

ドラム式電気洗濯乾燥機 施工説明書・施工動画

パナソニック株式会社
ランドリー・クリーナー事業部
商品開発部 樋口史代



会社紹介

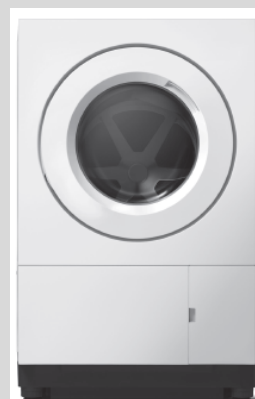
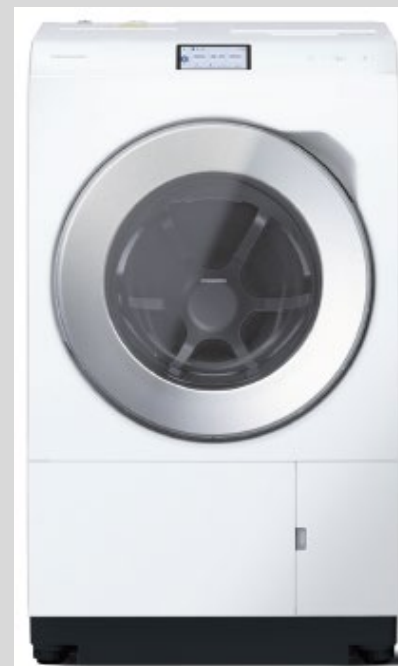
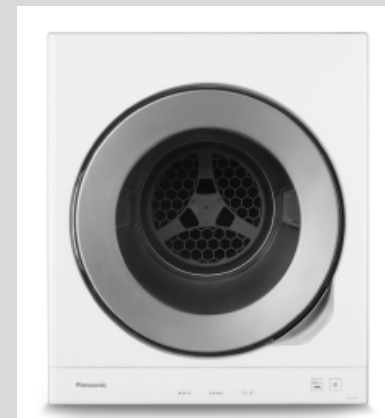
パナソニック株式会社
ランドリー・クリーナー事業部

所在地：
滋賀県草津市



生産拠点：
静岡県袋井市

【商品】
ドラム式洗濯乾燥機（ドラム洗）
縦型洗濯機
乾燥機
二槽式洗濯機



課題

①設置不良

水漏れが発生・拡大被害など

⇒製品は異常ナシでも
返品になってしまう・・・

②設置環境

排水口的位置（右・左・真下）
給水栓（様々な蛇口の形状）

⇒環境がバラバラ
状況に応じて、対応が必要

③製品が重い 約80kg

⇒二人作業徹底
荷扱いでの注意

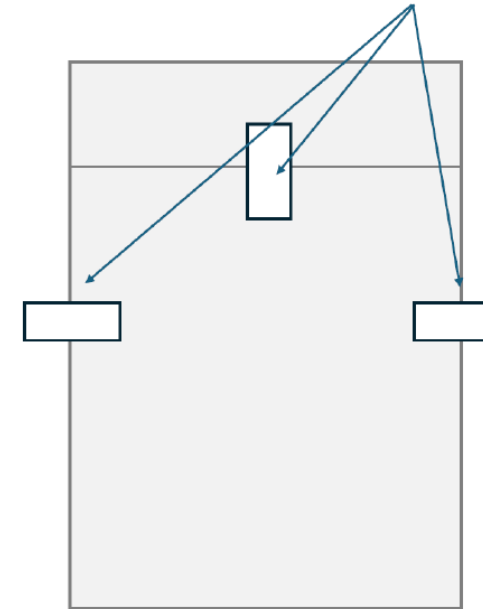
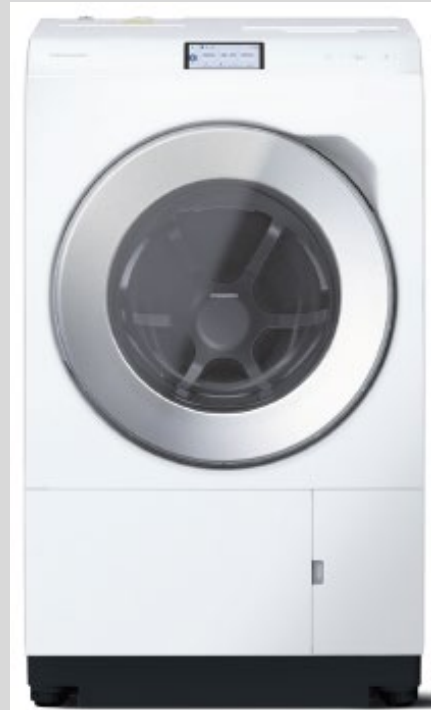
同梱されている施工関係の印刷物（従来）

