
knowbuild

動画の視聴履歴がログに反映されないケース

1	動画再生中にインターネット通信環境が一時不通・不安定になった
2	コンテンツ視聴画面で動画再生ボタン ▶ を正しく押さなかった
3	動画再生ボタンを押してすぐに別のページやサイトに移動した（再生時間が3～5秒未満だった）
4	動画をバックグラウンド再生した　または　ピクチャーインピクチャーモード（※1）で再生した
5	動作推奨環境以外からの利用（動作推奨環境は別ページをご参照ください）
6	ブラウザにキャッシュが残っている場合（キャッシュの削除方法は別ページをご参照ください）
7	動画再生中に別のアプリを起動したり、別アプリ利用のため切り替えを行った
8	ブラウザの拡張機能やインストールされたアプリなどに影響を受けた状態で再生した
9	PCの場合･･･OSやブラウザのアップデートが走っている状態で再生した

※1・・・ピクチャーインピクチャーは、モバイル端末で他のアプリを使用しながら小さなプレーヤーで動画を視聴できる機能です。テレビのワイプ画面のような小さな画面にして再生ができるモードを指します。

その他、店内Wifi で設置のルーター設定などにより通信がブロックされてしまう場合にも動画が視聴できなかったり視聴記録がシステムに正常に届かなくなるケースがございます。

サービス動作推奨環境　以下の環境以外からのご利用では正しく動作しないことがあります

動作推奨環境

OS	Windows 11以上 / mac OS14以上 iOS 18以上 / Android 15以上
システム	上記OSが快適に動作する端末
パソコン ブラウザ	Microsoft Edge / Safari / Firefox / Google Chrome　※すべて最新版 （InternetExplorer11 は推奨外です）
モバイル ブラウザ	Safari / Google Chrome　※すべて最新版

動作推奨環境であっても、一時的な OS または ブラウザ の不具合により正常な動作が妨げられる場合があります。

その場合は別の端末やブラウザでお試しになってみてください。

※プレビューリリースやベータ版または独自ブラウザなどは動作推奨環境対象外とさせていただきます。

※ お使いのブラウザで JavaScript および Cookie の設定を無効にされていると、正しく表示されないことがございます。

ご利用のおねがい

- パスワードの情報管理には十分にご注意ください。
  万が一これら情報の漏えいや盗難によりお客さまへの損害が発生した場合、当社はその責任を負いかねます。
- 本サービスはサーバの障害等により、やむをえず予告なしに停止する場合がございます。
  あらかじめご了承ください。
- ご利用端末によっては、端末の仕様によりノービルの機能を一部ご利用できない場合がございます。
  あらかじめご了承ください。
- もし操作中に不具合が起きたら、サービスご利用の責任者さまへ下記内容をご報告ください。
  ①ご利用の端末　②ご利用のOS　③ご利用のブラウザ　④ご利用のネットワーク環境
  ⑤Norton Internet Security などのセキュリティソフトの利用がある場合、そのソフト名とバージョン
  ⑥不具合の内容

ブラウザのキャッシュ削除方法

各URLをご参考ください

キャッシュとは・・・
ウェブサイトにアクセスした際に一時保管としてサイトのコピーを保存するものです。
ウェブサイト利用で問題が起こった場合、キャッシュの原因も考えられますので
ご利用端末でブラウザのキャッシュ削除をお試しください。

【PC】
キャッシュ（インターネット一時ファイル）の削除方法　（Yahoo!Japan サービスヘルプ）
https://support.yahoo-net.jp/PccYjcommon/s/article/H000007053

【モバイル】

※ Safari の場合
閲覧履歴とCookieを消去する方法（Apple サポート）
https://support.apple.com/ja-jp/HT201265

※ Google Chrome の場合
キャッシュとCookieの消去方法　（Google ヘルプ）
https://support.google.com/accounts/answer/32050?co=GENIE.Platform%3DiOS