

ジャパンマニュアルアワード2020

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™

無線LAN親機 WSR-1166DHPL2シリーズ

はじめにお読みください
セットアップガイド
ユーザーマニュアル (Webマニュアル)

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
2020.10.07



創業

1975年

本社

愛知県名古屋市

事業内容

デジタル家電及びパソコン周辺機器の開発・製造・販売及びデータ復旧サービス

無線LAN (Wi-Fi)



NAS



外付けHDD



フォトストレージ
(おもいでばこ)



マウス



キーボード



無線LAN親機（Wi-Fiルーター）

無線LAN親機は、様々な機器をインターネットにつなぐための製品で、
ご家庭の重要なインフラを支えています。

弊社では、1999年から無線LAN親機（Wi-Fiルーター）の
製造・販売を行っており、21年以上の実績があります。

BCN AWARD 無線LAN実売台数
18年連続No.1

主催：株式会社BCN



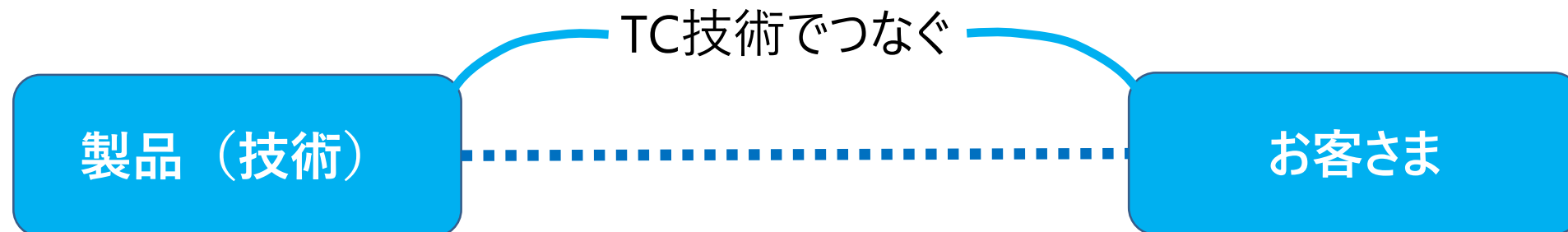
弊社のコーポレートステートメントは、「つなぐ技術で、あなたに喜びを」です。
「誰もが簡単に、そして安心してインターネットに接続でき、より安全で快適にデジタルデータを保存・再生できる喜びを提供していくこと」を目的としています。

つなぐ技術で、あなたに喜びを



TC技術から考えると、

「製品や技術とお客さまをTC技術で“つなぐ”ことで、喜んで安心して使っていただく」ということが、テクニカルコミュニケーターとしての使命



無線LAN親機（Wi-Fiルーター）は、購入するだけで動くことは100%なく、必ずお客さまの手で最低限の設定が必要な製品です。

設定が完了できないと、「インターネットに接続できない」、「セットアップできない」という問合せにつながります。取説によってお客さまにご不便をかけないため、問合せを削減するため、下記の改善を行いました。

ポイント 1

取説点数の削減と導線の改善

ポイント 2

お客さまの気持ちに配慮した改善

ポイント 3

イラスト表現の改善

ポイント 4

Webマニュアルの操作性の改善

ポイント 5

お客さまの求める情報をピンポイントで提供

取説の点数/項目が多く、どれを読んだら良いかわからない

構成を全面的に見直し、紙マニュアルを削減

4 点 → 2 点

どの取説を読めばよいのか
迷いを解消！
印刷コストも削減！

改善前

○紙 (シート型)

- 1. はじめにお読みください [A4サイズ]
- 2. 仕様・詳細情報 [A4サイズ]
- 3. セットアップガイド 交換設置編 [A4サイズ]
- 4. セットアップガイド 新規設置編 [A3サイズ]

○Webマニュアル [PDF/HTML]

- 5. エアステーション設定ガイド [PDF/HTML]

改善後

○紙 (シート型)

- 1. はじめにお読みください (紙) [A3サイズ]
- 2. セットアップガイド (紙) [A2サイズ]

