



主催者様・配信業者様向け トラブルシューティング

2025.06

目次

1 【必読】配信仕様について

2 配信およびテストの実施について

3 接続不良時の対応

4 アーカイブ・VOD映像について

5 ライブチャット・STICKITSについて

6 その他・お問い合わせ窓口

1.【必読】配信仕様について



配信推奨値

【映像】

- 解像度: 1920×1080
- ビットレート: 2,500～5,000kbps程度 ※サーバー出力時は目安5,000kbpsとなります
- フレームレート: 30fps
- 走査方式: プログレッシブ

※推奨値内であっても、通信環境により映像のカクつきや音途切れが起きるなど、配信が不安定になる場合がございます。

その場合はビットレートを下げるなど、通信の負荷を下げてお試しください。

※上記を超える出力はサーバー上で自動変換されるため、必要以上のデータ出力はお控えください。

【音声】

- チャンネル数: 2ch(ステレオ)
- ビットレート: 通常時...192kbps / HDオーディオ適用時...320kbps
※+HDオーディオの配信を行う場合は、最低 256kbps以上、推奨 320kbpsの設定が必要となります。
※使用する配信エンコーダーにより設定可能な最大値が異なります。機器・アプリケーションをご確認ください。
- サンプルレート: 48kHz

1.【必読】配信仕様について

推奨環境

【インターネット速度(アップロード)】

50Mbps以上(有線接続推奨、必要となる通信速度は配信設定により変動します)

【使用機器について】

- 配信に使用するパソコンがOBS等の配信ソフト、エンコーダーの動作推奨スペックを満たしていることをご確認ください。
※推奨環境:メモリ16GB以上(グラフィックボード搭載推奨)
※必要スペックは配信内容に準じて異なります。
- 万一の場合に備えて、ライブ配信の同録もしくは収録映像の保存を必ずお願いいたします。
※配信エンコーダーでの録画は機器の負荷の増加やトラブル時の再起動の妨げとなるため、必ず別端末での録画をお願いいたします。
- 環境セットアップの前に、CPUの冷却・メモリリフレッシュのため、パソコン等の使用機器の再起動を推奨しております。

**過去の接続不良・配信トラブルの多くは推奨値・環境の見直しで解決しております。
事前のご確認およびご協力をお願いいたします。**

2. 配信およびテストの実施について



開演時間の変更(本番・テスト含む)

配信で使われる Zaiko Liveは、一度作成すると **開始時間の変更が行えない** ため再発行が必要になります。
RTMP URLとストリームキー、またプレビューリンクやパスワードも新たに発行されるため、**再発行後に改めて情報をご確認いただく必要がございます**。

【本番配信の場合】

新しく配信を作成し、チケットへの紐づけ設定を行ってください。

※配信の作成はZaiko管理ページより主催者様ご自身で操作が可能です。弊社へご連絡いただく必要はございません。

操作方法は以下のマニュアルをご参照ください(マニュアルの閲覧には管理アカウントでのログインが必要です)。

配信の作成 : <https://zaiko.io/faq/clientmanual/online?cid=32#faq-275>

チケットに配信機能を紐づける : <https://zaiko.io/faq/clientmanual/online?cid=32#faq-502>

【テスト配信の場合】

テスト配信用のチケットをご利用の場合、上記と同様に新たに配信の作成・紐づけを行ってください。

接続テスト機能をご利用の場合、新規で接続テストの立ち上げをお願いいたします。

※接続テストの実施回数に制限はありません。なお1回のテストでは1時間の接続が可能です(1時間経過すると切断されます)。

※接続テストの実施については以下のマニュアルをご参照ください(マニュアルの閲覧には管理アカウントでのログインが必要です)。

接続テストを開始する方法 : <https://zaiko.io/faq/clientmanual/streaming?cid=115#faq-719>

2. 配信およびテストの実施について

本番配信・テスト配信の開始

本番 / テスト配信を開始していただくにあたり、弊社へのご連絡は不要です。
イベント開始前の待機画像の送出タイミング等も主催者様のご判断にお任せしております。
なお、**アーカイブ**には**接続時点から映像が残ります**ので、ご注意ください。

また、本番 / テスト配信について、**弊社ではモニタリング等を行っておりません**。
プレビューページまたは関係者・テスト配信用チケットより、主催者様および配信業者様にてご確認ください。
※プレビューページのURLやチケットの取得URLについては、主催者様(管理ページにログインができる方)にお問い合わせください。

開始時間の変更が生じた場合、5ページ「開演時間の変更(本番・テスト含む)」にてご案内の内容に沿ってご対応ください。

ZaikoからRTMP URLとストリームキーが共有されていない

弊社から主催者様・配信業者様に対し、メール等での共有は行っておりません。
Zaiko管理ページへのアクセスが可能なご担当者様より、必要な方へご共有ください。
確認方法については、以下のマニュアルをご参照ください(閲覧には管理アカウントへのログインが必要です)。