チュウイショ：試運転のしかた

施工説明書：取説やチラシなどと
袋と一緒にセット

製品の上に
試運転のチュウイショを
貼り付け

3か所テープ止め



調査・現状分析①

設置研修に同行 イメージとは違った

思い描いていたイメージ

設置は専門業者が行う

作業者はベテラン

施工説明書を現場で開いて
作業をしている

実際

真面目そうな若い人が多かった
勉強熱心、トラブルに敏感（情報がほしい）

施工説明書の内容は、事前に把握をしており、
不明なとき確認する程度

調査・現状分析②

**実際にドラム洗を量販店様から購入される方に、
設置の様子を観察・ヒヤリングしていただいた**

製品同梱の「チュウイショ」を使い、試運転を行い、水漏れ等を確認
取説とともに渡された

施工説明書は開封していない

1日に設置する件数があり、時間も割り振りがある。
(現場は忙しい)

調査・現状分析③

アンケートを実施

施工説明書でよく閲覧されているページ

- ① 点検・試運転 40%
- ② 排水部の接続方法 22%
- ③ 給排水の環境 20%



これらを
わかりやすく伝える
ことが重要！



取り組みの概要

① 施工動画の整備・Web掲載

荷扱い上の注意・・・トラブルが多い
排水部の接続
給水部の接続

② 施工説明書をWeb化

動画へのリンク：QRコードの掲載

③ チュウイショの改善

取り組み①：施工動画の整備とWeb掲載

施工動画の取り組みは・・・

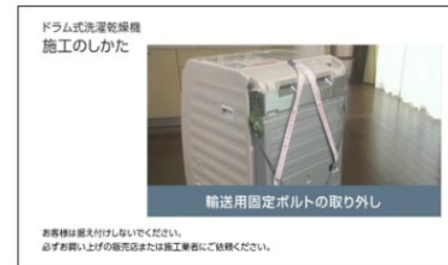
- ・関連部門により2018年～2020年で行っていたが、
DVD（35分）での配布
- ・認知度が低い 周知されていない
- ・Webは未掲載

