

NSW

NSW Inc.
Confidential and Proprietary

RealWear 故障時センドバック資料

2023/10 v2.3
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. サポートプランの情報
2. 故障機への対応フロー
3. SSP/Advance Planの内容
4. 故障の問い合わせ先
5. 故障かな？と思ったら

サポートプランの情報

サポートプランの種類(3種類)

※Advance Plan、Essential Planは
2023年8月31日に販売終了

<p>① Service & Support Pack</p> <p>*Service & Support Pack(以降：SSP) SSPは【Advance Plan】と 【RealWear Cloud Pro Workspace】が 1つになったお得なパッケージです</p>	<p> realwear.</p> <p>  realwear. Advance Plan</p> <p>  realwear. Cloud } Pro Workspace</p> <ul style="list-style-type: none">・有料サポートサービス・故障対応時、先に代替機を送付 <p>RealWear端末のWEB管理ツール</p> <ul style="list-style-type: none">・アプリのインストール・リモート操作が可能
<p>② Advance Plan</p>	<p> realwear.</p> <p>  realwear. Advance Plan</p> <ul style="list-style-type: none">・有料サポートサービス・故障対応時、先に代替機を送付
<p>③ Essential Plan</p>	<p> realwear.</p> <p>  realwear. Essential Plan</p> <ul style="list-style-type: none">・無料サポートサービス・RealWear社が故障機を受領後に代替機を送付

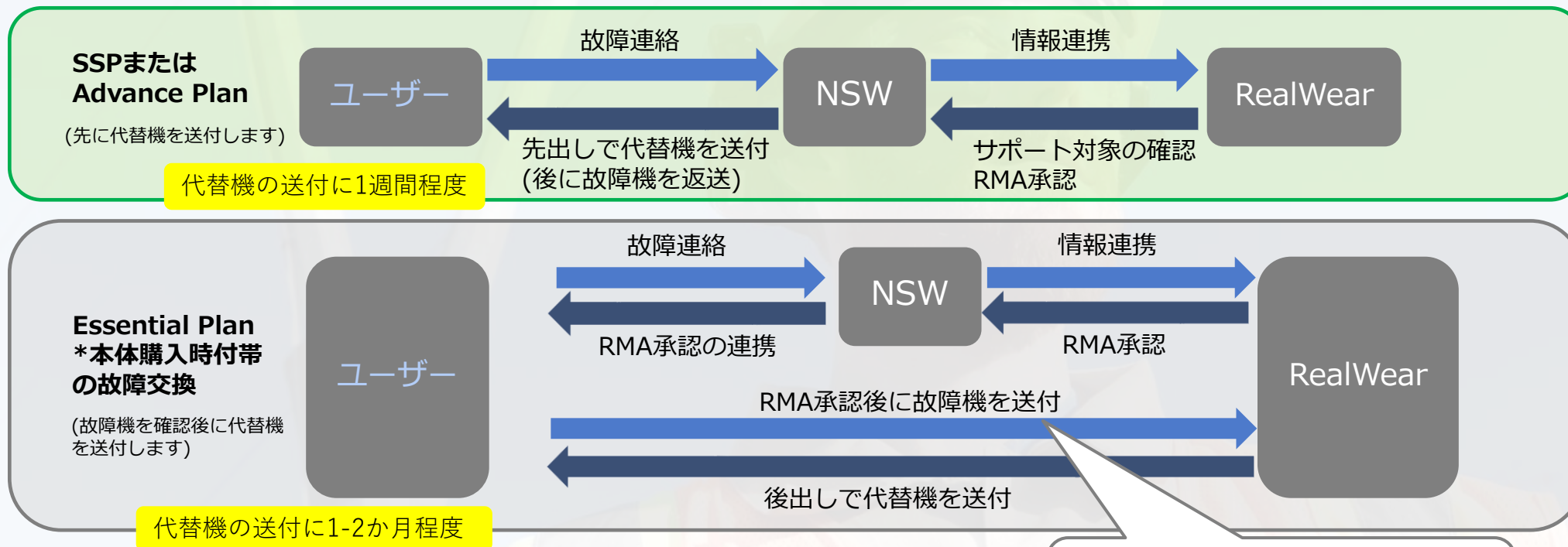
サポートプラン

- ・SSP/Advance Planの故障時対応は本体のみ
- ・バッテリーは90日サポートになります。

故障対応

本体故障時の対応

SSPまたはAdvance Planをお持ちの場合は、通常使用で本体の故障があった際、先出しで代替機を送付します。
(お持ちでない場合は、ユーザーから米国へ故障機発送の手配が必要です。)



