

ジャパンマニュアルアワード2021

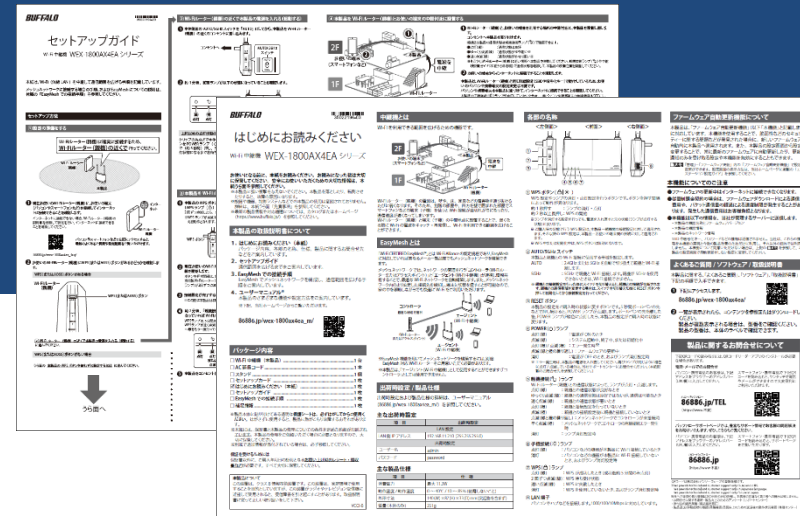
マニュアル オブ ザ イヤー ノミネート作品 公開プレゼンテーション資料

つなぐ技術で、あなたに喜びを

BUFFALO™

Wi-Fi中継機 WEX-1800AX4Eシリーズ

はじめにお読みください セットアップガイド



株式会社バッファロー
事業本部 デザイン室 ドキュメント係
2021.10.06

株式会社バッファロー

創業 1975年

本社 愛知県名古屋市

デジタル家電およびパソコン周辺機器の開発・製造・販売・データ復旧サービス

デザイン室ドキュメント係

バッファローおよびグループ会社（メルコグループ）の製品

- ・取扱説明書の作成、翻訳
- ・アプリや設定画面のテキストの作成、翻訳

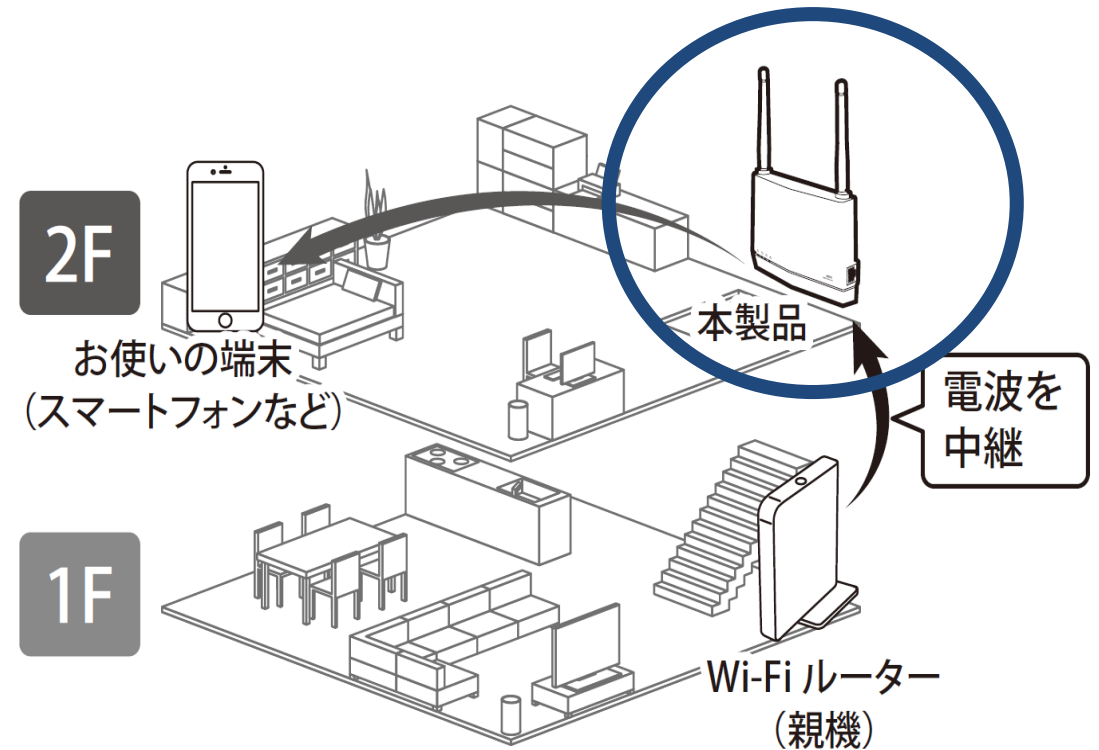


Wi-Fi中継機は、**Wi-Fiのエリアを広げる**ための機器です。 **中間地点に設置**

Wi-Fiの電波は、壁や家具などの**障害物を通り抜けるたびに弱くなります。**

離れた部屋では、**通信速度が遅く**感じたり、**通信が途切れて**しまったりすることがあります。

Wi-Fi ルーターと端末（スマートフォンなど）の**中間地点に設置**することで、Wi-Fiを利用できるエリアを広げることができます。



新型コロナの影響により、仕事では**テレワークの普及**や、プライベートでは**動画配信サービスを視聴**する時間が増えました。そのため、家庭内の安定した、ストレスのない通信環境を求める声が大きくなりました。

