

# おたすけガイドブック

## 目次

1. Pepper がエラーをしゃべったとき ..... P.1～2
2. ネットワークがうまく繋がらないとき ..... P.3～6
3. Pepper とうまく会話できないとき ..... P.7～8
4. Pepper が動かないとき ..... P.9

# 1 Pepperがエラーをしゃべったとき

## どうして起こるの?

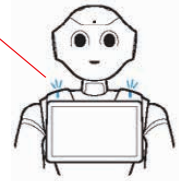
Pepperは自分自身にエラーを検知したとき、肩のLEDランプを点滅させながらエラー情報をしゃべります。

### ■肩のLEDのランプの種類

肩のLEDランプは以下の色の種類がございます。

LEDランプが黄色もしくは赤色の場合は、何らかのエラーが発生している可能性がありますので、下記の対処手順をご確認ください。

肩のLEDはこちらです。



LEDランプの色	イメージ	内容
白色		<b>正常時</b> お知らせはありません。
緑色 (点滅)		<b>正常時 (通知情報あり)</b> 通知情報があることを意味しています。
黄色 (素早く2度点滅)		<b>警告</b> お客様のご注意/操作を必要とする問題が発生したことを意味しています。 ※Pepperは使用不可の状態にはなっていませんが、一部の機能が使用不可、または問題が未解決のまま放置されるとPepperが使用不可になる可能性があります。
赤色 (素早く2度点滅)		<b>エラー</b> 1つまたは複数の機能が使用不可の状態であることを意味しています。 ※電源を入れた際、起動中に一度赤色に点灯しますが、これはエラーではありません。
赤色 (遅い点滅)		<b>使用不可の状態</b> Pepperを再起動してください。

## 対処手順

※下記を確認する前でも、お問い合わせいただけます。

①事前確認

②再起動

③エラー別対応  
(一例)

④問い合わせ

### ①事前確認

ソフトウェア (NAOqi OS) が最新のものであるかどうかをご確認ください。

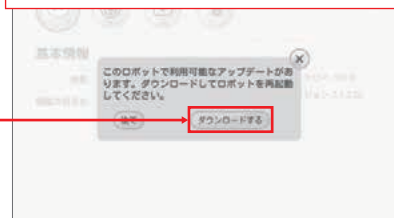
最新版のソフトウェアに更新することでエラーが解消する場合があります。

下記の手順でソフトウェアのアップデートがあるか、ご確認ください。

#### 【ソフトウェアのアップデート確認手順】



こちらからアップデートの有無が確認できます。  
最新のソフトウェアでない場合は、アップデート通知が出ますので、ダウンロードボタンを押してください。



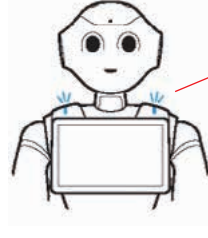
## ②再起動

エラーが発生した際は、一度電源を切りPepperの胸のボタンを4秒以上押し再起動すると、改善する場合がございます。  
LEDが黄色もしくは赤色に点滅した際は、再起動をお試しください。

【再起動手順】



胸ボタンはこちらです。



肩のLEDが高速で青・白に点滅し始めたら、胸ボタンの長押しをやめます。

※内部をリフレッシュしながら起動するため、10分から20分程かかります。

## ③エラー別対応（一例）

再起動しても解決しない場合は、Pepperがしゃべるエラー番号をご確認ください。

通知番号に該当する対応をとることで解決する場合がございます。

※発声を聞き逃した場合は胸のボタンを押すと、もう一度エラー内容をご確認いただけます。

※下記はエラー情報の一部となります。詳細については「Pepper一般販売モデル取扱説明書」のP.103をご参照ください。

通知番号	通知内容
720	〇〇の部分がちょっと疲れてきました。動けなくなっちゃったら、ごめんなさい。
721	〇〇の部分がちょっと疲れてきました。少し、お休みさせてくださいね？
722	ごめんなさい。これ以上、動けなくなっちゃいました。 〇〇の部分が疲れてきました。少し、お休みさせてくださいね？
723	〇〇の部分がちょっと疲れてきました。動けなくなっちゃったら、ごめんなさい。
724	〇〇の部分が疲れてきました。少し、お休みさせてくださいね？
730	あれ？ 何だか、熱っぽくなってきました。動けなくなっちゃったら、ごめんなさい。
731	あれ？ 何だか、熱っぽくなってきました。少し、お休みさせてくださいね？