輸出手配：
故障機送付時の送料・関税はユーザー負担
代替機の返送費用はメーカー負担

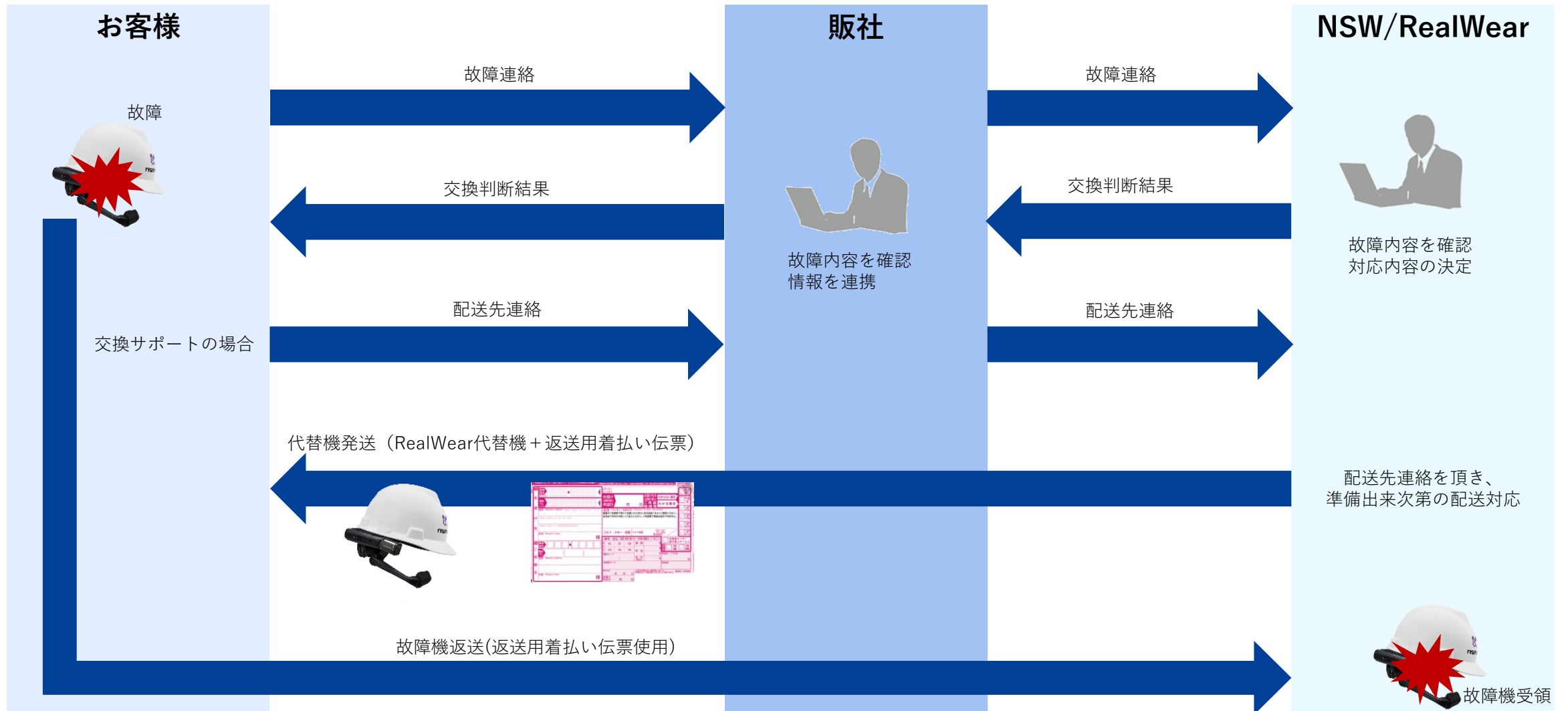
*SSP : Service & Support Pack

*RMA : Return Merchandise Authorization

*RMAとは期間の範囲内で故障した製品を代替機と交換する対応の事

故障機への対応フロー

SSP/Advance Plan：故障時のセンドバック対応フロー



SSP/Advance Planの内容

SSP/Advance Plan：故障時の対応について

■本資料について

- 本資料はSSP/Advance Planを付帯したNavigator/HMT-1/HMT-1Z1の本体故障時の説明資料です。
- Essential Planではメーカーへの故障機送付（輸出手続き含む）代替機受取りはお客様対応となります。