Wi-Fi中継機の出荷台数が増加



問い合わせも増加



問い合わせの削減が急務

これまで

問い合わせ内容や返品分析から、**トラブルの原因を推測**



根本的な原因がわからないため、**正しい改善ができない**



問い合わせが減らない

お客さまの生の声を収集

アンケートを実施して、

- ・ 製品に関する**意見、感想**
- ・ **5段階評価**での点数

を回答いただく。



Webマニュアルに
アンケートボタンを設置



お客さまの意見

- ① **取説を1つ**にまとめて欲しい。
- ② **電波が改善**されたのかかがわからない。
- ③ 電波の接続が**不安定**。
- ④ **動画**で説明して欲しい。

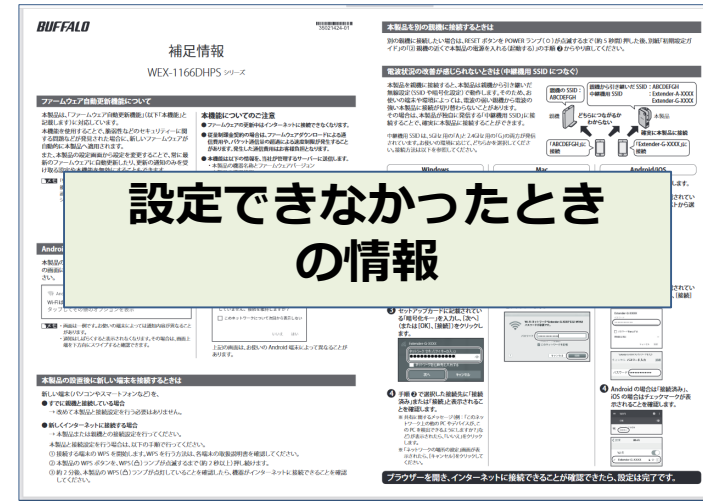
アンケートの内容により、次のような改善が必要と考えました。

① 取説を1つにまとめて欲しい (1 / 2)

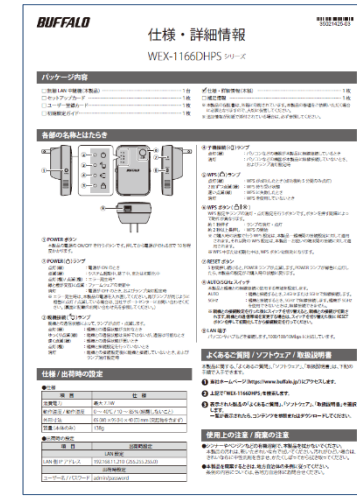
改善前の取説は、3部構成
初期設定ガイド (A3両面シート型)



補足情報 (A3両面シート型)



仕様・詳細情報 (A4両面シート型)



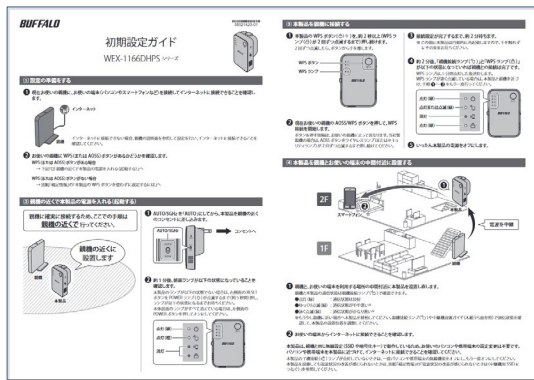
~~大部分のお客様は「初期設定ガイド」の取説は設定できる。
設定できなかったために「補足情報」を読んで解決する~~