○Webマニュアル [PDF/HTML]

- 3. ユーザーマニュアル (Web) [PDF/HTML]

“初めに知っておいてほしいこと” を「はじめにお読みください」に集約

改善前

旧はじめにお読みください

安全に使用するための注意事項
機能についての注意事項

仕様・詳細情報

パッケージ内容
各部の名称とはたらき
出荷時設定
仕様

セットアップガイド新規設置編

Webマニュアルの参照方法
製品に関する問合せ先

分散された
内容を集約

改善後

はじめにお読みください
AirStation WSR-1166DHPL2 シリーズ

お使いになる前に、本紙をお読みください。ご購入になった後は大切に保管してください。

保証を受けるためには
保証書以外に、ご購入年月日の証明となるお買い上げ時のレシートを必ずお持ちください。

本製品の取扱説明書について

- 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案内しています。
- セットアップガイド
設置からインターネットに接続するまでをご案内しています。
- 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。
※当社ホームページ(右記の「よくあるご質問/ソフトウェア/取扱説明書」参照)からダウンロードできます。

パッケージ内容

- 無線 LAN 親機 (本製品) 1台
- ACアダプター 1個
- LAN ケーブル 1本
- セットアップカード 1枚
- はじめにお読みください (本紙) 1枚
- セットアップガイド 1枚
- 設定サービス申込書 1枚

各部の名称

各部の仕様には「無線 LAN 親機 (本製品)」、「無線 LAN 子機 (本製品)」を参照してください。

各部の名称

① POWER ランプ
② WIRELESS LAN 接続ボタン
③ WIRELESS LAN 接続ランプ
④ ROUTER 接続ボタン
⑤ AOSS ボタン
⑥ ROUTER/AP スイッチ

出荷時設定 / 仕様

出荷時設定

項目	工場出荷時設定
LAN 設定	
LAN 側 IP アドレス	192.168.11.1 (255.255.255.0)
DHCP サーバー機能	使用する (割り当て IP アドレス: 192.168.11.2 から 64 台) デフォルトゲートウェイ: 本製品の LAN 側 IP アドレス DNS サーバーの通知: 本製品の LAN 側 IP アドレス

ファームウェア自動更新機能について

本製品は「ファームウェア自動更新機能」(以下「本機能」と記載します)に対応しています。本機能を使用することで、脆弱性などのセキュリティに関する問題などが発見された場合に、新しいファームウェアが自動的に本製品へ適用されます。また、本製品の設定画面から設定を変更することで、常に最新のファームウェアに自動更新したり、更新の通知のみを受け取る設定や本機能を無効にすることもできます。

【重要】「管理」-「ファームウェア更新」内の「ファームウェア自動更新機能」で設定の変更ができます。設定画面の表示方法は、当社ホームページに掲載の「ユーザーマニュアル」をご参照ください。

本機能についてのご注意

- ファームウェアの更新中はインターネットに接続できません。
- 従量制課金契約の場合は、ファームウェアダウンロードによる通信費用がかかります。

86886.jp/wsr-1166dhpl2/

「はじめにお読みください」の次に何を読むべきかを明確にするため、各取説の役割と読む順序を記載した。

改善前

2枚

BUFFALO セットアップガイド
A 交換設置編
WSR-2533DHP シリーズ

本紙は、今まで使用していた無線親機を本製品に交換する方を対象としたご案内です。

無線引越し機能の概要
今までの無線親機の無線設定をコピーすることで、親機に接続していた機器の設定変更は不要です。

「WPSボタン」で無線設定
2.4GHz帯SSID(例) 暗号化なし
5GHz帯SSID(例) 暗号化なし

注意 元の親機にないコピーされない

無線引越し設定
1. 無線設定をコピー
MANUAL/AUTO
になっていること

はじめに
1. インターネットサービスの契約が完了し、サービスが開始されていることを確認してください。
2. プロバイダーから提供された書類を用意してください。
ご利用のインターネットサービスによっては、ユーザー名、パスワードを設定する必要があります。プロバイダーから提供された書類にこれらの記載があるか確認してください。

