「Charpy利用中」の
困ったとき

当てはまる症状を以下からご選択ください。

困ったケース１

Charpyの音声認識が悪い。 ▶

困ったケース２

アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。 ▶

困ったケース３

・使っていると、かたまってしまう。
・接続が切れてしまう。 ▶

Charpyの音声認識が悪い。

確認事項 1　音声認識の注意点を確認しましょう。

音声認識はマイク（Charpyのお腹辺りに内蔵）を利用することから、**声の大きさや距離、環境の違い**により、認識しない、または誤認識を起こす場合がございます。
Charpyを快適にご利用いただくための注意点をご確認ください。

音声認識の注意点		
1	Charpyとの距離	推奨は20cm～30cmですが、周りがにぎやかな場合は、10cm以内でマイクの位置に向かって話しかけてみましょう。
2	声の大きさ	はっきりとした、大きめの声で話しかけてみましょう。
3	周りの環境	なるべく静かな環境で利用しましょう。BGMや人の話し声、または空調や扇風機、エアコンの音が原因で認識しない、あるいは誤認識する場合があります。
4	赤色ランプの点灯	認識待ち状態の場合、Charpyの右足付近の赤色LEDが点灯します。赤色ランプが点灯後、ワンテンポ置いてから、マイクの位置に向かって話しかけてみましょう。

※ 静かな環境でのご利用が難しいな場合は、マイク付きのイヤホンやヘッドセットをお試しください。

▼音声認識のコツ▼

適切な距離やコツを動画でご確認いただけます。

YouTubeで見る

解決した！

「困った時」トップへ

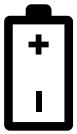
解決しない場合は「確認事項２」へ ▶

Charpyの音声認識が悪い。

確認事項 2　電源を確認しましょう。

**Charpyに十分な電流が供給されないと
音声認識の精度が十分に得られません。**

乾電池をご利用の場合



乾電池は、**使用しなくても保存方法によって自己放電します**。乾電池の残量を確認してください。

【ご注意ください】
ACアダプターをご利用いただく場合でも、**古い乾電池はできるだけ本体から抜いておく**ようにしてください。

ACアダプターをご利用の場合

ACアダプターのプラグが、電源ジャックに根元までしっかりとささっているか確認してください。

【ご注意ください】
ACアダプターは必ず付属のものをご利用ください。それ以外のを使って電源を入れると、Charpy本体が壊れる恐れがあります。

※ Rainbowモードは、ACアダプターでのご利用を推奨しています。

解決した！

「困った時」トップへ

解決しない場合は
「確認事項3」へ

Charpyの音声認識が悪い。

ヘッドセットをご利用の場合

確認事項 3　ジャックが奥までしっかりと差し込まれているか確認しましょう。

ヘッドセットご利用の際、ヘッドセットのプラグがCharpy背面のヘッドセットジャックに奥まで十分差し込まれていないため、「音声認識しない」「音が聞こえない」といったお問い合わせを多くいただいております。

ヘッドセットがうまくつながらない場合は、以下をお試しください。

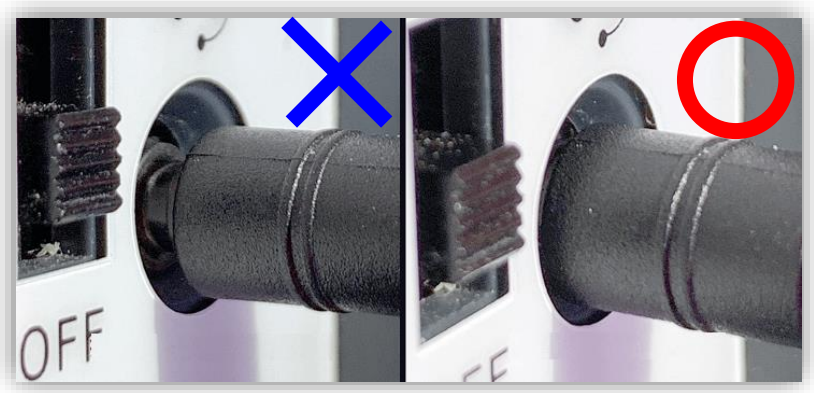
1．Charpyの電源を入れる前にヘッドセットのプラグをしっかりと奥まで差し込む。

