

あしたを、ちがう「まいにち」に。

TOTO

NEOREST

**ウォシュレット一体形便器
ネオレストAS/RS 施工説明書**

TOTO株式会社

衛陶生産設計第二グループ 印刷物・動画チーム



自己紹介

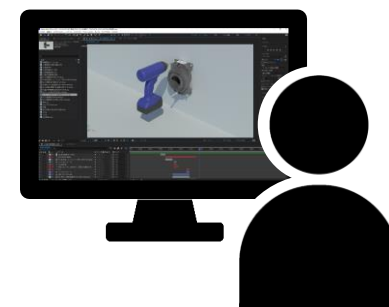
TOTO株式会社
衛陶設計部 衛陶生産設計第二グループ 印刷物・動画チーム

大山 朋子 (おおやま ともこ)

■ 担当商品 衛生陶器商品

■ 担当業務 印刷物制作

/施工動画制作



■ 担当歴

印刷物制作 4年目

施工動画制作 6年目 (自製動画含む)

会社紹介

- 会社名 : TOTO株式会社
- 創立 : 1917年 5月15日
- 本社所在地 : 福岡県北九州市

本社



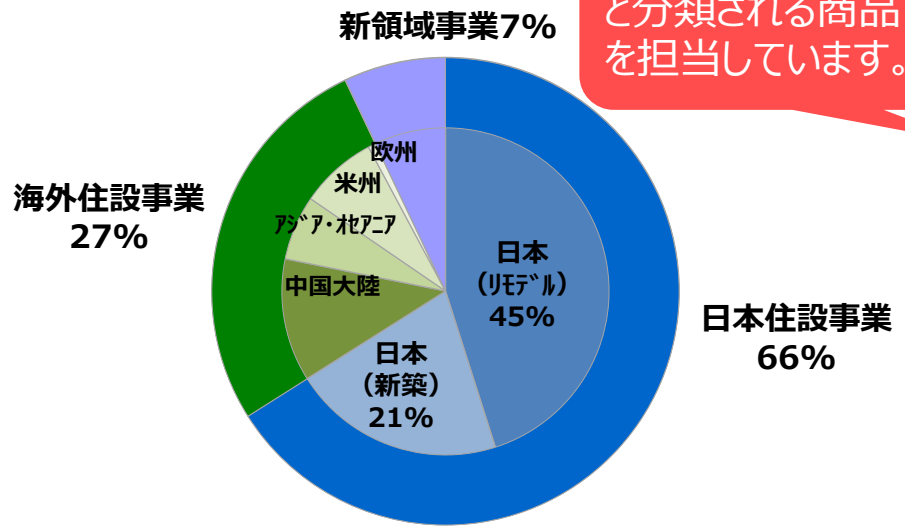
本社 TOTOミュージアム

TOTOの創立時から今に至るまでの足跡や、受け継がれるものづくりへの想い、世界各地での事業展開を大きく3つに分けて、貴重な資料とともに紹介しています。



創立より106年、快適な水回り文化を作り上げてきました。

売上構成比



私は「衛生陶器」と分類される商品を担当しています。

グローバル住設事業 (日本・中国アジア・米州欧州)



衛生陶器



ウォシュレット



水栓金具

連結売上高 7,012億円(2023年3月期)

