

Eye Tracking Core+ レコーディングデータの音声問題についてのお知らせと回避策

2024年6月12日

[発生している内容]

レコーディングデータの音声について、一定箇所からぶつと消えてしまうような事象が発生しております。

(映像データ・視点データには一切問題がなく、音声データのみが消失)

[発生頻度]

全てのユーザー様で発生している内容ではなく、一部の機器・ユーザー様にて発生中です。

[要因]

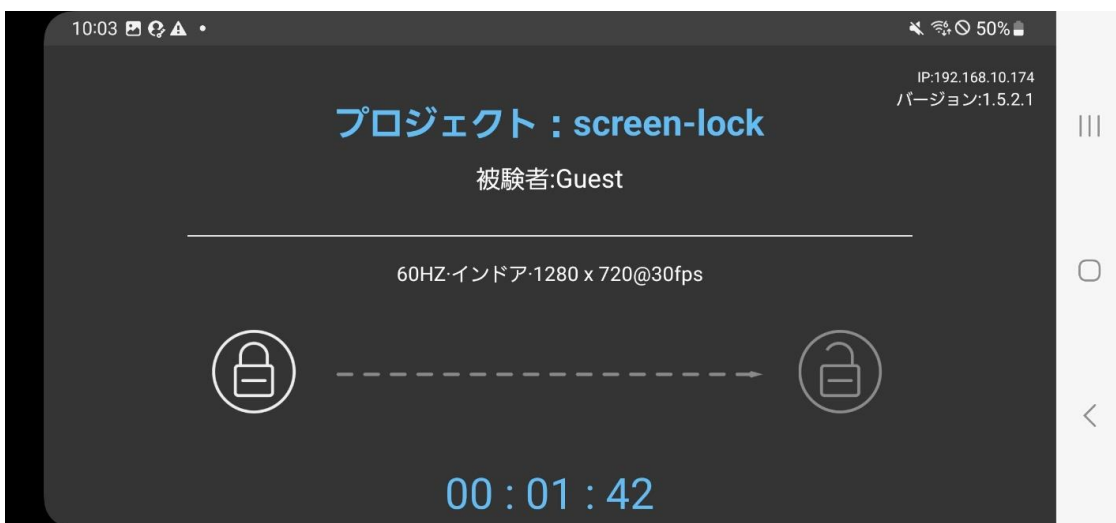
現時点の結論として、"画面ロック時の状態が原因"という事が判明しております。

記録最中に画面ロックをすると通常は、専用アプリ"CoreStudio"のロック画面になるはずですが、何かしらの要因で、このロック画面が"Galaxy/HUAWEI 端末の通常のロック画面"となってしまう、この状態で記録を継続すると、レコーディングデータの一定箇所から音声データがぶつと消えてしまう事象に繋がります。