実際は、正しく接続されているのか不安になり、
「初期設定ガイド」と「補足情報」を何度も読み比べてしまう。

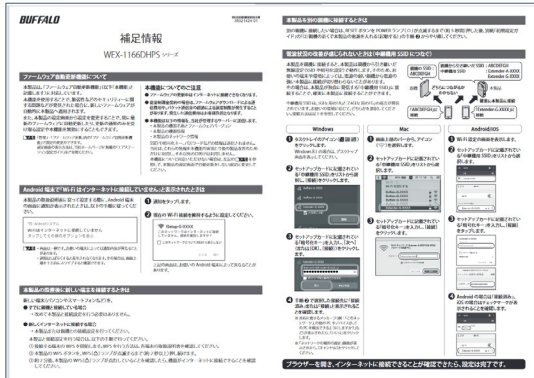
① 取説を1つにまとめて欲しい (2 / 2)

改善後の取説は、「初期設定ガイド」と「補足情報」の内容を再構成し、1枚にまとめました。

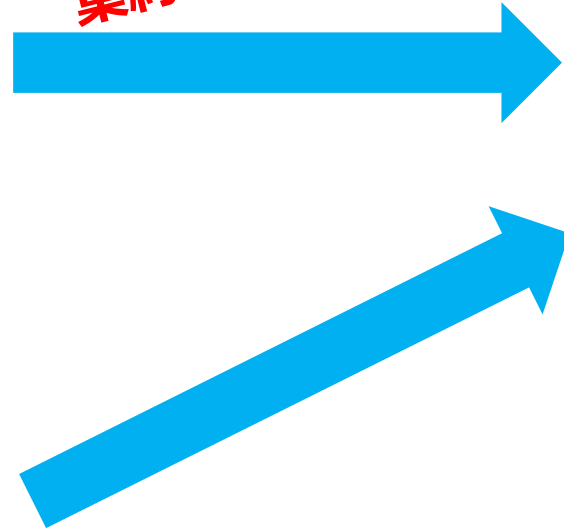
初期設定ガイド (A3両面シート型)



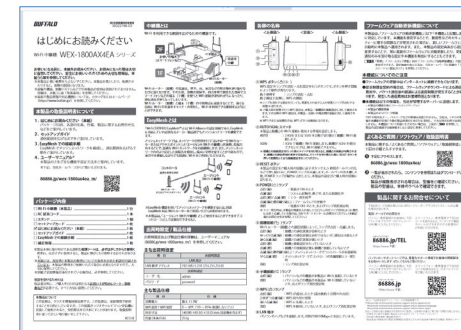
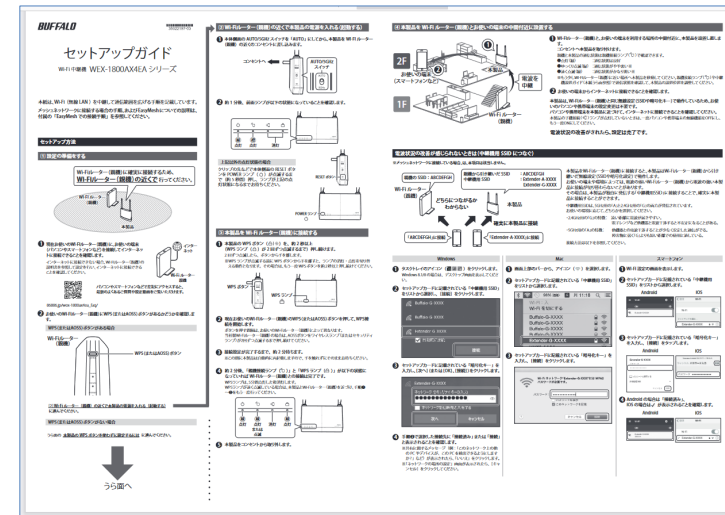
補足情報 (A3両面シート型)