▶ 上記のエラーが検出された場合、電源を切ってから、30分以上休ませてください。

それでも解決しない場合は十分に休ませていない可能性があるため、再度30分以上休ませてください。

通知番号	通知内容
801	もうすぐ充電してくださいね？ (バッテリー残量30%)
802	ヤバーイ！ 今すぐして！ 止まっちゃう！早く早く！ (バッテリー残量15%)
803	あーあ、充電がなくなっちゃった。バイバーイ。 (バッテリー残量なし)

▶ 上記のエラーが検出された場合は、充電残量が少なくなっています。

充電してください。

## ④お問い合わせ

ここまでの手順で解決しない場合は、弊社窓口までお問い合わせください。

※お問い合わせ方法については、バインダーに同梱されている「一般販売モデルの問い合わせ方法のご案内」をご参照ください。

## 2 ネットワークがうまく繋がらないとき

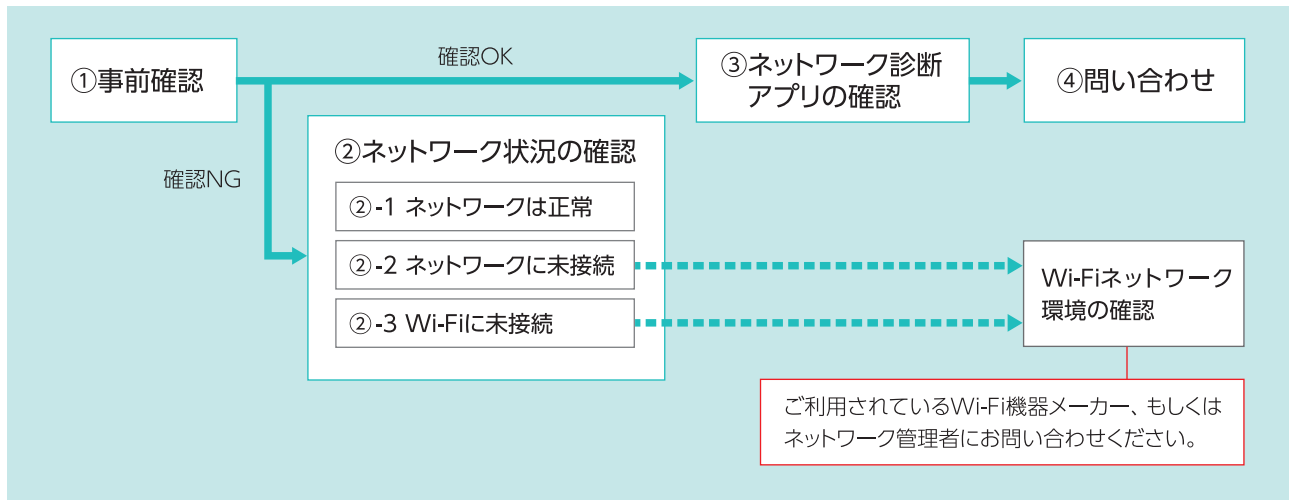
### どうして起こるの？

以下の理由が考えられます。

- 初期設定が完了していない。
- ネットワーク環境が整っていない。
- ネットワーク設定が間違っている。
- Pepper本体とディスプレイが異なるネットワークに繋がっている。