■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。
 - ✓ SSP / Advance Plan / Essential Plan 対象外と判断された故障、破損時
 - ✓ SSP / Advance Plan / Essential Plan 期間終了後の故障、破損時

■ SSP / Advance Plan / Essential Planの適用範囲について

- Navigator/HMT-1/HMT-1Z1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。
※本体付属のコンセント用充電器は交換対象に含まれませんので
返送しないでください。



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

HMT-1 (T1200G)



HMT-1本体



ワークバンド



USB Type-C
充電ケーブル



バッテリー

HMT-1 (T1100G)



HMT-1本体



USB Type-C
充電ケーブル



USB Micro-B
変換アダプター



バッテリー



オーバーヘッド
ストラップ



リアヘッドパッド

HMT-1Z1



HMT-1Z1本体



充電保護付き
USBケーブル



オーバーヘッド
ストラップ



リアヘッドパッド

故障の問い合わせ先

故障時にお客様へ依頼する事前確認例

■ RealWear Japan FAQ <https://tayori.com/q/realwear/>

■ 故障かな？と思ったら <https://tayori.com/q/realwear/detail/362805/>

故障内容	対応・確認内容	関連URL
電源が入らない	電源ボタンを3-5秒長押しして、起動を確認 電源ランプの色は何色か確認、消灯、赤色、橙色、緑色	
	システム起動時の音はするか、ディスプレイに表示されているのは何か	
	RealWear端末とPCをUSBケーブルで接続した場合、端末はPCにて検出されるか	
	バッテリーを取り外し電源ボタンを約25秒間押し続けてから、再度バッテリーをセットして起動を確認	
	電源ボタンとアクションボタンの両方を30~45秒押し試みて起動を確認	
	一晩（10-12時間）充電後に起動を確認	
	バッテリーを外した状態で一晩（10-12時間）放置し、起動を確認	
カメラが映らない 音声が聞こえない ディスプレイがスクロールしない カメラのフォーカスがうまくいかない アプリ動作がおかしい	ファクトリーリセット、ファームウェアバージョンのアップデートを実行	https://tayori.com/q/realwear/detail/299888/ https://tayori.com/q/realwear/detail/302145/
ジョイント故障 アームの緩み	画像や動画にて状態を撮影、提供	
電源を入れると数秒で落ちる	本体にカメラもしくはカメラポートカバーがしっかりと接続されているか (デバイス保護の為、カメラまたはカバー未装着の状態では使用出来ません)	

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	〇〇株式会社	
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だきます