サポート情報のご紹介
プロバイダーから提供された機器（モデム）の無線LAN機能をすでにご利用中の場合は、お使いの機器（スマートフォンやタブレット、パソコンなど）の設定変更が必要になることがあります。
当社サポートページでは、このような場合の対処方法やインターネット接続設定、無線設定、トラブルシューティングなどのお役に立つ情報を提供しています。本紙と併せてご利用ください。

スマートフォンのQRコードを読み込むと、サポートページをご覧いただけます。
<http://86886.jp/wsr-2533dhp/>

セットアップカードについて



改善後

1枚

BUFFALO AirStation WSR-1166DHPL2 シリーズ
セットアップガイド

本紙は、設置からインターネットに接続するまでの設定方法を記載しています。本紙に記載に沿って設定いただくことで、すぐに無線LANが使えるようになります。*

セットアップ方法について

A 今までの無線LAN親機と交換する場合
「無線引越し機能」を使って、今までの無線LAN親機からWi-Fi設定をコピーできます。これにより、パソコンやスマートフォンなどのWi-Fi設定を変更することなく、そのままお使いいただけます。

無線引越し設定手順
Step 1 Wi-Fi設定のコピー

1. 本製品のランプが「ROUTER」になっていることを確認します。
2. 本製品の4つのランプがすべて緑色点灯している場合、無線LAN親機の電源もONにしておきます。
3. 約1分後、本製品のランプの状態を確認します。

B. 本製品の4つのランプがすべて緑色点灯している場合
本製品背面のAOSSEボタンを約2秒間押し、後部のランプが以下のように変われば、Wi-Fi設定のコピーは完了です。

C. 本製品のランプが以下のように点灯している場合
Wi-Fi設定がコピーできませんでした。手順②以降をもう一度行ってください。

詳細は、右記の「A 交換設置編」を参照してください

詳細は、本紙うら面の「B 新規設置編」を参照してください

うら面へ

「今までの無線LAN親機を本製品に交換する場合」と「新規で本製品を設置する場合」のどちらの手順を読めばよいかを明確にした

セットアップが不安なお客さまに安心していただく
 「販売店様に勧められて購入したが、設定に自信がない」というお客さまに
確実な方法を示して、安心していただく。

心理的な不安の解消

この取説の手順に沿って設定すれば、すぐに使えること
 を記載

BUFFALO

35021963-01

セットアップガイド

AirStation WSR-1166DHPL2 シリーズ

本紙は、設置からインターネットに接続するまでの設定方法を記載しています。
 本紙の記載に沿って設定いただくと、すぐに無線 LAN が使えるようになります。
 ※機器そのものが苦手な方や設置・配線・設定などが苦手な方、本書の内容が全く分からない方は、
 「バッファロー訪問設定サービス」(同梱のチラシ参照)に依頼することもできます。

セットアップ方法について

本製品を無線 LAN 親機としてセットアップするには、次の 2 つの方法があります。
 今までの無線 LAN 親機と交換する場合は A、新規に設置する場合は B を参照
 してください。