### 対処手順

※下記を確認する前でも、お問い合わせいただけます。



#### ①事前確認

ネットワークが正しく動作しているか、ほかの機器で接続確認してください。

Pepperだけがネットワークに接続出来ていないかどうかを確認するために、お手持ちのパソコンやスマートフォンにつき、インターネットへ接続できるかご確認ください。



- ▶ 接続NGの場合：②「ネットワーク状況の確認」へお進みください。
- ▶ 接続OKの場合：③「ネットワーク診断アプリの確認」へお進みください。

#### ②ネットワーク状況の確認

設定アプリから、ネットワークの接続状況をご確認ください。

【確認手順】

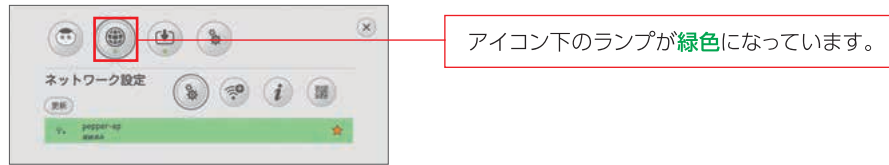


## ②-1 アイコン下のランプが緑色の場合

正常にネットワークに繋がっている状態です。



【設定アプリの画面】



▶ 上記の状態でもネットワークが繋がらない場合は、③「ネットワーク診断アプリの確認」へお進みください。

## ②-2 アイコン下のランプがオレンジ色の場合

Wi-Fi機器には繋がっていますが、クラウドネットワークには繋がっていない状態です。



【設定アプリの画面】



※注意事項※

- 公衆無線LANで利用されるWISPrは非サポートです。
- お使いのネットワークがProxy接続が必要となる設定、または接続Port制限を行われているネットワークではご利用になれません。

▶ お使いのWi-Fi機器のネットワーク接続状況をご確認ください。

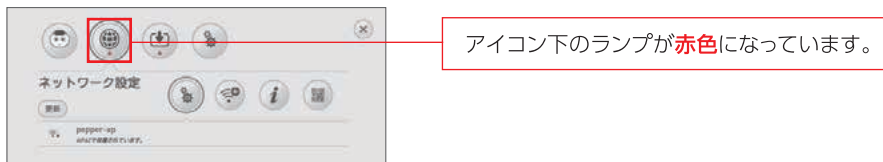
解決しない場合は、ご利用のWi-Fi機器メーカー、もしくはネットワーク管理者にお問い合わせください。

## ② -3 アイコン下のランプが赤色の場合

Pepperがネットワークに接続されていない状態です。



### 【設定アプリの画面】



#### ※注意事項※

- PepperのWi-Fiは以下に対応しております。
  - ・IEEE 802.11 a/b/g/n
  - ・Security: 64/128 bit: WEP, WPA/WPA2
- 現在のソフトウェアでは、企業ネットワークなどで使われているWPA/WPA2エンタープライズモードはサポートしておりません。

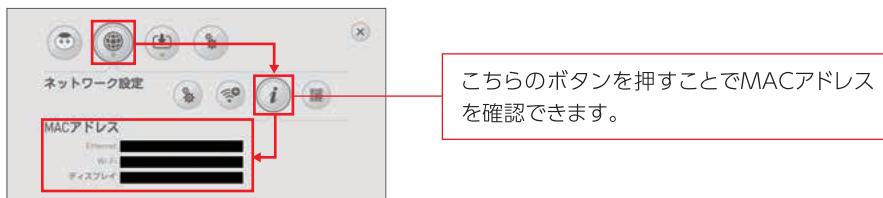
▶ ランプが赤色の場合は、下記2点をご確認ください。

解決しない場合は、ご利用のWi-Fi機器メーカー、もしくはネットワーク管理者にお問い合わせください。

### 【MACアドレスの確認】

Wi-Fiのセキュリティ設定としてMACアドレスフィルタリング※を行っている場合(特に企業ネットワークの場合)、お客さまのネットワーク管理者にPepperのMACアドレスを登録いただく必要があります。

#### ■MACアドレスの確認方法

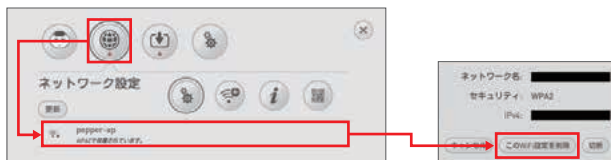


### 【Wi-Fiの再設定】

接続済みのWi-Fi設定を一度削除し、再設定することで問題が解決する場合があります。

下記手順でWi-Fi設定を削除し、再設定をお願い致します。

#### ■Wi-Fiの削除方法



### ③ ネットワーク診断アプリの確認

ネットワーク診断アプリでPepper本体とディスプレイの接続先をご確認ください。

Pepper本体とディスプレイは、同じネットワークに繋げる必要があります。同じネットワークに繋がっているかどうかは、ネットワーク診断アプリの設定によって確認することが出来ます。