OK 例

記録最中のロック画面は、専用アプリ"CoreStudio"のロック画面となっており、

記録時間もカウントされている状態。

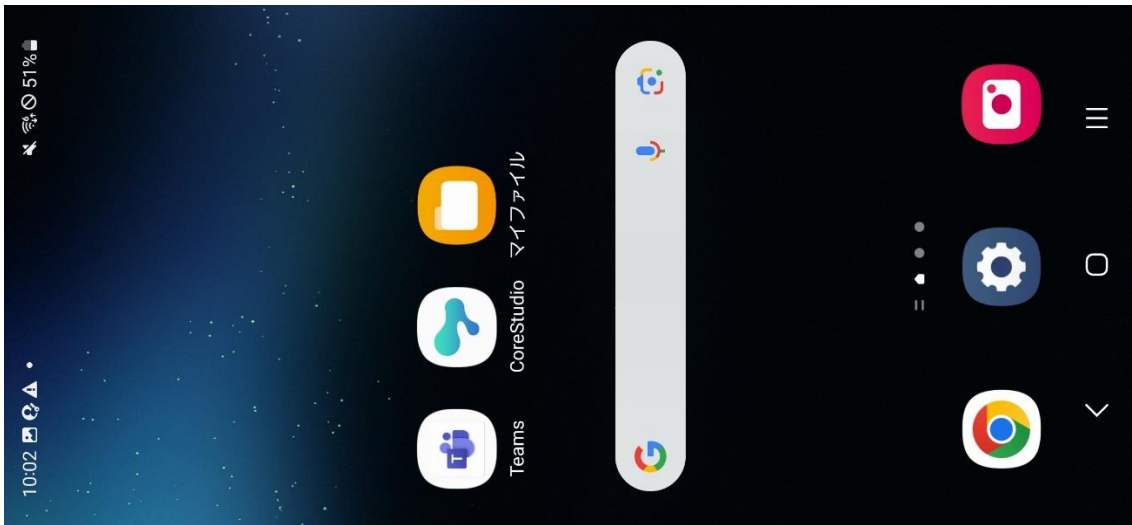


NG 例①

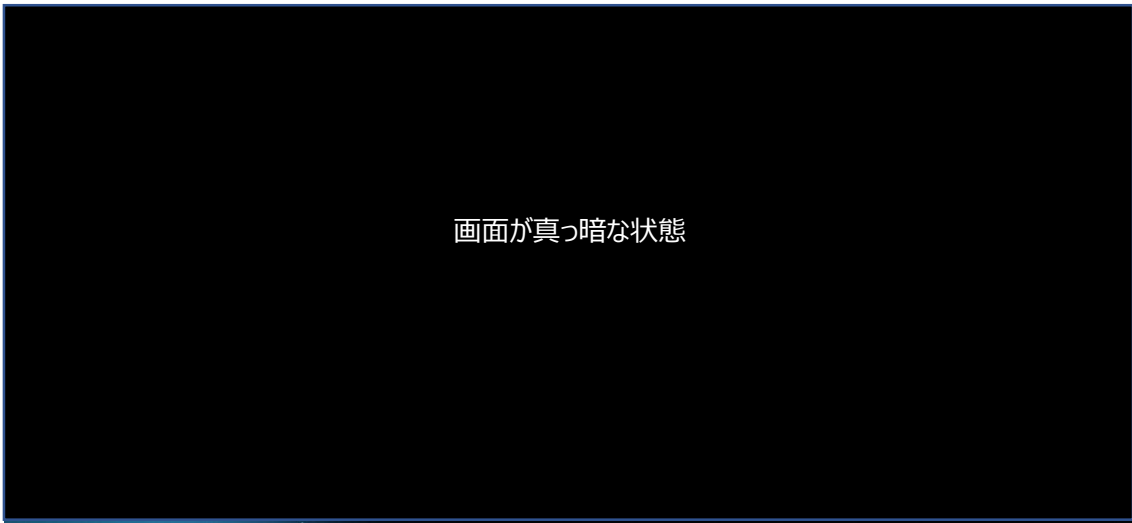
記録最中のロック画面が、Galaxy/HUAWEI 端末の通常のロック画面となっており、記録時間のカウントや、プロジェクト情報の表示が一切されていない状態。



