインのうえ、受講してください。各ブラウザごとに異なるキャッシュクリアの方法を以下で紹介しています。

▼FAQ -キャッシュクリア  
<https://help.manabeat.com/?s=キャッシュクリア>



改善されない  
場合

## 対処法2

他のブラウザ・端末で  
受講する

以下のページの動作環境をご確認のうえ、可能であれば、同じ端末の他のブラウザでお試しいただくか、他の端末、通信環境でお試してください。

### ▼動作環境

<https://help.manabeat.com/environments/>

※異なる環境での受講の可否については必要に応じて、社内の受講管理者にご確認ください



改善されない  
場合

社内の受講管理者に  
ご連絡ください

社内の受講管理者にご連絡ください。その際、ご利用のOSとブラウザのバージョンを一緒にお伝えください。

OSとブラウザのバージョンは、ご利用中の端末で以下にアクセスすると表示されます。

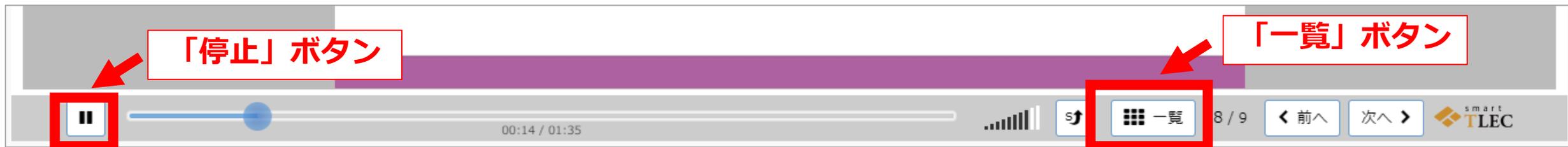
▼動作環境のチェック  
<https://www.manabeat.com/system/check.html>

## 2. ステータスが修了に切り替わらない

- ① 修了に切り替わらず“受講中”となったままの該当の「解説動画」をクリックしてください。  
例: 「よくある10ケースから学ぶハラスメント講座」第1章の解説動画のステータスが“受講中”となったままの場合



- ② 動画の再生がスタートしますので、10秒程度待ってから画面左下の「停止」ボタンをクリックし、その後に右側の「一覧」のボタンをクリックします。

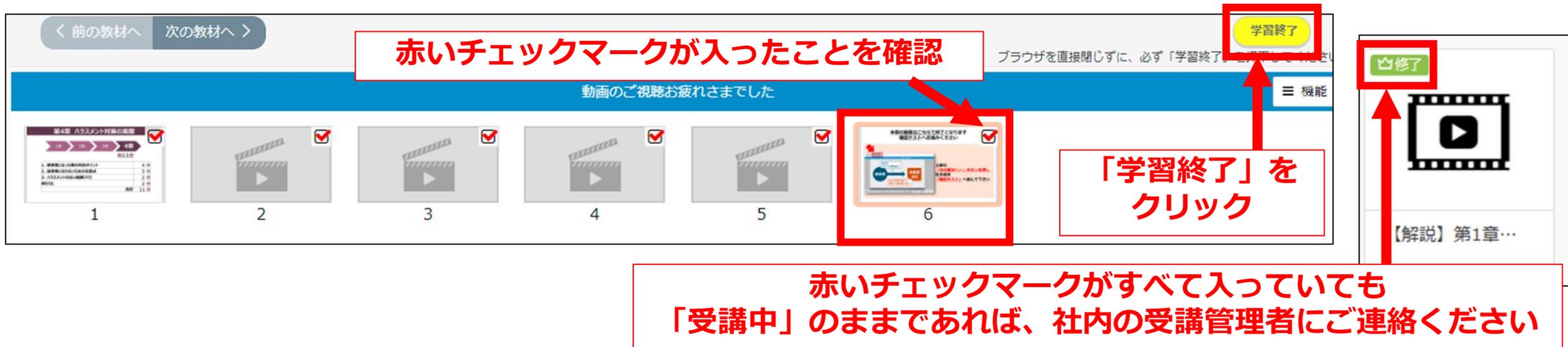


## 2. ステータスが修了に切り替わらない

- ③ 右上に赤いチェックマーク  が入っていない箇所があるとステータスが修了に切り替わりません。  
チェックマークが入っていないものをクリックして、受講してください。