新領域事業



静電チャック



AD部材



浴槽



システムキッチン



システムバスルーム



洗面化粧台

施工方法の課題

テーマの商品は、
2022年8月発売のネオレストAS/RS



＜商品の停電対応仕様の変更＞

■モデルチェンジ前商品：電池仕様

仕様変更

■新商品：電池レス仕様



⇒施工方法が変更になる

施工業者様に停電対応仕様の
正しい施工方法を伝える事が課題である

現状把握

《モデルチェンジ前商品を施工したことがある施工業者様》

前に取り付けたことがある商品だし、
施工説明書もパツと見た感じ同じだから、
施工手順は見なくてもいいかな～

《TOTOの悩み》

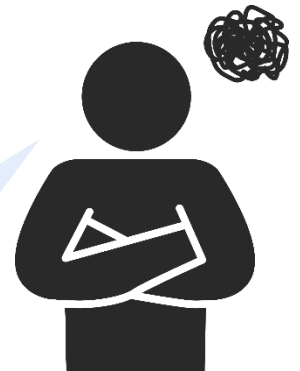
施工に慣れた人は施工説明書を見ずに施工を行うことが多いな～

施工方法や商品仕様が違って、
変更点を施工説明書に記載しても
気付いてもらえない・・・



施工業者様にして欲しい事を洗い出す

当社商品の施工に慣れた方は、手順の全てを見てもらわなくても大丈夫。
でも、施工方法や商品仕様が変わった点や注意箇所のみ把握してもらい、
施工をして欲しい。

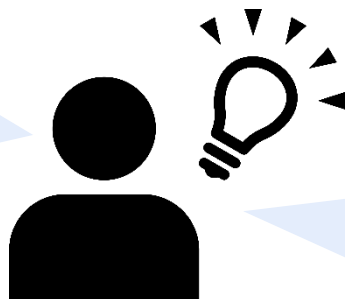


- ① 仕様変更しても正しく施工ができる
- ② 初めて施工する方でも理解しやすい
- ③ 注意書を捨てられずに必ずみてもらおう
- ④ 施工動画で手順の理解を深めてもらおう
- ⑤ 施工説明書から新商品情報を入手できる

