

項目	詳細	対処法
<ul style="list-style-type: none"> <li>パスワードが分からない</li> <li>正しいパスワードのはずなのにログインできない</li> </ul>	パスワードが分からず、ログインできない、学習を進めることができない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>ログインページに、「パスワード再発行」のリンクがあります。各自でリンクをクリックして再発行してください。</li> </ul>
同期できない	アプリで合格したレッスンが、「学習レポート」に反映されない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>通信環境が不安定でデータが同期されていない可能性があります。</li> <li>安定したネット環境で再度同期作業を行ってください。</li> <li>同期作業直後には反映されない可能性があります。データ量によっては、同期されるまで時間がかかるので、5-15分程度あけてから再確認ください。</li> </ul>
「シェイクして報告」ができない	アプリからReallyenglishサポートに問い合わせる際に、端末をシェイクして報告しようとしても送信できない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一度端末の電源を切り再起動してから試してみてください。</li> <li>Reallyenglishアプリのバージョンが最新版かどうか確認してください。</li> <li>安定した通信環境のもとで再度試してみてください。</li> <li>携帯キャリアのネットワークから送信する場合、端末の設定で「モバイルネットワーク通信をオフ」にしていると、Reallyenglishアプリがオンラインになりません。「シェイクして報告」をするときは、「モバイルネットワーク通信をオン」にしてください。</li> </ul>
Reallyenglishアプリ画面で「同期タブ」が表示されない	同期作業をしたいが、画面右上に表示されるはずの同期タブが表示されない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>端末がオフラインになっている可能性が高いです。</li> <li>オンラインにしてから試してみてください。</li> </ul>
携帯キャリアのネットワークで学習をしたいが、パケット消費が気なる。	Wifiではなく、携帯キャリア（docomo、au、softbankなど）のネットワークでアプリに接続すると、通信量がかかってしまうのではないかと？	<ul style="list-style-type: none"> <li>データ量は約4.5MB/レッスンです。</li> <li>※レッスンにより動画や音声のボリュームが異なり、データ量はそれぞれ異なります</li> <li>受講中には通信は発生しませんが、テスト結果送信時に通信が発生します。</li> <li>レッスンをダウンロードするときはwifiを使う、受講中・テスト結果送信時はモバイルネットワークを使うなど、使い分けをお願いします。</li> </ul>
アプリでレッスンをダウンロードしたはずなのに、オフラインで学習できない。	オンライン状態でいくつかのレッスンを先にダウンロードし、オフラインでレッスンを学習しようとしたが、レッスンを選択しても学習できない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>以下の操作等を実施すると、ダウンロード済みレッスンも、未ダウンロード状態に戻りますのでご注意ください。 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. アプリの削除と再ダウンロード</li> <li>2. PC版で言語切替(PCで言語を変更→アプリで言語が変わり、レッスンがすべて未ダウンロード状態になります)</li> <li>3. アプリのアップデート</li> </ol> </li> </ul>

※上記で解決しないときはReallyenglishサポートに問い合わせてください。もしくはマイページの「ヘルプ」をご参照ください。

ヘルプURL : <https://help.reallyenglish.jp/?locale=ja>

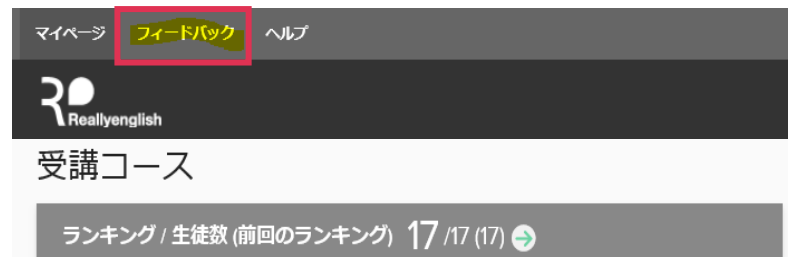
もしくは右記のQRコードから



マイページの上部に「ヘルプ」を用意しています。内容によってはヘルプを閲覧して解決することもあります。  
まずはヘルプをチェックして、それでも解決しない場合は、以下の方法で受講生サポートに問い合わせてください。  
問い合わせ時には組織名、氏名、ユーザID、受講コースも忘れずに明記して下さい。

## 1. マイページから

マイページ>フィードバックをクリックします。表示される専用フォームから問合せ内容を明記の上、送信してください。



## 2. メールで

受講生専用問い合わせ窓口宛  
([support@reallyenglish.jp](mailto:support@reallyenglish.jp)) にメールしてください。



The screenshot shows the 'お問い合わせフォーム' (Contact Form) with the following fields and elements:

- Emailアドレス** (Email Address): A text input field with a red bar below it indicating it is a required field (必須項目).
- ユーザID** (User ID): A text input field.
- お問い合わせ内容** (Contact Content): A large text area with a red bar below it indicating it is a required field (必須項目).
- 問題を報告する際には、できるだけ詳細に入力いただけますと早期解決につながりますので、ご協力をお願いいたします。(どのスクリーンで、どのボタンをクリックした時に、何をしようとした時に、どうなったのか等)** (When reporting a problem, please provide as much detail as possible to help us solve it as early as possible. We appreciate your cooperation. (Which screen, which button, when you clicked it, what you were trying to do, what happened, etc.))
- スクリーンショット** (Screenshot): A text input field with a '参照...' (Reference...) button.
- スクリーンショットの撮り方** (How to take a screenshot): A link.
- 送信する** (Send): A green button with a white arrow, highlighted with a red rectangular box.

マイページの上部に「ヘルプ」を用意しています。内容によってはヘルプを閲覧して解決することもあります。  
まずはヘルプをチェックして、それでも解決しない場合は、以下の方法で受講生サポートに問い合わせてください。  
問い合わせ時には組織名、氏名、ユーザID、受講コースも忘れずに明記して下さい。  
学習マイページはスマホからもSafariやChrome等からアクセスすることができます。

## 1. シェイクして報告

Reallyenglishアプリを立ち上げた状態で端末をシェイク（上下左右に振る）してください。表示される専用フォームから問合せ内容を明記の上、送信してください。

自動で画面のスクリーンショットが添付されます。




## 2. アプリメニューから

Reallyenglishアプリログイン>メニュー>問題を報告をタップします。

表示される専用フォームから問合せ内容を明記の上、送信してください。



### ※注意※

アプリから問い合わせ送信時には、**通信環境が安定したところでオンラインにして**送信してください。Wifiマークが表示されていても、オフラインのままネット接続がされていないケースもあります。通信環境に注意して下さい。