管理画面の確認方法を知りたい : <https://zaiko.io/faq/clientmanual/streaming?cid=87#faq-514>

2. 配信およびテストの実施について

関係者用チケットについて

- Zaikoアカウントにログインの上、ご取得が可能です。取得 URLは主催者様(管理アカウントにログインできる方)にお問い合わせください。
- 取得期間や、関係者用チケットにて視聴できる配信の紐づけも主催者様に一任しておりますので、ご不明点については主催者様へご確認いただくようお願いいたします。
- 50枚まではチケット取得に係る手数料を免除としておりますが、**51枚目以降は手数料が発生いたします。**枚数を増やした場合には、営業日(平日 10:00～19:00)中にZaiko担当者までご相談ください。

終演が予定時刻を過ぎる

設定された終演時間を過ぎたとしても、接続を続けていただければ問題ございません(弊社へのご連絡も不要です)。配信が強制的に切断されることはございませんのでご安心ください。また、設定された終演時間までは、再接続可能です。なお、終演予定時刻を過ぎてから切断した場合、再接続は出来なくなりますのでご注意ください。

終演が予定時刻よりも早まる

予定よりも早く配信が終了した場合であっても、弊社へのご連絡は不要です。
予定時刻よりも早く接続を切断されると、設定された終演時刻まではプレイヤー上で「オフライン」の表示となります。
終演時刻を迎えると、自動的にアーカイブ生成が開始されます。
※オフライン表示をさせたくない場合には、終演時刻まで待機画像を流していただくなどの対応をお勧めしております。

3. 接続不良時の対応



接続不良(映像を送出しても接続が開始されない・配信が不安定)

以下の対応をお試ください(過去に発生した不調のほとんどが下記いずれかの対応によって解決しております)。

1. **事前に設定された時間内であるかをご確認ください。**
※開始予定時間の 30分前から接続が可能となります。
それ以前に接続を行った場合、正常に配信が開始されない場合があるためご注意ください。
2. **配信データの推奨値や回線速度をご確認の上、 RTMP URLとストリームキーの再入力(必ずコピー&ペーストで入力)を行ってください。**
※手入力による誤りや、半角スペースが入っている、といった不備が多いため、併せてご確認ください。
3. **PC・配信ソフト・エンコーダー等、使用機器の再起動をお願いします。**
※配信機器での同録や、複数アプリケーションの使用による負荷が不調の原因となることがございます。
使用機材には負荷が極力かからないようにご調整をお願いいたします。

上記対応を行っても接続が叶わない場合には、管理ページより配信を作成し、新たに発行された RTMP URL・ストリームキーでの配信をお試ください。

※配信の作成については主催者様(管理ページにアクセスできる方)へご相談ください。

配信の作成 : <https://zaiko.io/faq/clientmanual/online?cid=32#faq-275>

3. 接続不良時の対応



配信中に「オフライン」表示になった

回線速度に対して、映像ビットレートが高い可能性がございます。

推奨値: 2,500~5,000kbps ですが、推奨値内でも、通信環境によっては、配信が不安定になる場合がございます。ビットレートを下げるなど、通信の負荷を下げてお試しください。

なお、**設定変更後は必ず配信ソフト・エンコーダーの再起動** をお願いいたします。

映像のカクつきや音途切れが起きる

インターネット速度(50Mbps~)と映像ビットレート(2,500~5,000kbps)が推奨値を満たしているかご確認ください。

回線速度に対して、映像ビットレートの負荷が高い場合、映像のカクつきや音途切れが起きる場合がございます。

その場合はビットレートを下げるなど通信の負荷を下げてお試しください。

上記を超える出力はサーバー上で自動変換されるため、必要以上のデータ出力はお控えください。

また、PC等に高い負荷がかかっている可能性もございます。使用ソフト以外のアプリケーションを閉じるなどのご対応も併せてお試しください。

映像と音声がずれる

使用機材・配信ソフト・エンコーダー等の再起動および、出力値のご確認をお願いいたします。

併せて、可能であれば回線・配信環境の見直しをご検討ください。

3. 接続不良時の対応



他のプラットフォームでは問題が起きていないのに Zaikoの配信が不安定

複数プラットフォームでの同時配信においては、回線・機材への負荷が高くなりやすい傾向があります。

8ページに記載の対応をお試しいただき、問題が解決しない場合には、配信環境の見直し・アーカイブ差し替えでの対応をご検討ください。

プレビュー中に映像が巻き戻る

視聴ユーザーのネットワーク環境が弱く不安定な場合など、視聴環境に問題がある場合には自動的に画質が調整されます。調整後は調整前の視聴箇所よりも前から映像が再生されるため、それにより巻き戻っているように見える現象が起きることがございます。対処法として、視聴デバイス側での画質を低い状態にして、再度プレビューをお試しく下さい。