分散された内容を
集約して再構成



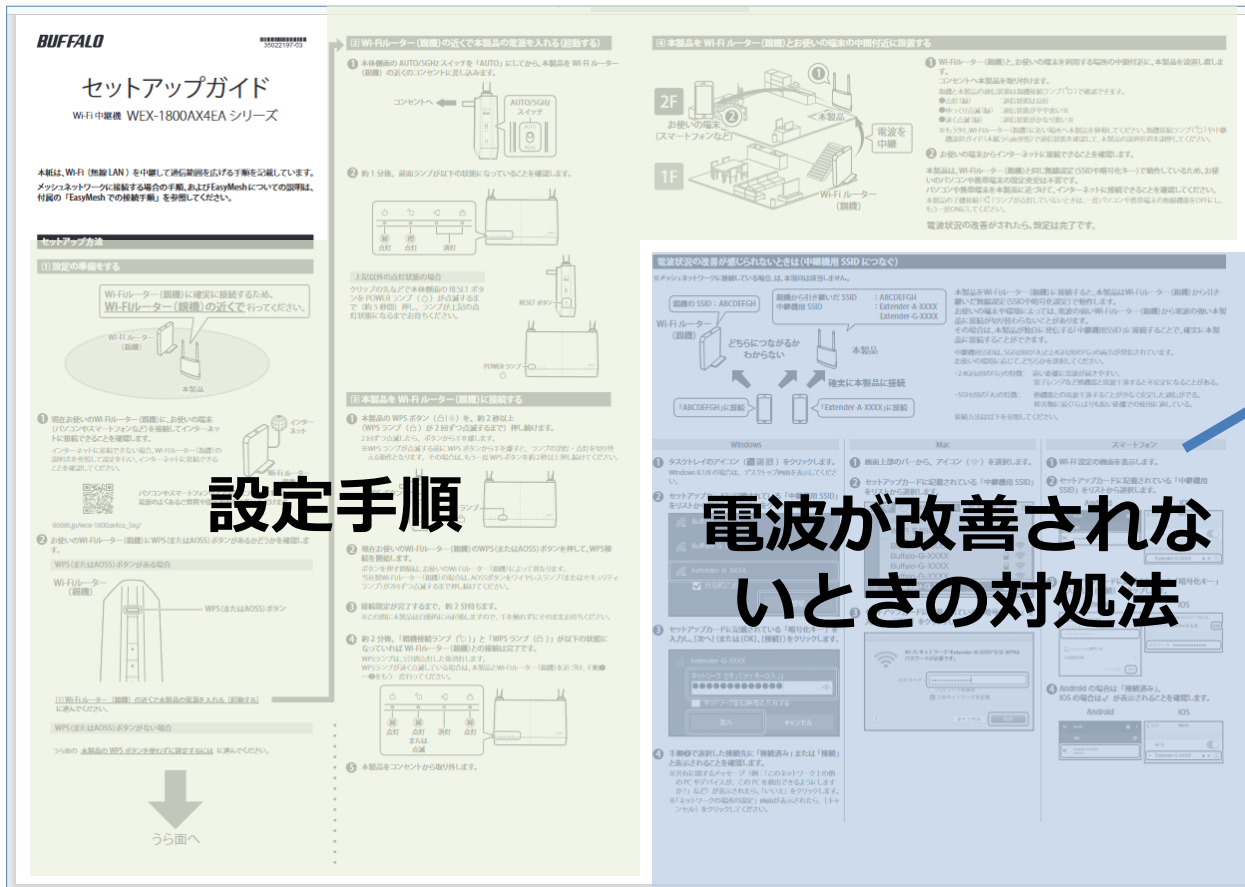
セットアップガイド (A2両面シート型)



はじめにお読みください
(A3両面シート型)

② 電波が改善されたのかかわからない

改善前の取説では、電波が改善されたか感じられないときの対処方法が、別のシート「補足情報」に記載されていたため、情報を探し出せなかった。



設定手順

電波が改善されないときの対処法

改善後の取説では、設定手順の次のセクションに、電波が改善されたかわからないときの対処方法を配置。

③ 電波の接続が不安定

電波には2種類あります。それぞれの特徴を説明し、お客さまの環境にあう電波を使ってもらうようにしました。

その場合は、本製品が独自に発信する「中継機用SSID」に接続することで、確実に本製品に接続することができます。

中継機用SSIDは、5GHz用の「A」と2.4GHz用の「G」の両方が発信されています。お使いの環境に応じて、どちらかを選択してください。

- 2.4GHz用の「G」の特徴： 遠い距離に電波が届きやすい。
電子レンジなど他機器と電波干渉すると不安定になることがある。
- 5GHz用の「A」の特徴： 他機器との電波干渉することが少なく安定した通信ができる。
障害物に弱く「G」よりも短い距離での使用に適している。