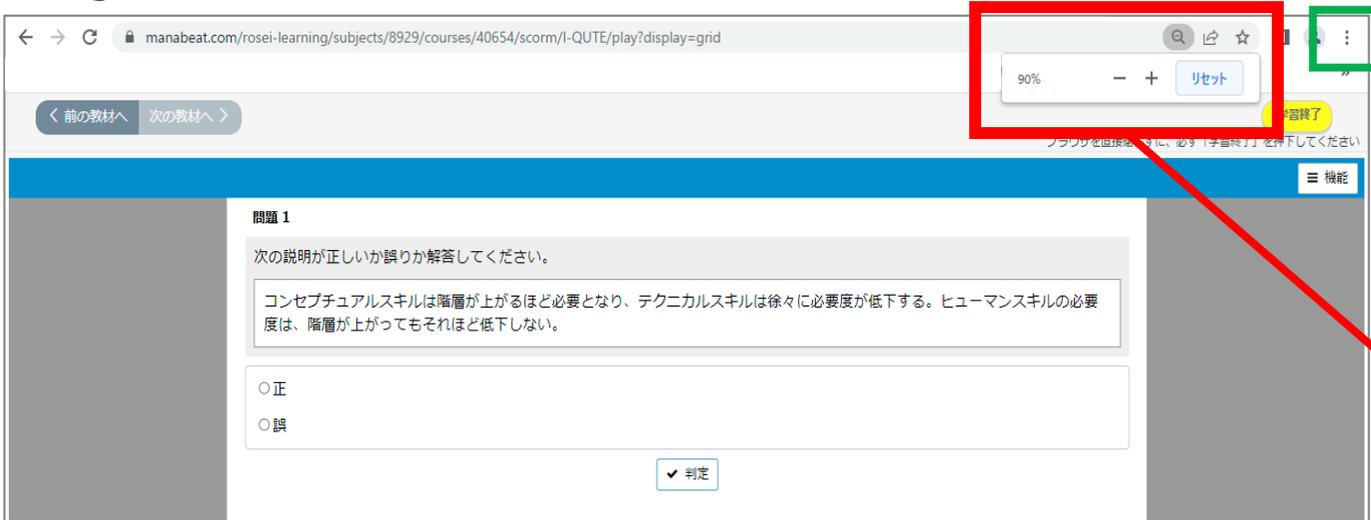
- ④ 全てにチェックが入ったのを確認し、右上の「学習終了」をクリックし、「修了」に切り替わったことを確認



# 3. テストを回答しても先に進めず、前の画面に戻ってしまう

「確認テスト」や「修了試験」などの画面で、回答を選択したり・入力した後に「判定」をクリックしても、先に進めずに前の画面に戻ってしまうような不具合が発生した場合は、下記の方法でお使いのブラウザのズーム倍率をご確認いただき「100%」へご変更された後で、進むことができるかを再度お試しください。

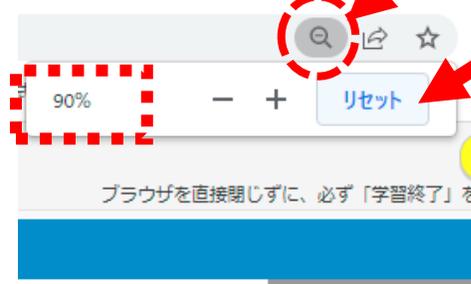
## Google Chromeでの画面例



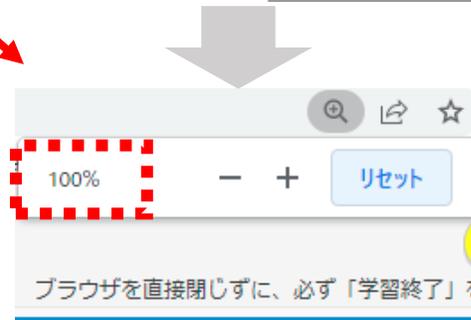
※虫眼鏡のマークが表示されていない場合は、ブラウザ右上部分の3つの点または線が並んでおります「設定」のボタン(上記画面の緑枠の部分)をクリックいただきますと、ブラウザの倍率(ズーム)が確認いただけます。他のブラウザでも同様となります。

① 「虫眼鏡」のマークをクリックすると、現在のズーム倍率が表示されます

### 拡大図



② 「リセット」をクリックしてください



③ 倍率が「100%」へ変更されます

倍率を変更しても先に進めない場合には、社内の受講管理者にご連絡ください