配信トラブルについて、チケット購入者に連絡をしたい

管理ページより、チケット購入者へのメール送信が可能です。

主催者様(管理ページにアクセスできる方)より、下記マニュアルに記載の手順に沿ってご対応ください。

チケット購入者にメールを送信したい : <https://zaiko.io/faq/clientmanual/general?cid=90#faq-160>

4. アーカイブ・VOD映像について

アーカイブ配信にあたり、必要な操作はある？

設定された終演時間以降の接続終了後、アーカイブ映像は自動的に生成・公開されます。
主催者様および配信業者様にて必要な操作はございません。

アーカイブ映像を差し替えたい

主催者様(管理ページにアクセスできる方)にて差し替え操作が可能です。
映像規格および操作手順は以下のマニュアルをご参照ください。

映像規格 : <https://zaiko.io/faq/clientmanual/streaming?cid=86#faq-646>

アーカイブを差し替えたい : <https://zaiko.io/faq/clientmanual/streaming?cid=114#faq-718>

※データの大きさにより、差し替えから公開までのシステム処理にお時間がかかる可能性があります。
(特に+HD Audio適用時には、システム処理に長時間を要する傾向にあります。)

アーカイブを停止したい・公開日時を変更したい

管理ページ内に、配信プレイヤーの表示期間を制御する項目がございます。
主催者様(管理ページにアクセスできる方)より、【ビデオプレイヤー表示可能期間】を変更してご対応ください。
※こちらの項目は随時編集が可能です。

例:「翌日の12時からアーカイブを公開したい」→【ビデオプレイヤー表示可能期間】の "開始時間"を翌日12時に変更
「公開は未定だがアーカイブを非公開にしたい」→【ビデオプレイヤー表示可能期間】を過去の期間に設定

4. アーカイブ・VOD映像について



アーカイブ映像（VOD映像）がアップロードできない

以下の点について、今一度ご確認ください。

- **映像が規格に沿っているか**（沿っていない場合、正常にアップロードが行われなかったことがございます）
 - 【ファイル規格】MP4
 - 【映像】
 - ・コーデック:H.264 ・解像度:1920×1080
 - ・ビットレート:5,000~10,000kbps程度 ※サーバー出力時は目安5,000kbpsとなります
 - ・フレームレート:30fps ・走査方式:プログレッシブ
 - 【音声】
 - ・コーデック:AAC-LC ・チャンネル数:2ch(ステレオ)
 - ・ビットレート:通常時...192kbps / HDオーディオ適用時...推奨320kbps
(HDオーディオ適用時には256kbps以上の出力が必須となります)
 - ・サンプルレート:48kHz
- **インターネットの接続状況**
 - 古い無線LANルーターを使用していないか
 - Wi-Fiに複数の機器で同時接続していないか
 - 遮蔽物が多い場所や、電子レンジなどの電磁波が発生する機器の近くにいないか

※公共のWi-Fiなどでは自動的にインターネットが切断される場合があるほか、接続環境が悪くなる傾向にあります。
- **操作手順内の不備**
 - アップロードが完了する前に画面を閉じていないか
 - アップロード完了後、画面内下部の「保存」ボタンを押し忘れているか

5. ライブチャット・STICKITSについて

ライブチャット設定の確認

ライブチャットの有効 / 無効および公開期間は、管理ページ上にて確認が可能です。
主催者様(管理ページにアクセスできる方)より、内容の確認や変更をお願いいたします。

ライブチャットを設定したい : <https://zaiko.io/faq/clientmanual/online?cid=91#faq-280>

なお、有効になったライブチャットのコメント状況は、関係者用チケットにてモニタリングが可能です。

先に実施した配信時のライブチャットが残っている

ライブチャットの公開期間は、投稿や閲覧ができる期間設定となります。
投稿されたコメントがリセットされることはありませんので、同一のライブチャットを複数の配信に紐づけている場合、過去の配信に対するコメントが次回以降の配信時にも表示されます。
配信によってライブチャットを分けたい場合には、個別にチャットを作成し、各配信に別のチャットが紐づくようにご設定をお願いいたします。

STICKITS(配信中の投げ銭)の確認・変更

STICKITSの設定は主催者様に一任しております。購入期間や内容、購入状況等については、主催者様(管理ページにアクセスできる方)にご確認ください。

6. その他・お問い合わせ窓口



生配信の視聴者数を知りたい

生憎ながら、リアルタイムでの視聴者数をカウントする機能はご用意がございません。予めご了承ください。

チケットの販売を停止したい

主催者様(管理ページにアクセスできる方)より、随時ご対応が可能です。
チケットの設定を行われた担当者様へお問い合わせください。

お問い合わせ窓口

【主催者様 / 配信業者様向け窓口】

ZAICOイベントサポート: eventsupport@zaiko.io

対応時間: 平日 10:00～19:00(土日祝日・年末年始・GWを除く)

※上記時間外のお問い合わせは翌営業日以降のご対応となります。

【お客様向け窓口】

よくある質問: <https://zaiko.io/faq/customer/online>

お問い合わせフォーム: <https://zaiko.io/contactus>

対応時間: 平日 10:00～18:00(土日祝日・年末年始・GWを除く)

※上記時間外のお問い合わせは翌営業日以降のご対応となります。

ZAIZO