



NSW

NSW Inc.
Confidential and Proprietary

RealWear 故障時センドバック資料

2025/04

サービスソリューション事業本部
ビジネスイノベーション事業部

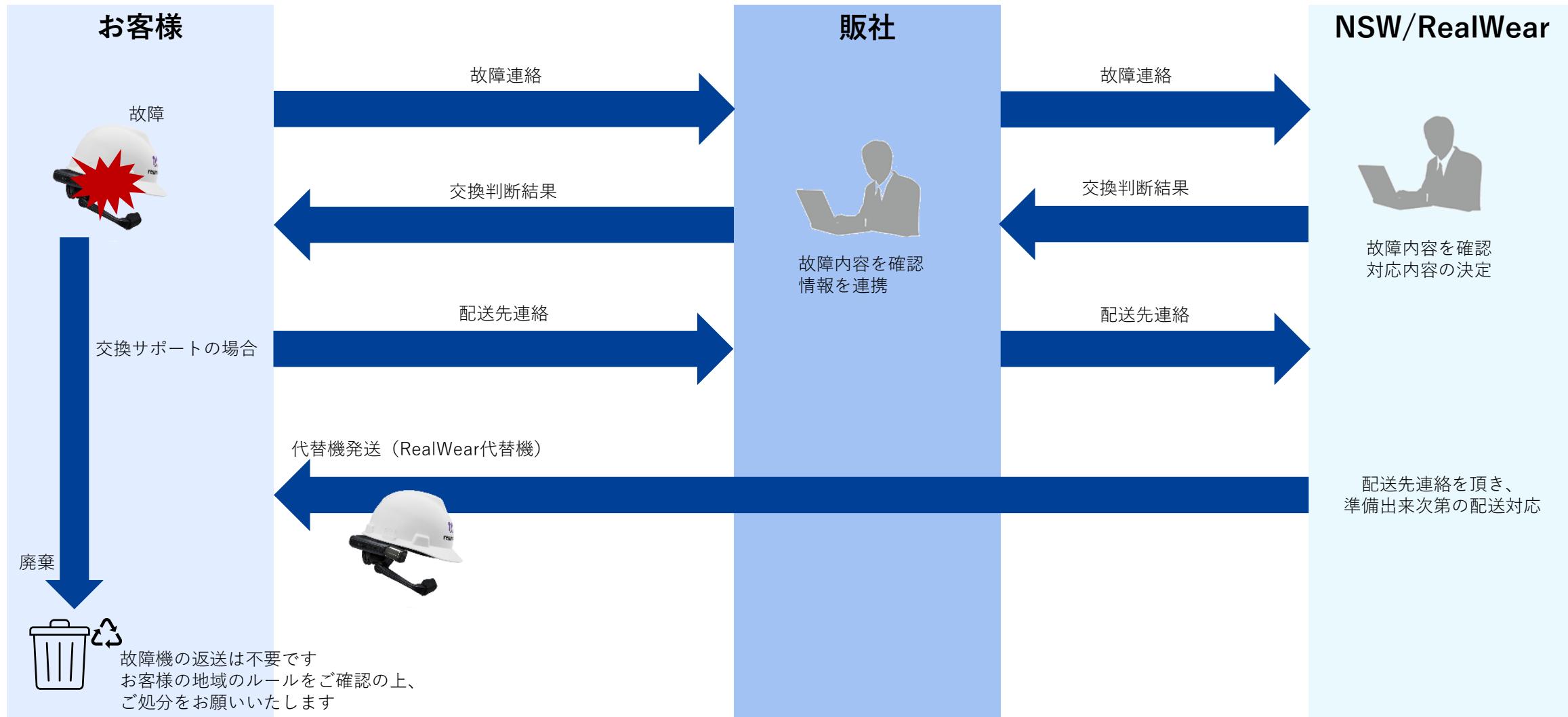
Humanware By Systemware

INDEX

1. 故障機の対応フロー
2. Service & Support Pack(SSP)の内容
3. 故障の問い合わせ先
4. 故障かな？と思ったら

故障機の対応フロー

故障時のセンドバック対応フロー



Service & Support Pack(SSP) の 内 容

故障時の対応について

■ 本資料について

- 本資料はService & Support Pack(SSP)を付帯したNavigatorシリーズの本体故障時の説明資料です。

■ 交換について

- センドバック対応はすべて代替機（再生品）での交換となります。
- 代替機は不具合機の代わりとして恒久的にお使いください。（納品後に交換・返却の必要はございません）
- 代替機のサポート期間は元の不具合機の期間を引き継ぎます。
- ファームウェアバージョンの指定は出来ません。
- 修理サービスはございません。
- 下記のケースでは再購入となります。
 - ✓ Service & Support Pack(SSP) 対象外と判断された故障、破損時
 - ✓ Service & Support Pack(SSP) 期間終了後の故障、破損時