【確認手順】

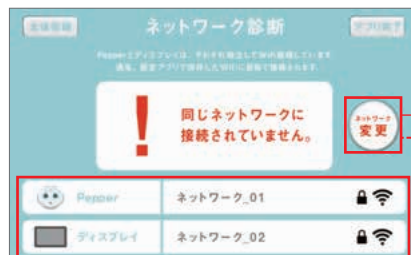


○ 正常にネットワークに繋がっている場合



Pepper本体もディスプレイも、ネットワーク\_01に繋がっている。

✗ 正常にネットワークに繋がっていない場合



Pepper本体とディスプレイが、異なるネットワークに繋がっている。  
変更ボタンを押して、設定の変更を行ってください。



- Pepper本体と同じネットワークを選択します。表示されるまでに数分かかる場合がございます。
- パスワードを入力し、ネットワークに接続します。
- 2～3分待ちます。
- 完了です。

### ④ お問い合わせ

ここまでの手順で解決しない場合は、弊社窓口までお問い合わせください。

※お問い合わせ方法については、バインダーに同梱されている「一般販売モデルの問い合わせ方法のご案内」をご参照ください。

# 3 Pepperとうまく会話できないとき

## どうして起こるの?

以下の理由が考えられます。

- 設置環境に問題がある。
- 話しかける距離がPepperに近すぎる。
- 音量や言語設定に問題がある。

## 対処手順

※下記を確認する前でも、お問い合わせいただけます。

### ①事前確認

### ②各種設定確認 (以下3点ご確認ください)

- ②-1 音量設定の確認
- ②-2 日本語設定の確認
- ②-3 他のロボアプリの確認

### ③問い合わせ

## ①事前確認

適切な「設置環境」と「会話距離」をご確認ください。

### 【適切な設置環境】

Pepperは声の方向、距離、顔、体の形をヒントにしてあなたを発見します。

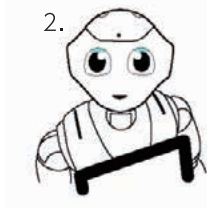
音の反射や直射日光などの影響で、Pepperがあなたを認識しづらかったり、誤認識したりする場合がありますので、以下のような場合は、設置場所を変えて再度お試しください。

- 声をかけても異なる方向を向いてしまう場合
- あなたの顔を見ているのにもかかわらず会話が始まらない場合
- あなたの動きに追従してこない場合

### 【適切な会話距離】



1.



2.



3.

1. 近くであなたの顔を認識すると、目の縁が**ピンク**になります。

※Pepperとの距離は1mぐらいが最適な距離です。近すぎると認識しない可能性があります。

2. 本機が挨拶をしたあと、目と耳が**青色**に点灯し、あなたの話を聞く状態になります。

3. 話しかけると内容を理解し、会話を始めます。あなたからしばらく話しかけないと、Pepperから話しかけます。

※内容を処理しているときは、「ピコッ」と音が鳴り、目が**緑色**になります。



## ②各種設定確認

下記の設定を見直すことで解消する場合があります。

### ②-1 音量設定の確認

Pepperの音量設定をご確認ください。

音量設定が0、または小さいなどの理由により、Pepperの声があなたに届いていない可能性があります。「設定」アプリを起動し、基本情報画面でPepperの声が聞き取りやすい音量に調整してください。

【音量の設定方法】



こちらで音量調節ができます。  
ご利用環境に合わせて、Pepperの声を聞き取りやすい音量に調整してください。

### ②-2 日本語設定の確認

Pepperの言語設定が日本語になっていることをご確認ください。

ロボットの言語が日本語になっていない場合、あなたを認識したとしても話を始めないことがあります。「設定」アプリを起動し、詳細設定画面でロボットの言語を日本語に設定してください。