現場の担当者まで行き渡らない！

再生が大変！

現場で生かされない！

取り組み①：施工動画の整備とWeb掲載

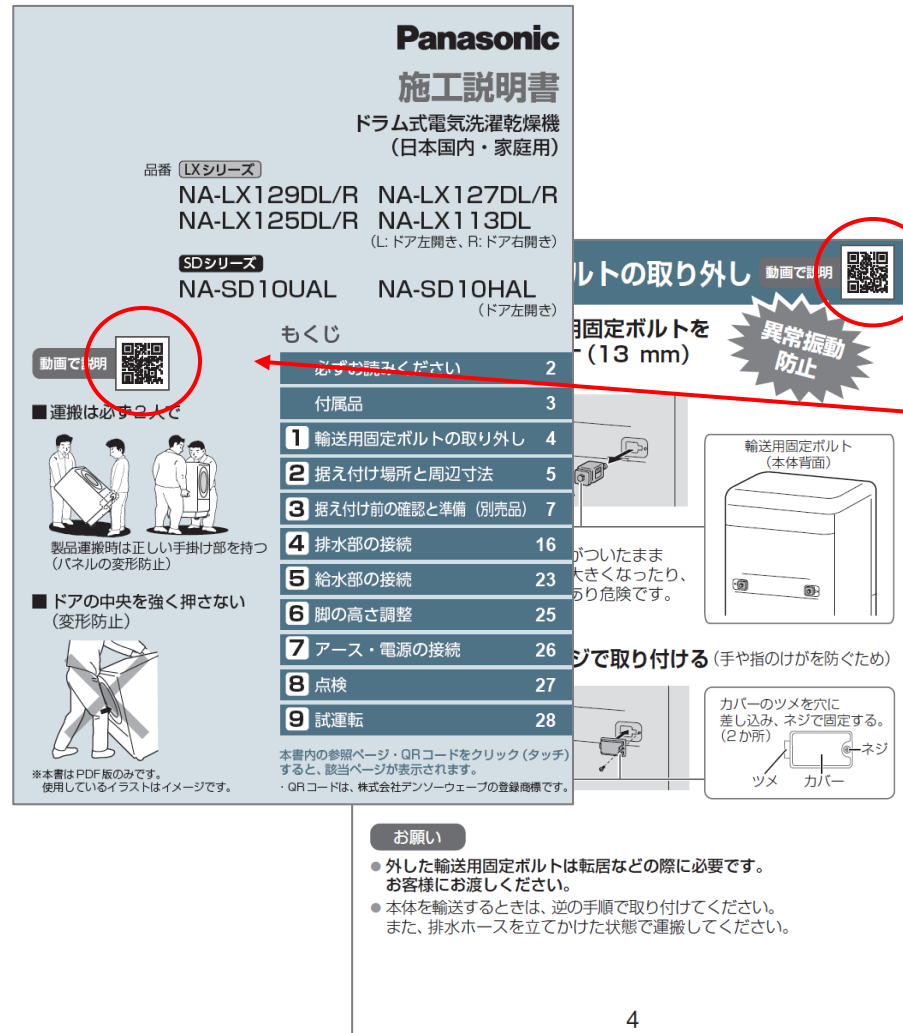


施工説明書のストーリーに沿い、
各項目 1～3分くらいの動画で構成
必要な箇所、サムネイルを新作成
⇒Web掲載

撮影時、技術部門だけでなく、品証、CS部門も参画

1. 安全上に設置いただくためのお願い
2. 運搬・荷扱い
3. 輸送用固定ボルトの取り外し
4. 排水部の接続 3点
5. 給水部の接続 2点
6. 水平の確認・脚の高さ調整