■ Service & Support Pack(SSP)の適用範囲について

- Navigatorシリーズの本体に適用されます。
- バッテリーは、ご購入日から90日間が適用となります。
- 本体の付属品、アクセサリー類は適用対象外となります。

交換対象、対象外の事例

以下は一例になります。

■ 交換対象

- フラップ(蓋)が適切に閉じられていたにもかかわらず、降雨中の作業後に充電できなくなった。
- 通常使用での故障。(マイク故障、カメラ故障、接続不良、アーム不具合など)

■ 交換対象外

- 地面に強く落下し破損した。
- デバイスの不正使用。(水にさらす、改造など)
- 外的要因による物理破損。

交換対象の商品

■下記の商品を交換いたします。同様の商品をご返送ください。

※本体付属のUSB電源アダプタは交換対象に含まれませんので返送しないでください。



USB電源アダプタ
※参考画像

Navigator
500/520



Navigator本体



ワークバンド



USB Type-C
充電ケーブル



バッテリー

NavigatorZ1



NavigatorZ1本体



Navigator Z1用
充電保護付き
USBケーブル



バッテリー



保護キャリングケース



トライバンド
ストラップ



NavigatorZ1用
ドライバー

故障の問い合わせ先

故障時のご提供情報（お客様→NSW）

■ ご提供頂く情報の一例

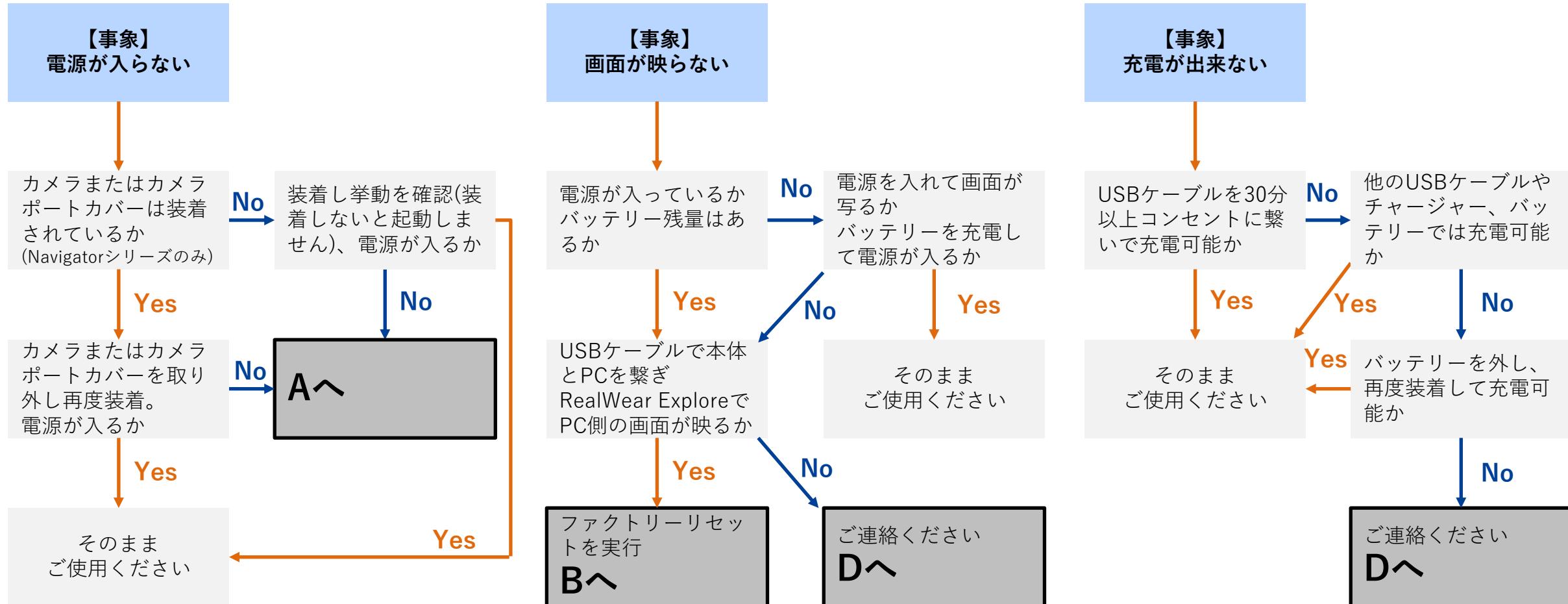
No	項目	例	備考
1	お客様の会社名	○○株式会社	
2	シリアルナンバー	MP6K429D7348177	RealWear本体の箱、Navigator500本体バッテリー装着部シール、HMT-1、HMT-1Z1本体内側のシールに記載あり
3	発生日時	2022/04/01から	
4	故障事象	電源が入らない、故障部位の破損、等々 故障内容のエビデンスを添付	頻度、再現性が分かれば記載願います 撮影出来る内容は画像添付ください
5	想定される原因	システム不具合、通常使用での落下の破損	
6	復旧させるために試みた施策	充電、バッテリーの交換、ファクトリーリセット等々	
7	端末機種とバージョン情報	Navigator500 1.0.3-15C.NAV5XX.G Android 11	マイプログラム→設定→システム→端末情報を参照 ※故障で確認不可の場合は不要です
8	代替機の納入先	郵便番号、住所（ビルの場合は階数）、電話番号、ご担当者氏名、部署	当項目は交換の確定後に提供いたします