本紙は、設置からインターネットに接続するまでの設定方法を記載しています。
 本紙の記載に沿って設定いただくと、すぐに無線 LAN が使えるようになります。

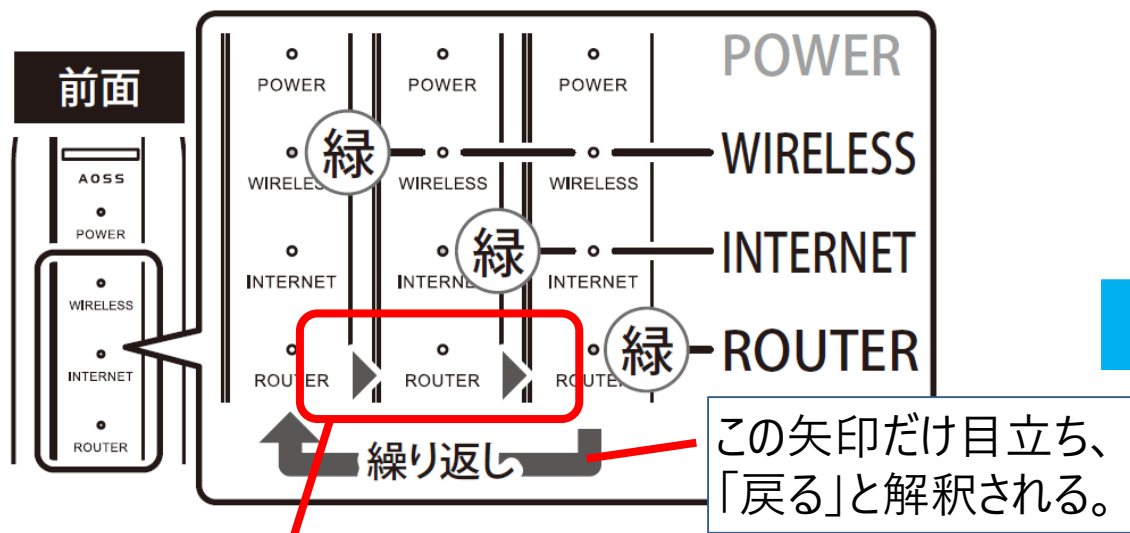
※機器そのものが苦手な方や設置・配線・設定などが苦手な方、本書の内容が全く分からない方は、
 「バッファロー訪問設定サービス」(同梱のチラシ参照)に依頼することもできます。

機器を触るのが苦手、設定が苦手、マニュアルの内容が全く
 分からない方に、訪問設定サービスに依頼できることを案内

「無線引っ越し機能」における設定コピー中のランプ表示

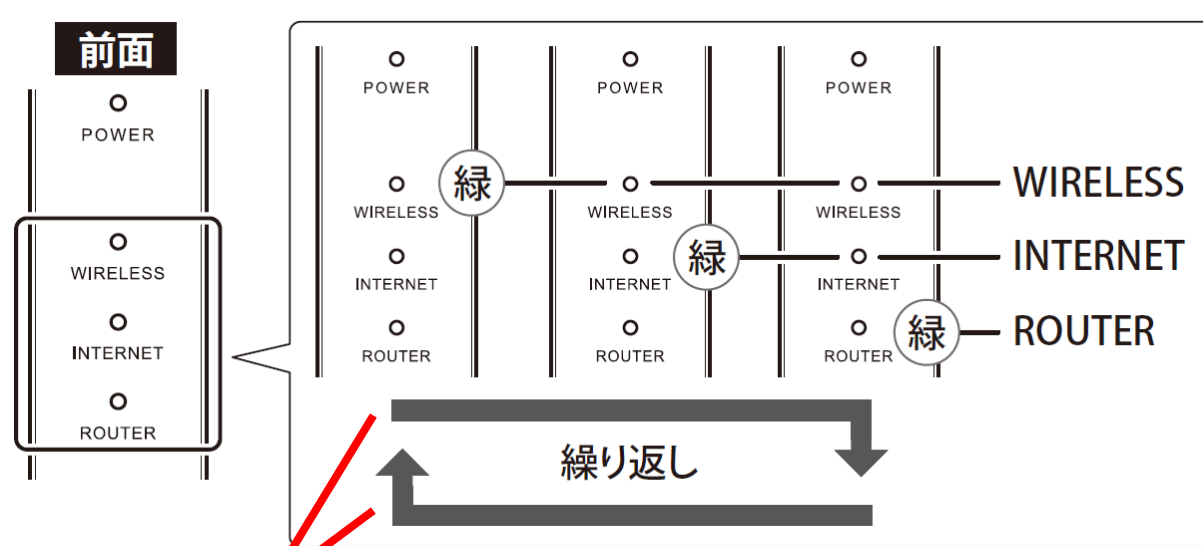
ランプが上から順番に点灯する状態をイラストで説明しているが、右に推移するマークが目立たず、繰り返しているように見えない。イラストを変更して、繰り返すことがわかるように改善した。