取り組み②：施工説明書をWeb化 動画につながりやすく



読みやすくするために・・・

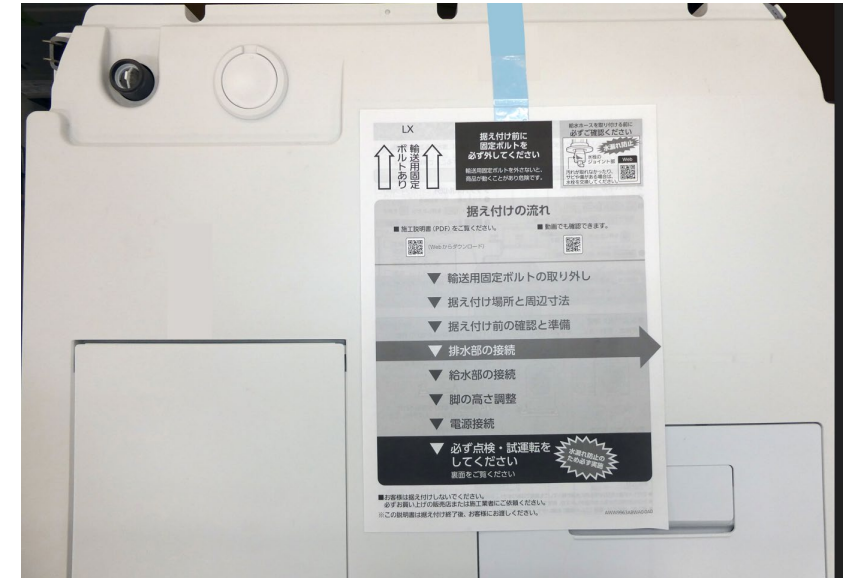
版サイズをA4⇒A5に変更

動画につながるQRコードを
関連の項目に掲載

・QRコード (リンクあり)
タッチすると、該当のWebページが表示
プリントアウトしたときにも対応可能

取り組み③：チュウイショ（紙）の情報の充実化

「チュウイショ」製品に貼り付けられている
試運転を行い、チュウイショと取説をお客様にお渡し
することが市場で徹底
⇒活用度が高い。必ず見られている。



内容の充実化

以前は試運転の記載のみ A4片面⇒A3裏表
アンケートで要望があった内容を対応

取り組み③：チュウイショ（紙）の情報の充実化

施工説明書につながる
QRコード

施工動画につながる
QRコード

排水部の接続
概要を記載

試運転の横に
点検項目を記載

要望の高い内容を追加

以前は試運転の記載のみ

LV/SD
↑ 輸送用固定ボルトあり ↑

据え付け前に必ず外してください
輸送用固定ボルトを外さないで、周囲が傷つくことが危険です。

排水ホースを取り付ける前に必ずご確認ください
排水ホースの接続は、必ず排水口の位置を確認してください。

据え付けの流れ

- 施工説明書 (PDF) をご覧ください。 ■ 動画でも確認できます。
- (Webからダウンロード)
- ▼ 輸送用固定ボルトの取り外し
- ▼ 据え付け場所と周辺寸法
- ▼ 据え付け前の確認と準備
- ▼ 排水部の接続
- ▼ 給水部の接続
- ▼ 脚の高さ調整
- ▼ 電源接続
- ▼ **必ず点検・試運転をしてください**
裏面をご覧ください

■ お客様は据え付けしないでください。
必ずお買い上げの販売店または施工業者にご依頼ください。
※この説明書は据え付け後、お客様にお返しください。

AWW9953AC/BAO-040

排水部の接続
■ 万が一の水漏れに備え、防水フローアの設置をおすすめします。

右排水 排水口が本体右
左排水 排水口が本体左
後ろ排水 排水口が本体後ろ
真下排水 排水口が本体真下

内部排水ホースを付け換える
前面を外す
左に付けて外す 固定 外部排水ホースとつなぐ 固定

外部排水ホースを排水口につなぐ
排水ホースは横に引く(引っ張らず) 可能 不可

本体を据え付ける

外部排水ホースをつなぐ
本体排水口 排水口

外部排水ホースを本体につなぐ
前面を外す
排水ホースを本体排水口に接続 固定 外部排水ホースとつなぐ 固定

点検項目

■ 点検後、以下の項目を点検して試運転を行ってください。
■ チェック後、必ずサインしてお客様に届き付け完了の説明をしてください。

給水部

■ 給水ホースを取り付ける前に汚れを取り除いた
汚れ、カビや成分、異物、サビ、腐食(排水口の周辺) 給水ホースの接続部(水漏れの原因) 水漏れの原因は交換する
給水ホースと接続部などからの水漏れがない

■ アースが接続されている
定格15 A以上、交流100 Vのコンセントを単独で使っている
電源コードが破損や本体などに挟まれていない

排水部

■ 排水口の円内に異物がある(水平)
■ 本体はしっかりした場所に、ガタつきなく据え付けられている
■ 脚がぐらぐら、変形していない(4カ所)

水漏れ・漏

■ 水漏れの原因は、排水口の接続部などから水漏れがない

排水ホース

■ 排水口に異物などがたまっていない
■ 排水トラップがある場合、排水ホースの立ち上がりが10 cm以下
■ 排水ホースは無理に折り曲げない(ホースの折れ曲がり部分に付いた、水漏れの原因)

注意

■ エルボを回して通し留めない(水漏れの原因)
■ ナットを緩めて締め付けない(水漏れの原因)
■ 給水ホースは無理に折り曲げない(ホースの折れ曲がり部分に付いた、水漏れの原因)