故障時の連絡先

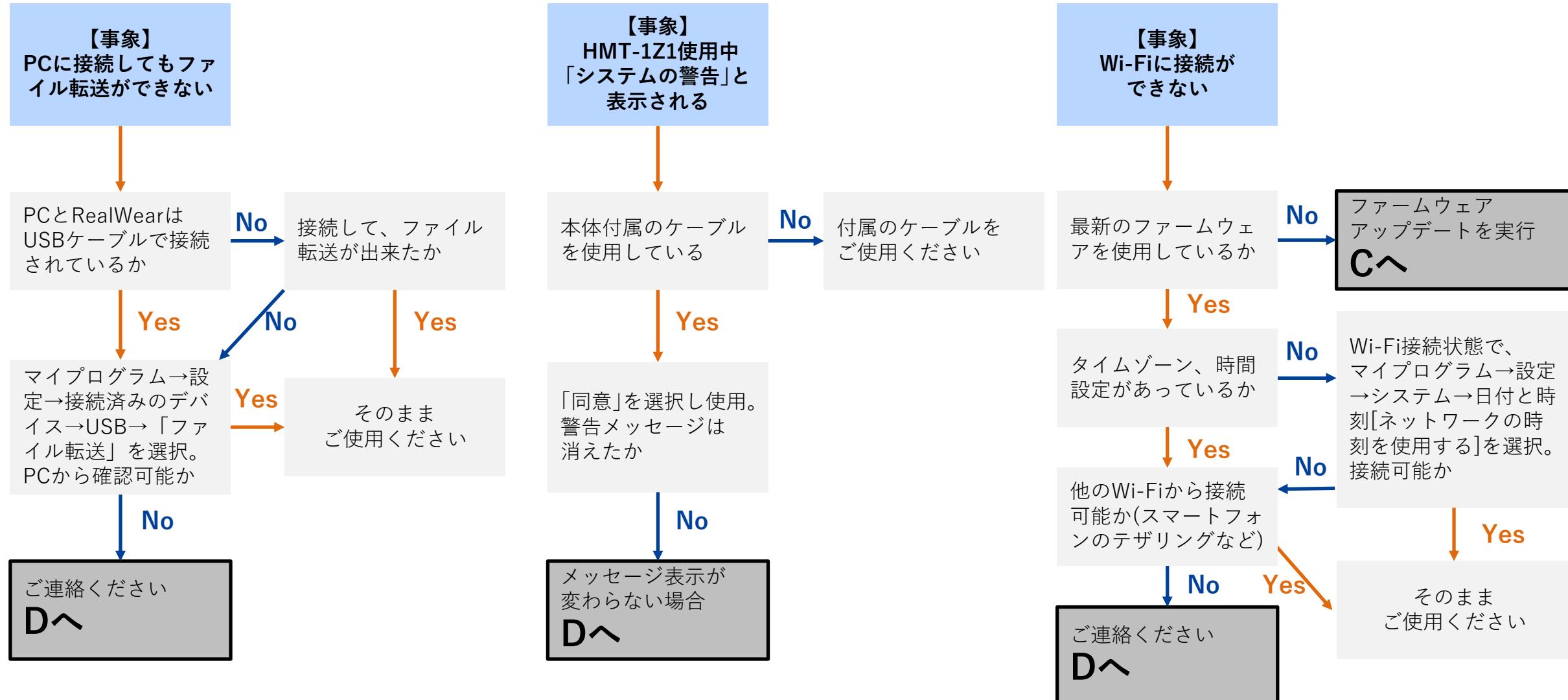
NSW RealWearサポート窓口	
サポート時間	平日 9:30 ~ 17:30 (土日祝日、およびNSWの指定する休日を除く)
問い合わせフォーム	https://tayori.com/f/nsw-support/ ※問い合わせフォームのみの対応となります、お急ぎの内容は弊社営業宛にご連絡願います
社名 部署	NSW株式会社 サービスソリューション事業本部ビジネスイノベーション事業部(SVBI) RealWearサポート
電話番号	03-3770-0017