NG 例② ホーム画面のまま



NG 例③ ホーム画面でもなくロック画面でもない真っ暗な状態

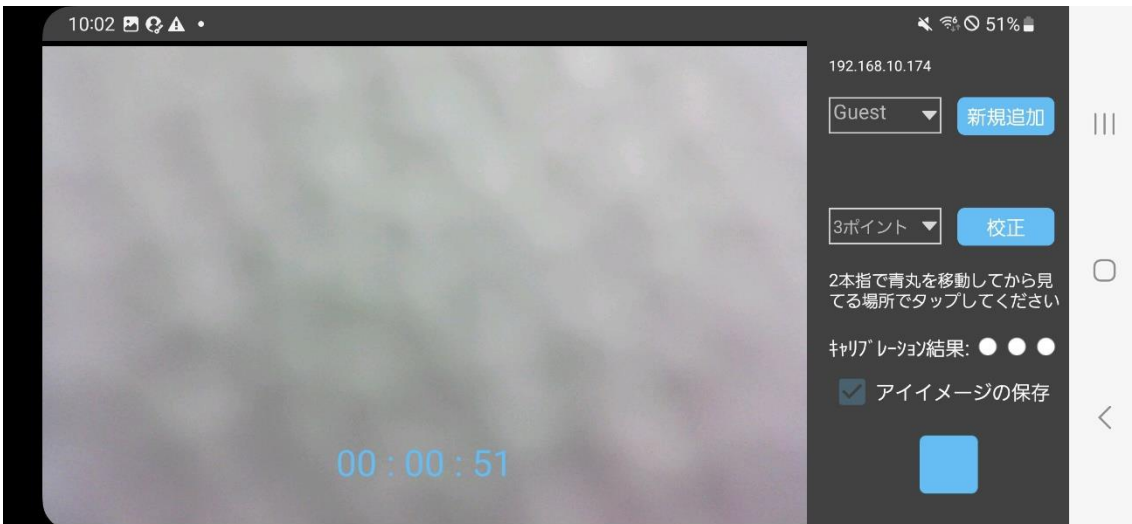


[回避策]

CoreStudio のロック画面にして頂く事です。

コツとしては、記録開始後の画面ロック時に、「ゆっくりと少しだけ間隔をあけて、2回電源ボタンを押す」こととなります。

ステップ 1 : 記録開始



ステップ 2 : 1回電源ボタンを押す→一度画面が真っ暗になる
(1回で CoreStudio のロック画面になる場合は、それで OK)



1 回目の電源ボタン押す



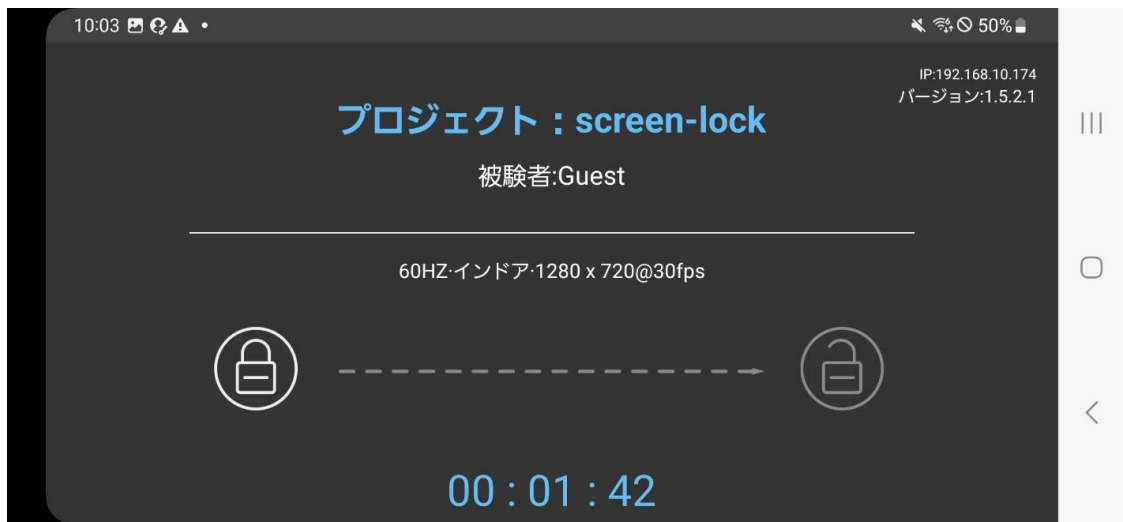
画面が真っ暗な状態になる

ステップ 3 : 1 回目の電源ボタン押してから 2 秒ほど間隔を空けて、再度電源ボタンを押す



2 回目の電源ボタン押す





OK 例のように、記録最中のロック画面が、専用アプリ"CoreStudio"のロック画面となるプロジェクト情報が表示され、記録時間がカウントされている状態になっていれば、完了

[補足]

Galaxy/HUAWEI 端末の OS バージョンや、Galaxy/HUAWEI 端末の画面ロック関連の設定など、お使いの端末によっては、一部操作が異なる場合があります。

ご不明点などは、お気軽に営業担当まで、ご連絡下さいませ。

[問い合わせ先]

営業担当、若しくは、下記電話・お客様サポート ML までお気軽にお問い合わせ下さい。

TEL: 03-6280-2710

MAIL : support_coreplus@sib.jp.net