① 仕様変更しても正しく施工ができる

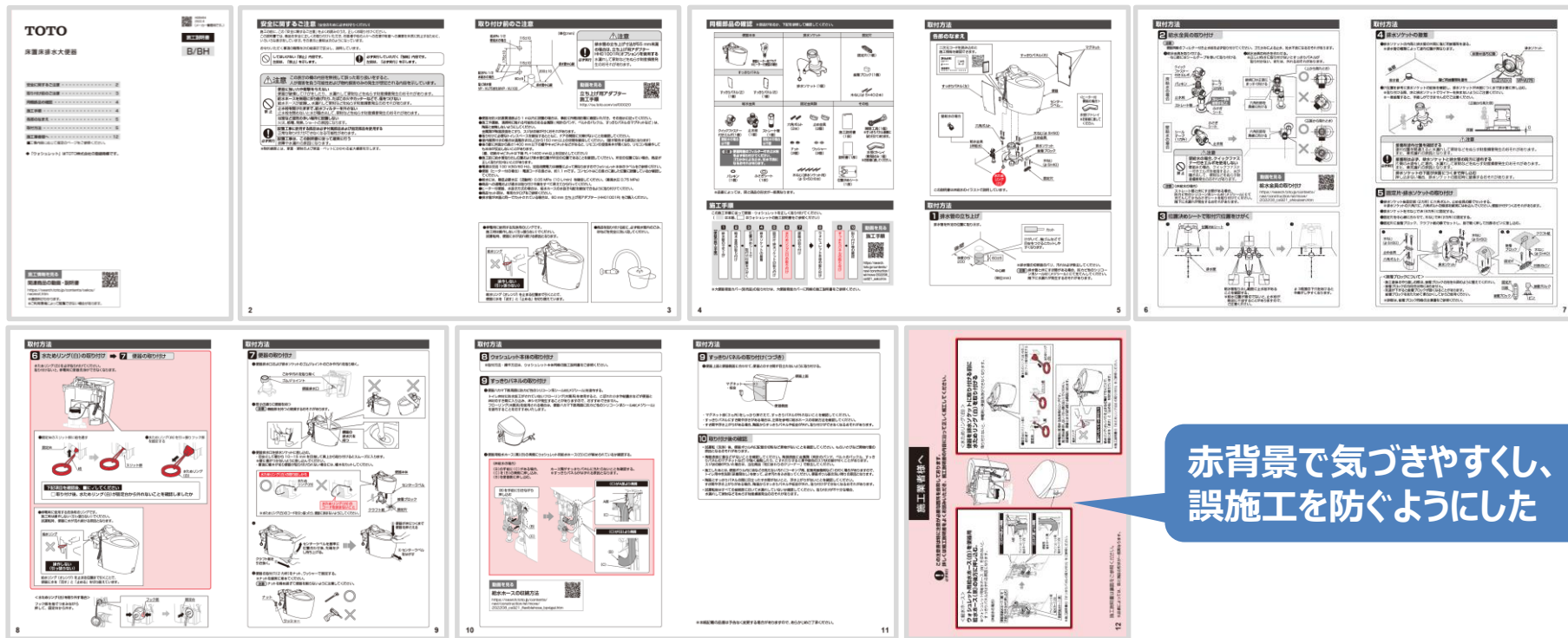
＜施工に慣れた方には＞

施工方法や商品仕様が変わった箇所を目立たせて、施工説明書を見た時に何か変更されたのかもしれないと思ってもらおう！



＜初めて施工する方には＞

イラストメインで細かい作業は吹き出しや連続図を用いて分かりやすくした！さらに、気を付ける手順は赤背景にして目に留まるようにしよう！



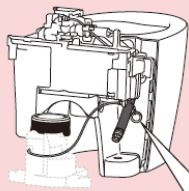
モデルチェンジ前商品から変更になった手順を赤背景にして気づきやすくした。

② 初めて施工する方でも理解しやすい

取付方法

6 水ためリング(白)の取り付け → 7 便器の取り付け

水ためリング(白)を必ず取り付けてください。
取り付けないと、停電時に便器洗浄ができなくなります。



<分かりやすい>
吹き出し、連続絵の活用

●固定台のスリット部に紐を通す



●水ためリング(白)を引っ張りフック部を固定する



下記項目を確認後、■に✓してください

取り付け後、水ためリング(白)が固定台か。

●停電時に使用する洗浄用のリングです。
施工時は操作しない(引っ張らない)でください。
試運転時、便器に水が流れ続ける原因となります。



給水リング(オレンジ)を止まる位置まで引くことで、
便器に水を「流す」と「止める」を切り替えています。

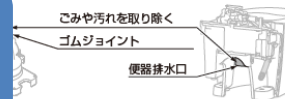
<理解しやすい>
大事な手順は目立つ色で引き付ける

<見逃さない>
赤背景で変化点を目立たせる

取付方法

7 便器の取り付け

●便器排水口および排水ソケットのゴムジョイントのこみや汚れを取り除く



<探しやすい>
余白を多くし、見やすさ向上

●図示の通りに便器を持つ

(注意) 機能部を持つと交換するおそれがあります。



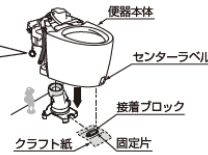
●便器排水口を排水ソケットに差し込む。

・目安として壁から10~15mmを目指して真上から取り付けるとスムーズに入ります。
※壁に傷がつかないように差し込んでください。
・壁面に腐木があり便器が取り付けられない場合には、腐木をカットしてください。

