

ファイルのダウンロードに関するトラブルの対処方法

ファイルのダウンロードに関するトラブルを解決する方法につきましては、下記をご参照ください。

1. ダウンロード中にタイムアウトする

状況： ファイルをダウンロード中にタイムアウトし、ダウンロードが中断される。

対処法：

- **インターネット接続の確認：** 接続が安定しているか確認してください。特にWi-Fi接続が不安定な場合は、有線接続への切り替えをお試しください。
- **ダウンロードする時間帯の変更：** 多数のユーザーがネットワークを利用している場合、ダウンロードに時間がかかる場合があります。ネットワークを利用する人が少ない時間帯に改めてダウンロードを試してください。
- **データの分割：** 大量のデータや長期間にわたるデータを一度にダウンロードすると、処理が失敗することがあります。データを分割して再度ダウンロードを試みてください。

方法1: 複数の「学年」でのダウンロード中にタイムアウトが発生した場合

単一の「学年」を選択してデータを分割し、再度ダウンロードを実行してください。

※単一の学年の人数が200人以上の場合には、方法2をお試しください。

方法2: 単一の「学年」「グループ」でのダウンロード中にタイムアウトが発生した場合

「ユーザーを選択する」を使用してデータを分割し、再度ダウンロードを実行してください。

方法3: ダウンロードする対象期間が長い場合

対象期間を短くし、再度ダウンロードを実行してください。

2. ダウンロード中の画面から進まない

状況： 3分以上経ってもダウンロード画面から切り替わらない。

対処法：

- **ブラウザの再起動：** 一度ブラウザを閉じて再度開き、ダウンロードを再試行してください。これにより一時的な問題が解決することがあります。
 - **別のブラウザを使用：** 現在使用しているブラウザに問題がある可能性があるため、他のブラウザでダウンロードを試してください。
-

3. ダウンロードしたファイルが正常に表示されない

状況：ダウンロードが完了したファイルを開こうとすると、正常に表示されない、またはエラーが発生する。

対処法：

- **ファイル形式の確認：**ダウンロードできるファイルの形式はcsv形式です。ご利用のソフトウェアでcsv形式のファイルを開くことができるかを確認してください。
- **別のプログラムで開く：**現在使用しているソフトウェア（プログラム）に問題がある場合、他のソフトウェア（プログラム）で開けるか試してください。
- **ファイルの開き方を確認する：**以下の手順を参考にcsvファイルを開いてください。

■ Googleスプレッドシートをご利用の場合

～「ファイル」からインポートして、ファイルを開く～

- ①スプレッドシートを開きます。
- ②上部メニューの「ファイル」をクリックします。
- ③「インポート」をクリックし、当該のcsvファイルを選択します。
- ④「テキストを数値、日付、数式に変換する」のチェックを入れたまま、「データをインポート」をクリックしてデータを表示します。

■ Excelをご利用の場合

～「ファイル」タブからファイルを開く～

- ①Excelを起動します。
 - ②上部メニューの「ファイル」タブをクリックします。
 - ③「開く」をクリックし、当該のcsvファイルを選択してデータを表示します。
- ※Excelのバージョンによっては上記のタブ等の名称が異なっている可能性があります。

- **再ダウンロード：**上記の方法で解決しない場合、ファイルが正しくダウンロードされなかった可能性があります。もう一度ファイルをダウンロードしてください。

◇上記の方法で解消しない場合には、弊社サポートダイヤルまたはお問い合わせURLにて、ご連絡くださいますようお願い申し上げます。

【お問い合わせ先】

東京書籍サポートダイヤル 0120-29-3363

お問い合わせURL：<https://www.tokyo-shoseki.co.jp/customer/>

受付時間：月～金 9:30～17:30（※土・日・祝日を除く）

※年末年始および当社の定めた休日も休業いたします。