改善前



この▶マークが目立たず、繰り返しているように見えない

改善後



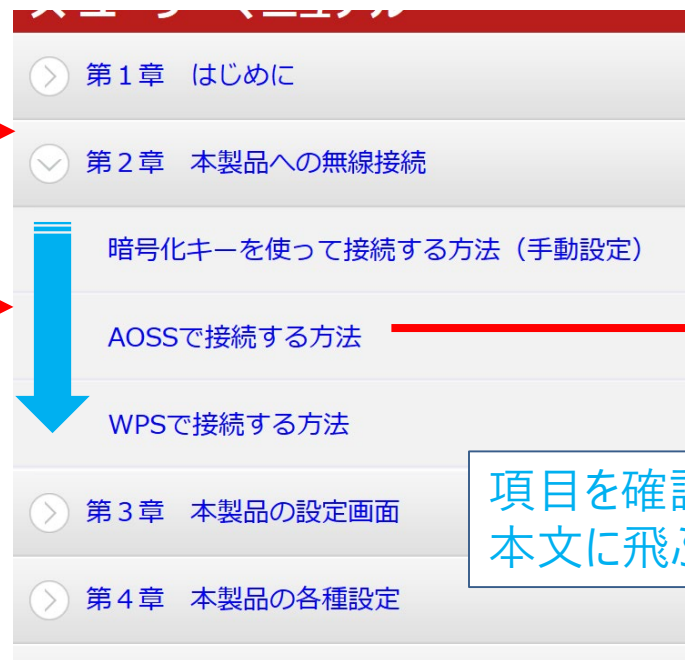
繰り返していることがわかるように矢印マークを改善

改善前

目次



章の下の大項目一覧を表示しようとタップすると、予想に反して本文に飛んでしまう



章の下の大項目一覧を表示するには
マークをタップする

項目を確認しながら、
本文に飛ぶことができる

第2章 本製品への無線接続

[ページ先頭に戻る](#)

暗号化キーを使って接続する方法 (手動設定)

本製品に設定されている暗号化キーを使って接続する方法です。
設定は以下のながれで行います。

- 1 本製品に設定されているSSIDや暗号化キーを確認します。
本製品ご購入時のSSIDや暗号化キーは、セットアップカードで確認できます。
- 2 お使いの機器から本製品を検索します。
お使いの機器でWi-Fiの設定画面を表示し、手順1で

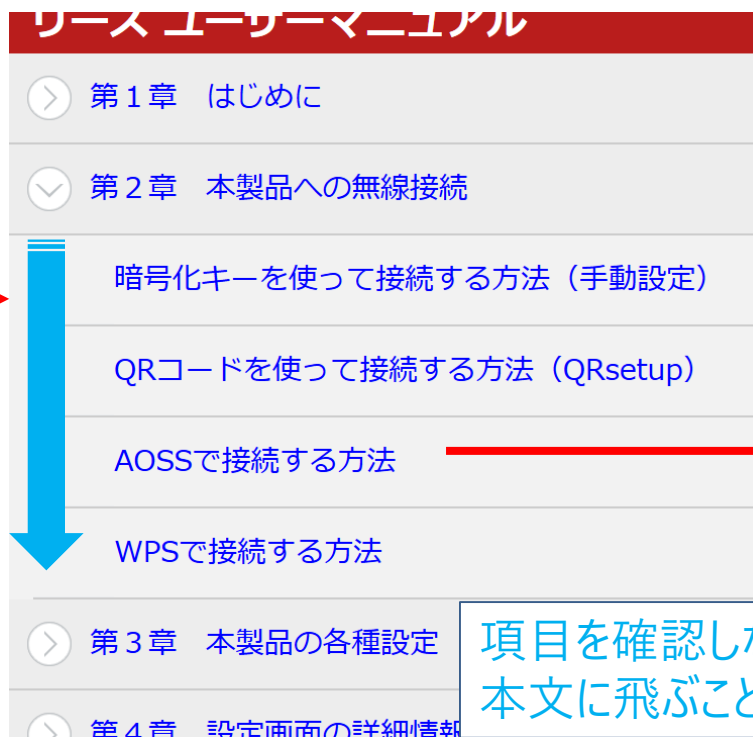
AOSSで接続する方法

お使いの機器のAOSS機能 (AirStation One-Touch Secure System) を使って接続する方法です。
AOSSが利用できる機器は以下のとおりです。