故障かな？と思ったら

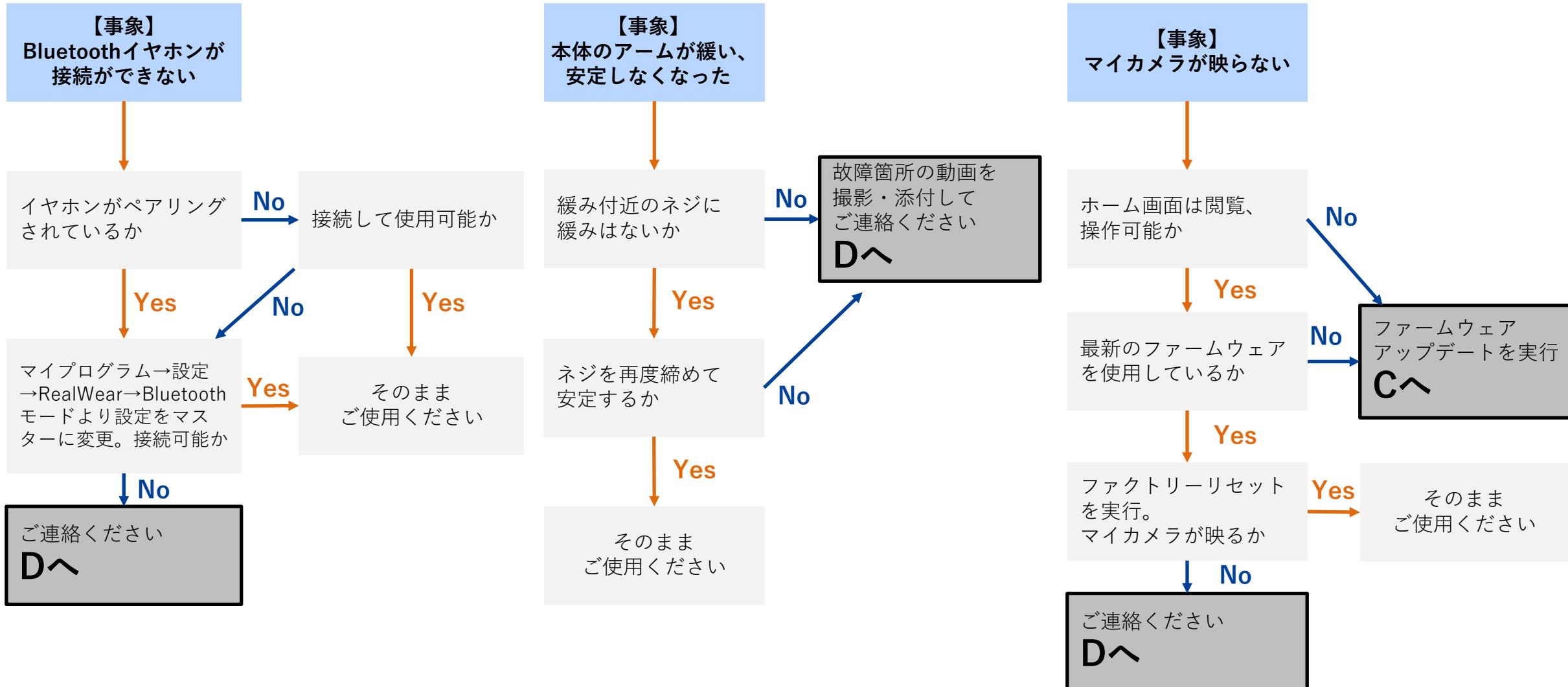
故障かな？と思ったら



故障かな？と思ったら



故障かな？と思ったら



故障かな？と思ったら

【事象】
ディスプレイポッドの
マイクで音声コマンド
が使えない

ファクトリーリセット
を試し、音声コマンド
が使えるか

No

本体をひっくり返す
音声コマンドが使えるか
(ディスプレイポッド上
下マイクの動作確認)

No

アクションボタンを3回
押し環境音取込マイクを
有効にする
音声コマンドが使えるか

No

全てのマイクが故障して
いる可能性があります
ご連絡ください
Dへ

ファクトリーリセットで
改善したので、
そのままご使用ください

Yes

ディスプレイポッド片面
のマイクが故障している
可能性があります
ご連絡ください
Dへ

Yes

ディスプレイポッドの
マイクが故障している
可能性があります
ご連絡ください
Dへ



ディスプレイポッドのマイク位置(上下)



環境音取込マイクの位置

※ファームウェアアップデートとファクトリーリセットを実施ください

故障かな？と思ったら

A：バッテリーの動作確認

■Navigatorシリーズの場合

- ・電池を入れてUSB Type-Cから5分以上充電
- ・バッテリーを一度外し、再度装着して充電
- ・充電時に本体の電源ボタンが赤く光っていることを確認（充電開始後数分経つと電源ボタンのLEDが光り始めます）
- ・他のバッテリーがある場合は他のバッテリーを装着しても起動しないか確認
- ・RealWear Exploreに接続して画面が映るか確認してください
- ・本体の充電ケーブルおよびバッテリーを外し、本体側のバッテリーの下にあるリセットボタン（※）を押してください。その後、バッテリーを装着して起動するか確認してください