試運転

● ドラム内に衣類を入れないで、「水漏れや異常音・振動がないこと」「正常に排水すること」を確認してください。
● 故障表示デモモードが設定されている場合がありますが、試運転をすることで解除されます。
■ 輸送用固定ボルトが外れていることも必ず確認してください！

■ (Xシリーズ) タッチパネル (LK120タイプ)

① 水を全開し、ドアを開ける
② 以下の操作を2秒以内に行う
③ 以下の操作を2秒以内に行う
④ ③の手を離し、(V)を押します
⑤ 888表示、3秒以内に「V」を押す
⑥ 888表示、3秒以内に「V」を押す
⑦ 888表示、3秒以内に「V」を押す

タッチパネル以外 (LK120タイプ以外)

① 水を全開し、ドアを開ける
② ①の水を全開し、ドアを開ける
③ ②の水を全開し、ドアを開ける
④ ③の水を全開し、ドアを開ける
⑤ ④の水を全開し、ドアを開ける
⑥ ⑤の水を全開し、ドアを開ける
⑦ ⑥の水を全開し、ドアを開ける

■ SDシリーズ

① 水を全開し、ドアを開ける
② ①の水を全開し、ドアを開ける
③ ②の水を全開し、ドアを開ける
④ ③の水を全開し、ドアを開ける
⑤ ④の水を全開し、ドアを開ける
⑥ ⑤の水を全開し、ドアを開ける
⑦ ⑥の水を全開し、ドアを開ける

■ 異常が出た場合

● 異常音・振動がある
→ 水平を確認
● 水漏れがある
→ ホースを正しく接続
● [U1] (排水できない) が表示された
→ 排水ホースが途中で10 cmより高く立ち上がっていないかを確認
→ 排水ホースを正しく接続したかを確認
→ 排水口が詰まっているかを確認
● [U14] (給水できない) が表示された
→ 給水ホースを接続し、水栓を開いたかを確認
● エラー状態解除後、[V]を押すと試運転を再開します。

原因・対処法 (VFS)

異常音 振動 水漏れ

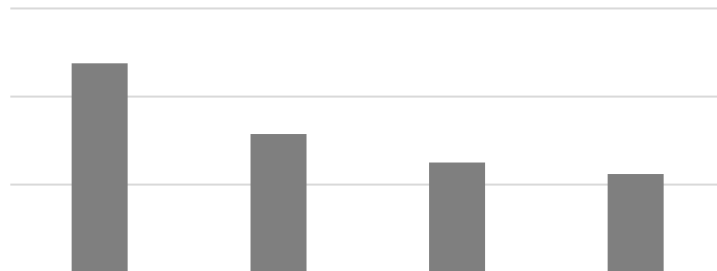
お知らせ

● 車ガラスが曇った、ドラム内に水漏れがしても異常ではありません。(注) 排水ホースは排水ホースの接続部などから水漏れの原因です。
● ドラムを回転させると水の音がしますが、異常ではありません。排水ホースの接続部などから水漏れの原因です。
● 購入後しばらくは、排水(ドラムや排水)の臭いがすることがありますが、ご使用に支障ありません。

異常音・振動・水漏れ FAQサイトにつながるQRコード
設置研修で使われていた

取り組み効果

返品数・水漏れ
件数の良化



意識がかわってきた

以前) 施工説説明書 (紙) を提供していれば問題ないだろう...

変化) わかりにくい、伝わりにくい箇所は動画を作成

動画作成には、関連部門も参画

現場のことを考えるように...

今後のおもい

現場に即した目線で、提言・取り組みを行う



安全な施工につなげる



お客様の満足度を向上



施工される方も
流通の方も
全員お客様！

世の中は変化し、古い情報は陳腐化していく・・・

時代の進化に応じて、工夫をしたり、情報のアップデートが必要
マニュアルに対しても、よりよき情報提供のあり方を行っていききたい

本日は貴重なお時間をいただき、
ありがとうございました

ご清聴
ありがとうございました