- 「AOSS」アプリをインストールしたAndroid端末 (OSバージョンでAOSSに対応している場合も含む)
- 「AirStation One-Touch Secure System」をインストールしたパソコン
- 「AirStation Assistant」が動作するMac
- AOSSに対応した機器 (プリンター、ゲーム機など)

改善後

章の名称をタップしても、章の下の大項目一覧が表示されるように改善しました。



AOSSで接続する方法

お使いの機器のAOSS機能（AirStation One-Touch Secure System）を使って接続する方法です。
AOSSが利用できる機器は以下のとおりです。

- 「AOSS」アプリをインストールしたAndroid端末（端末単体でAOSSに対応している場合も含む）
- 「クライアントマネージャV」をインストールしたWindowsパソコン
- 「AOSSアシスタント」が動作するMac
- AOSSに対応した機器（プリンター、ゲーム機など）

項目を確認しながら、
本文に飛ぶことができる

Webマニュアル（ユーザーマニュアル）は、1つのソースからPDF形式およびHTML形式を生成して提供しています。

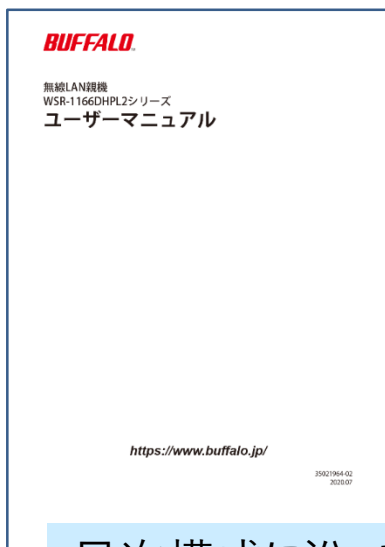
設定画面の項目でわからないことがあれば、

ピンポイントでWebマニュアル上の詳細説明を表示することができます。

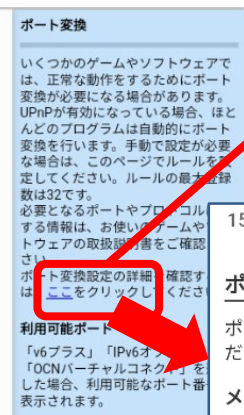
印刷して読みたい
PDF形式

スマホで読みたい
HTML形式

わからないことをピンポイントで知りたい
HTML形式の該当箇所を表示



目次構成に沿って読むことができる



ここをクリック

設定画面のリンクから、
知りたいことを
ピンポイントで表示

15:56 26%

ポートを開放する

ポート変換設定を行うと、インターネットゲームを楽しんだり各種サーバーを公開できます。

メモ:

- サーバーを公開する場合、固定グローバルIPアドレスの取得およびプロバイダーと別途契約が必要な場合があります。
- 手順はお使いの環境によって異なります。ネットワークゲームや各種サーバーを公開する場合など、あらかじめ利用するポート番号が分かっている場合は、以下を参照してください。利用するポート番号が不明な場合は、「[利用するポート番号が不明な場合](#)」を参照してください。

- ✓ 紙マニュアルで確実に手順を伝えていくことを続けつつ、Webで最新の情報を必要なときに提供できるような仕組みを構築していくことを検討していきます。
- ✓ 無線LAN親機（Wi-Fiルーター）は、スマホで使うお客さまが急激に増えています。また、文字の多い紙マニュアルは見られなくなっているのが現状です。お客さまに、どう使い方を伝えていくか、分析・検討をしていきます。
- ✓ お客さまが確実に利用できる下記の策を、**今回新しい試みとして実施しました。**
 - 初心者向けに 「本書を手順に沿って読むだけで確実に使えるようになること」
 - 取説を見てもわからないお客さまには 「弊社訪問設定サービスに依頼することができること」今後、お客さまの反応や、訪問設定サービスの依頼件数をウォッチしていきます。

今後も、お客さまの動向を見ながら改良を続けていきます。

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。