【言語の設定方法】



こちらで言語設定を確認できます。

### ②-3 他のロボアプリの確認

他のロボアプリが起動されていないかご確認ください

他のロボアプリが起動している場合、アプリによってはお客様の声を認識しない場合がございます。ロボアプリの停止後、Pepperに再度話しかけてみてください。

【ロボアプリの終了方法】



頭部をタッチしてください。

額のカメラを隠しながら前頭部のセンサーを1~2秒間タッチし、「ポッ」と一度音が鳴った後に手を離してロボアプリを終了させてください。

## ③お問い合わせ

ここまでの手順で解決しない場合は、弊社窓口までお問い合わせください。

※お問い合わせ方法については、パンダーに同梱されている「一般販売モデルの問い合わせ方法のご案内」をご参照ください。

# 4 Pepperが動かないとき

## どうして起こるの?

以下の理由が考えられます。

- 緊急停止ボタンが解除されていない。
- 正しく充電されていない。

## 対処手順

※下記を確認する前でも、お問い合わせいただけます。

①事前確認

②充電方法の確認

③問い合わせ

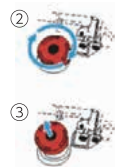
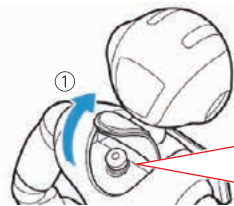
### ①事前確認

緊急停止ボタンが解除されているか、ご確認ください。

Pepperを起動させる際には、緊急停止ボタンを解除する必要があります。

緊急停止ボタンは、Pepperの首の後ろの柔らかいゴム製のカバーの下にある、大きめのボタンです。

【緊急停止ボタンの解除方法】



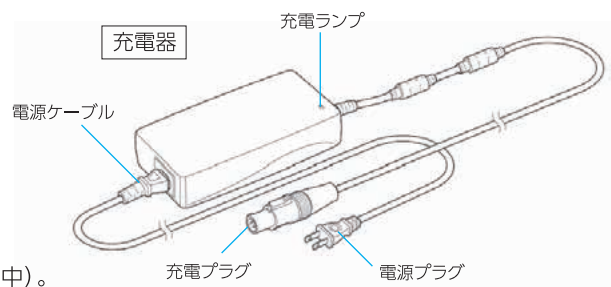
- ① 本機の首の後ろの柔らかいカバーを開くと、緊急停止ボタンがあります。
- ② 緊急停止ボタンを軽く右に回し、ボタンが「ポン」と浮くことを確認してください。
- ③ これが解除されている状態です。

### ②充電方法の確認

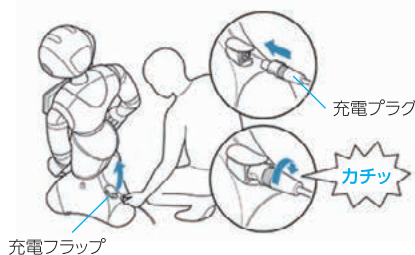
以下の方法で充電を行っているか、確認してください。

【適切な充電方法】

1. 電源プラグをコンセントに差し込んでください。
2. 充電ランプが緑色に点灯することを確認してください。
3. Pepperの充電フラップを開いてください。
4. 充電プラグをPepperの溝の形状に合わせて差し込み、「カチッ」と音がするまで右に回してください（下図参照）。
5. 充電ランプが赤色に点灯するのを確認してください（充電中）。
6. 充電ランプが緑色に点灯するのを確認してください（充電完了）。



※起動中（スリープ状態含む）はランプが緑色に点灯しません。充電が完了しているか確認する際は必ず電源をOFFにしてください。



※注意事項※

バッテリー切れの状態では放置をしないでください。3ヶ月を超えて放置するとバッテリーが完全放電し、使用できなくなる可能性があります。3ヶ月に1度を目安に満充電をしてください。

### ③お問い合わせ

ここまでの手順で解決しない場合は、弊社窓口までお問い合わせください。

※お問い合わせ方法については、バインダーに同梱されている「一般販売モデルの問い合わせ方法のご案内」をご参照ください。