水ためリング(白)の取り回しかた



水ためリング(白)のコードを挟まないこと
引っ張ったり、便器に挟まないようにしてください。



●便器の取付穴(2カ所)をナット、ワッシャーで固定する。

※ナットを確実に締めてください。

(注意) ナットを締め過ぎて便器を割らないように注意してください。



<動機づけ>
イラストメインで手順を流れで見る

読み手が理解しやすい手法を使い、手順を認知してもらう。

③ 注意書を捨てられずに必ずみてもらう

<検討事項>

施工完了まで注意書が捨てられない工夫

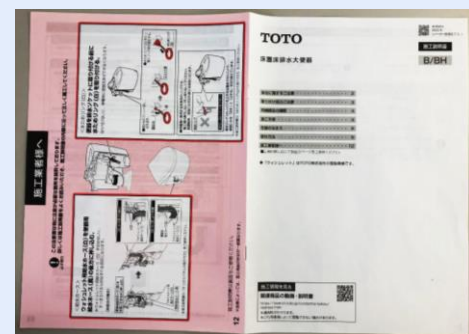
<解決策>

施工説明書の裏表紙に注意書を統合すれば、注意書が捨てられずに読んでもらえる。



～モデルチェンジ前商品の注意書～
A4用紙に印刷して商品と同梱

仕様変更



～今回の注意書～
裏表紙に注意書を統合

<検討事項>

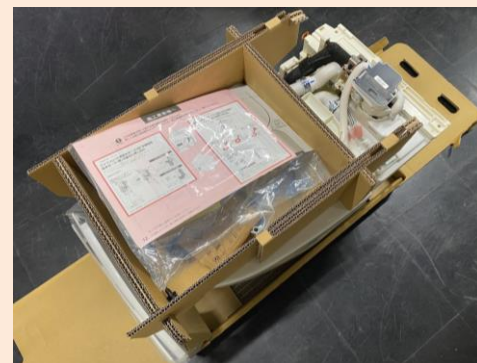
注意書を見てもらう工夫

<解決策>

施工説明書を商品の一番上に同梱して、開梱時に一番最初に目に入るようにする。



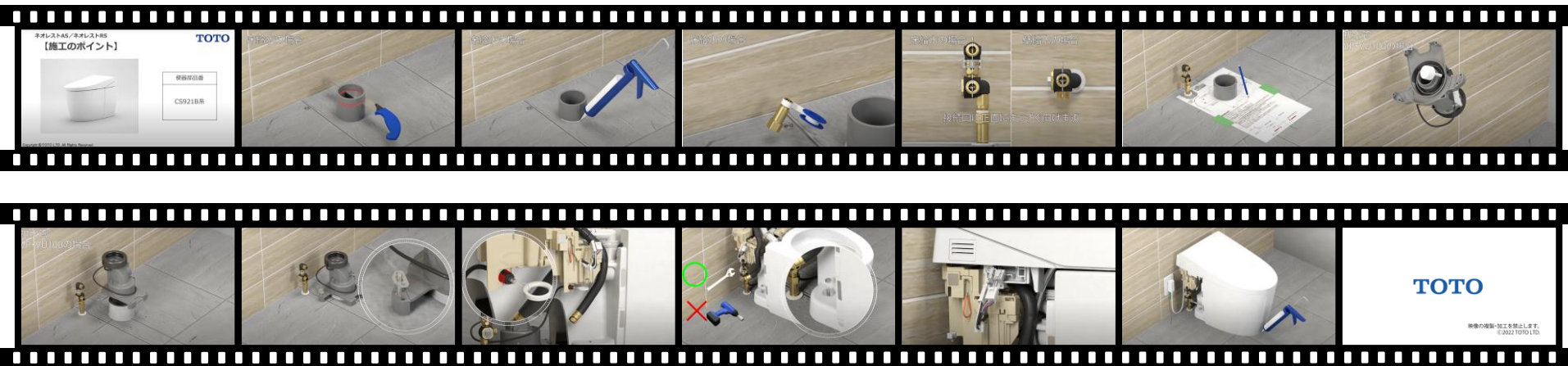
開梱



施工業者様の目に留まる対策をし、**注意書があることを認識**してもらう。

④ 施工動画で手順の理解を深めてもらう

施工動画で施工手順をより分かりやすくガイドする



施工説明書からアクセスできる

施工手順

この施工手順に従って便器・ウォシュレットを正しく取り付けてください。
(は本紙、 はウォシュレットの施工説明書をご参照ください)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
便器の養生手直し	排水管の正し直し	給水金具の取り付け	位置決めシートで取付穴位置をはがく	排水ソケットの接続	排水ソケットの取付け	排水片排水ソケットの取付け	便器の取り付け	ウォシュレット本体の取付け	ウォシュレットの取付け	取り付け後の確認

動画を見る
施工手順

<https://search.toto.jp/content/nav/>

Click!

*大便器背面カバー(別売品)の取付けは、大便器背面カバーに同様の施工説明書をご参照ください。

動画の質感を商品に近づけることで、正しい安全な施工をガイドする。

④ 施工動画で手順の理解を深めてもらう

制作した施工動画のシーンを一部抜粋しました。

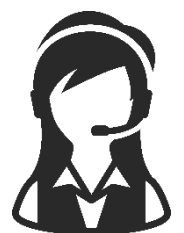


⑤ 施工説明書から新商品情報を入手できる

現状の困り事

TOTO

お困りごとを解決する様々なサポート体制を整え、タイムリーに情報更新しています。
TOTOが提供するWEB情報に施工業者様（施工説明書）がアクセスしやすいように、様々な情報を準備してきました。