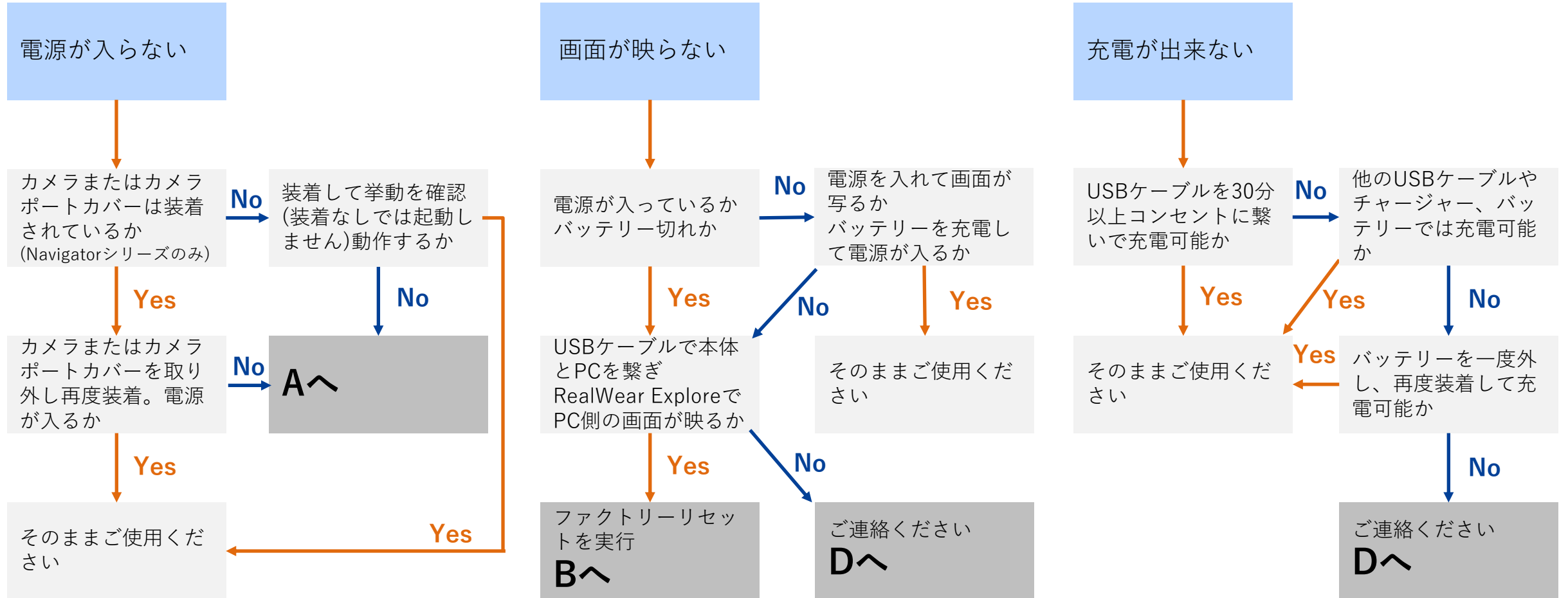
故障時の連絡先、配送先

	NSW RealWearサポート窓口
サポート時間	平日 9 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0 (土日祝日、およびNSWの指定する休日を除く)
メールアドレス	ml-rw-support@ml.nsw.co.jp ※サポートはメール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
問い合わせフォーム	https://tayori.com/f/nsw-support/

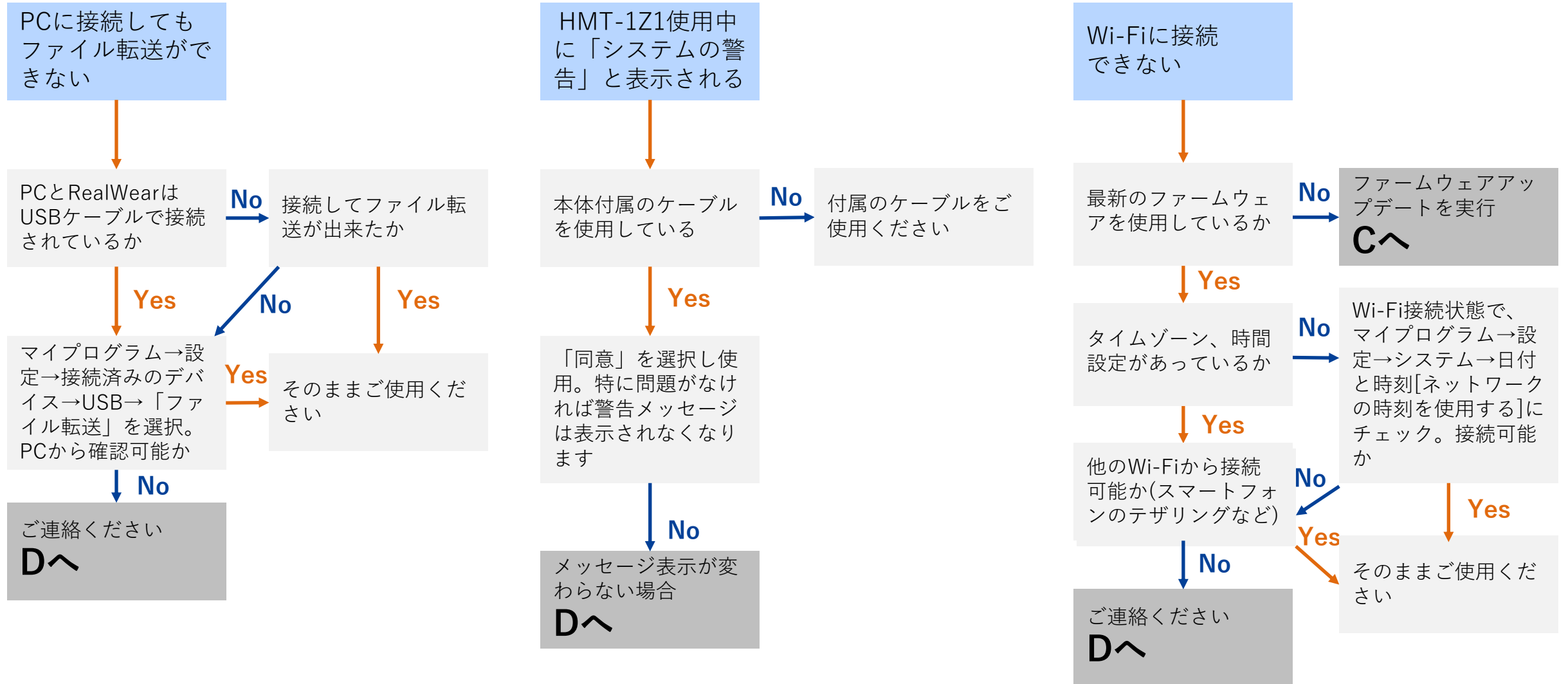
	故障機の配送先
住所	〒150-0031 東京都渋谷区桜丘町31-15 JMFビル渋谷02 8F
社名 部署	NSW株式会社 サービスソリューション事業本部(SVBI) RealWearサポート宛
電話番号	03-3770-0017