接続方法は以下を参照してください。

2種類の電波（2.4GHz/5GHz）の説明を追加。
特徴を知ることによってどちらを選べばよいかの判断をしやすく。

④ 動画で説明して欲しい

Webサイトに動画マニュアルを公開しているが、**あまり見られていない。**

「セットアップガイド」の冒頭で、**FAQ（よくある質問）**や**動画マニュアル**があることを案内。

- 1** 現在お使いのWi-Fiルーター（親機）に、お使いの端末（パソコンやスマートフォンなど）を接続してインターネットに接続できることを確認します。

インターネットに接続できない場合、Wi-Fiルーター（親機）の説明書を参照して設定を行い、インターネットに接続できることを確認してください。



パソコンやスマートフォンなどで左記にアクセスすると、最新によくあるご質問や設定動画をご覧いただけます。

86886.jp/wex-1800ax4ea_faq/

追加

昨年のJMAで高評価を頂きました「取説の全体構成と役割」の説明を、今回のマニュアルにも横展開しました。

取説の全体構成と役割

さらに、WebマニュアルにアクセスするためのQRコードを追加し、アクセスのしやすさを向上させました。

はじめにお読みください
(A3両面シート型)

本製品の取扱説明書について

1. はじめにお読みください (本紙)
パッケージ内容、各部の名称、仕様、製品に関するお問合せ先などをご案内しています。
2. セットアップガイド
設置から Wi-Fi を中継して通信範囲を広げるまでをご案内しています。
3. ユーザーマニュアル※
本製品のさまざまな機能や設定方法をご案内しています。

※下記、当社ホームページからご覧いただけます。

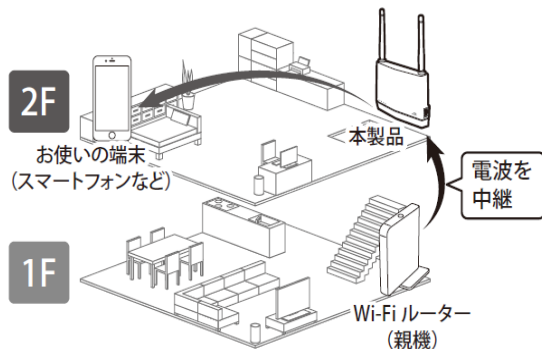
86886.jp/wex-1800ax4ea_m/



お客さまの理解が深まるように、また安心感を持って設定ができるよう、最初に**製品の概要説明**を記載しました。

中継機とは

Wi-Fi を利用できる範囲を広げるための機器です。



Wi-Fi ルーター（親機）の電波は、壁や、床、家具などの障害物を通り抜けるたびに弱くなります。そのため、別階の部屋や、四方を壁で囲まれた部屋でスマートフォンなどの端末（子機）を使うとWiFi 接続が途切れがちになったり、通信速度が遅くなってしまいます。

Wi-Fi ルーター（親機）と端末（子機）の中間地点に設置することで、弱くなる前に Wi-Fi の電波をキャッチ・再発信し、Wi-Fi を利用できる範囲を広げることができます。

また、本製品の設定画面内「中継機設置ガイド」を使って、Wi-Fi ルーター（親機）、Wi-Fi 中継機、スマートフォンなどの端末の通信状態を確認したり、適切な設置場所を見つけたりできます。

はじめにお読みください
(A3両面シート型)

昨年のTCシンポジウムでも**製品の概要説明**を記載する**重要性**の発表がされています。

また、一次審査の評価結果でも、**高評価をいただきました。**

- ✓ **アンケートでお客様の生の声を元に改善
ほか手段の検討も今後の課題**
- ✓ **取説の全体構成と役割をはじめに伝える
取説全体の読みやすさにつながってくる**
- ✓ **製品の概要説明で使い方の俯瞰イメージを伝える
使い方の概要を理解していると安心して設定を
進めることができる**

これからも、お客さまが使いやすく、わかりやすい
取説のあり方を追求していきます。

つなぐ技術で、あなたに喜びを

BUFFALOTM

ご清聴いただき、ありがとうございました。