電話・メールでの問合せ

施工業者様

施工中に分からない事をTOTOサポートに問い合わせするのも、1からWEBで品番を入力して検索するのも、どちらも解決まで時間がかかるなあ～



様々な情報を準備しても、施工業者様が必要な情報までたどり着くのに時間がかかっていた。

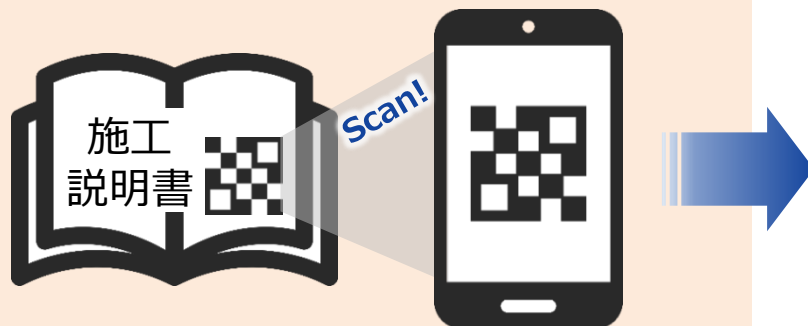
⑤ 施工説明書から新商品情報を入手できる

商品、施工説明書とWEB情報との連動

施工の事前確認としてパソコンもしくはスマートフォンで施工説明書を確認
施工説明書上の二次元コードをクリックすると情報まとめサイトに移動



施工説明書に情報まとめサイトの二次元コードを記載
二次元コードを読み込むと情報まとめサイトに移動



新商品の施工に関する情報を集約！

施工に必要な情報がまとまっているので不明点がすぐに解決！

「新商品に関連する情報をまとめたサイト」を作成



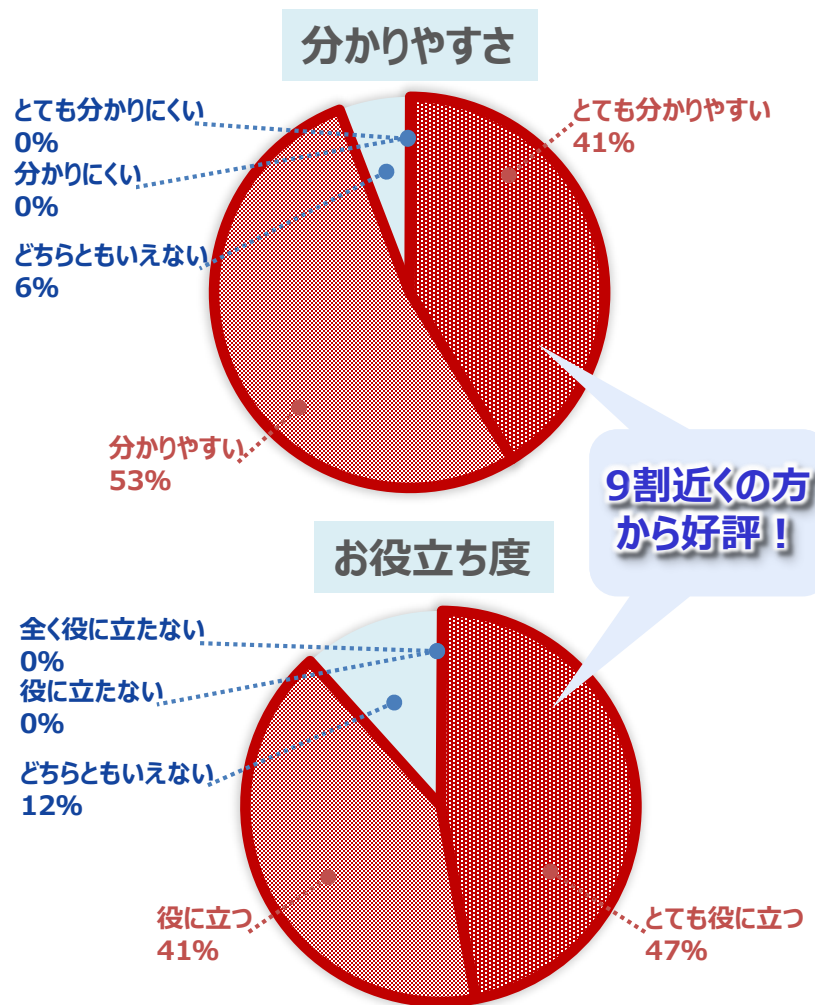
施工説明書から新商品の情報が見れるようになり、さらに情報を1箇所にとまとめることで、知りたい情報が一度に確認できる。

CA結果

<WEB情報サイトからの施工動画アクセス数>



<施工動画アンケート結果>



施工動画のアクセス件数は増加し、施工動画は好評である。

TOTOのマニュアルづくりにかける思い

すべての人に快適な暮らしを提供するため、マニュアルを充実させます。

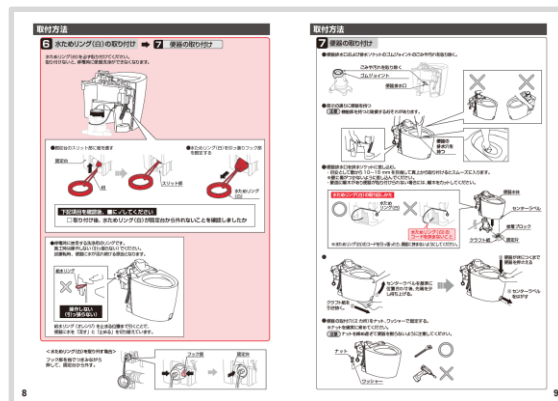
ご提案
(あんしん情報提供)



施工
(安全な施工)



ご使用
(お客様満足)



衛生陶器は「施工」が必要

「施工品質の向上」と「お客様の使いやすさ」を実現するため、時代の進化に伴った印刷物や動画の情報を提供していきます。

あしたを、ちがう「まいにち」に。

TOTO