故障かな？と思ったら

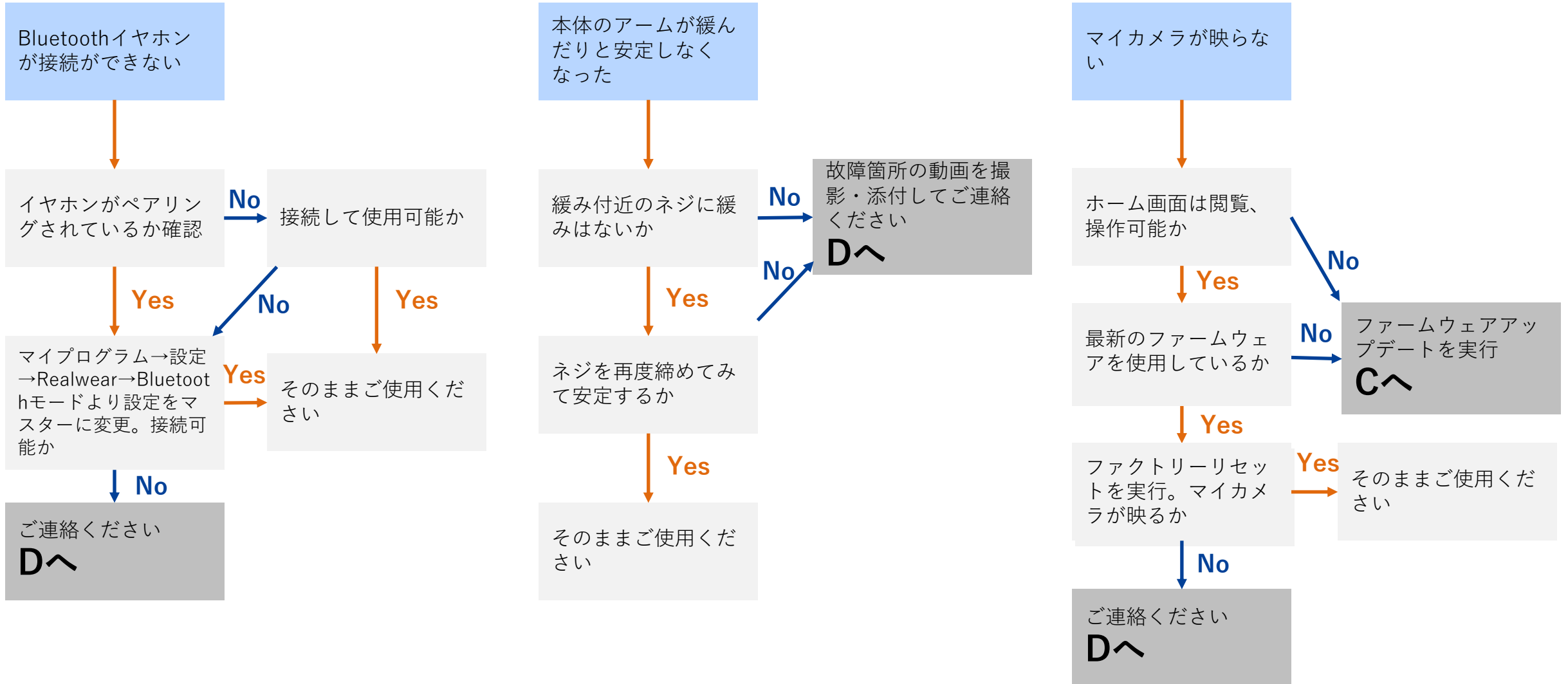
故障かな？と思ったら



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

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。

更新には10-20分程度かかる場合があります。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(SVBI-IB)
RealWearサポート

■問い合わせフォーム

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



NSW

“新たな社会”の実現に貢献する

New Sustainable World by Digital