※リセットボタンはバッテリーを外した本体側にございます

C：ファームウェアアップデートを実行

Wi-Fiに接続されている状態で、マイ・プログラム→ワイヤレスアップデートより、新しいファームウェアに更新します。

"お使いのデバイスのソフトウェアは現在最新の状態です"というユーザーメッセージが表示される場合は、最新バージョンにアップデートされています。

通信状況などによって、更新には時間がかかる場合がありますので、電源につなげて行う事をお勧めいたします。

B：ファクトリーリセットを実行

マイ・プログラム→設定→「下へスクロール」→システム→リセットオプション→すべてのデータを消去→設定をリセット
※すべてのデータを消去がボイスコマンドで反応しない場合は、項目番号で選択してください

※ファームウェアバージョンによりコマンドが異なる場合がございます
・リセット後、QRコードの読み込みを求められます
日本語設定を行う場合は、
右記QRコードを読み込んでください



D：不具合連絡

故障の判断がつかないもしくは故障と思われる場合は、以下の必要事項を記入いただき弊社までお問い合わせください。

- 1.本体のシリアルナンバー(本体の箱に記載のほか、HMT-1、HMT-1Z1は本体内側に記載、Navigatorシリーズはバッテリーを外した本体側に記載)
- 2.ファームウェアバージョン
- 3.お困りの事象、行った対処とその結果
- 4.お困り事象の動画や写真を添付

■お問い合わせ先

NSW株式会社 サービスソリューション事業本部
ビジネスイノベーション事業部(SVBI) RealWearサポート

■問い合わせフォーム

<https://tayori.com/f/nsw-support/>



“新たな社会”の実現に貢献する

New Sustainable World by Digital