ア．プラグを左右に回しながら
イ．奥までしっかり押し込む。

2．Charpyの電源を入れる。

3．Charpyの音量を調整する。

※ヘッドセットが接続されると、自動的に音量が最小に設定されます。



しっかりと押し込まれていない状態　　奥まで押し込まれている状態

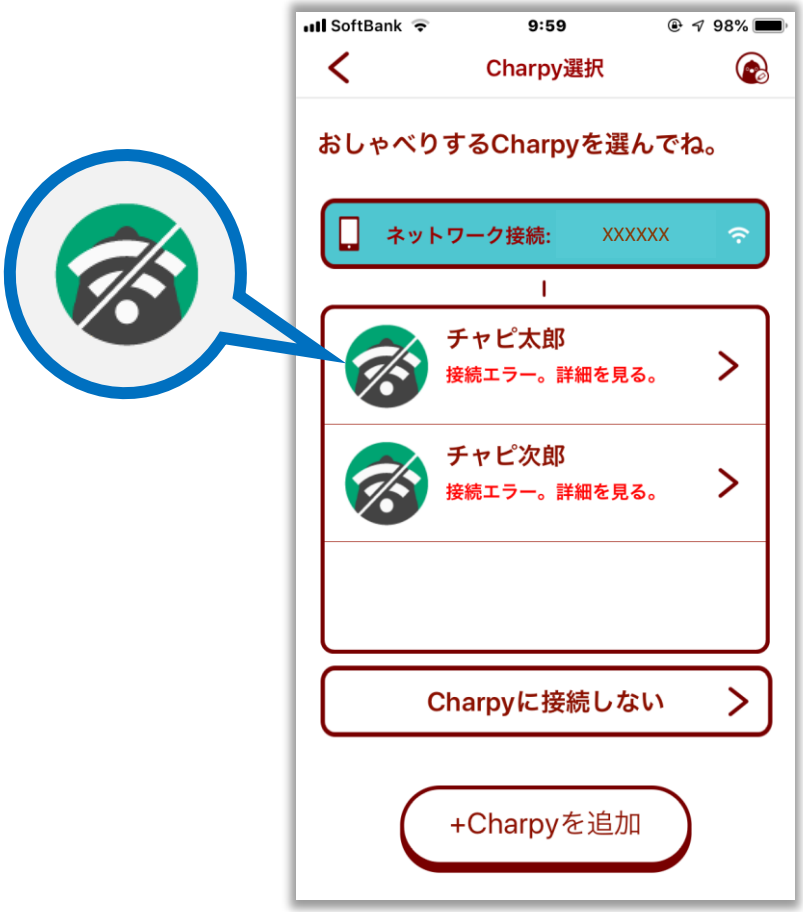
解決した！

「困った時」トップへ

サポートに問い合わせる。

アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

「接続エラー」のアイコン



「準備OK!」のアイコン

Charpyが「準備OK!」にならない場合▶ YouTubeで見る

次ページへ ▶

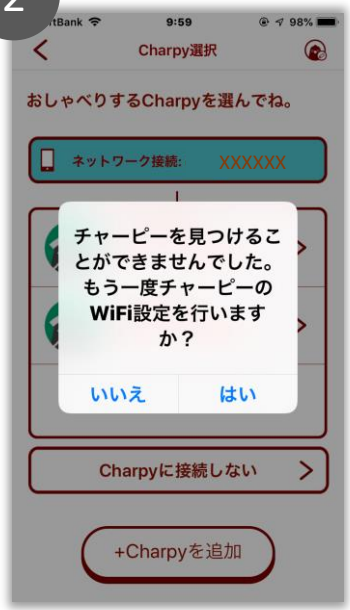
アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

ご注意ください！！

画面①で「接続エラー」と表示されてしまった場合、そのCharpyを選択すると
画面②のようなメッセージが表示され、Wi-Fiの再設定を促されますが、
一度Charpy登録（ペアリング）が完了していれば
Charpyを接続する「Wi-Fiルーター」が変わらない限り、Wi-Fi設定をやり直す必要はありません。
まずは**「準備OK!」のアイコンが表示されない原因を特定**しましょう。

1

2



次ページへ ▶

アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

確認事項 1　Wi-Fiのアクセスポイントを確認しましょう。

1 Charpy選択画面で【ネットワーク接続欄（水色部分）】に表示されている「ネットワーク名」を確認しましょう。

ここを確認！

Charpy登録（ペアリング）時に選んだネットワークが選ばれていないと、Charpyは「準備OK!」になりません！

※ 2.4GHzと5GHzのアクセスポイントの名前が似ている場合は、名称をご確認のうえ、<u>端末のWi-Fi設定で2.4GHzの方を選択</u>してください。

当てはまる場合は②へ ▶

当てはまらない場合は
「確認事項2」へ ▶

アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

確認事項 1　Wi-Fiのアクセスポイントを確認しましょう。

2 端末のWi-Fi設定画面で、Charpy登録（ペアリング）時に選択した
ネットワーク（2.4GHzのもの）を選びます。

ここを確認！

**Charpy登録（ペアリング）時に選んだネットワークが
選ばれていないと、
Charpyは「準備OK!」になりません！**

**※ 2.4GHzと5GHzのアクセスポイントの名前が似ている場合は、
名称をご確認のうえ、<u>2.4GHzの方を選択</u>してください。**

③へ ▶

アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

確認事項 1　Wi-Fiのアクセスポイントを確認しましょう。

3 アプリに戻って、リストを更新（下にスワイプ）してみましょう。

ふたたびアプリを開いて少し待つか、スマートフォンの場合はリストを更新（下にスワイプ）します。

解決した！

スマホ画面の更新方法 ▶ YouTubeで見る

解決しない場合は「確認事項２」へ ▶

アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

確認事項 2　Charpyのモードを確認しましょう。

1 Charpyがなんらかの原因で**Wi-Fiに接続できなかった**、あるいは、**前回「Homeモード」で学習を終えて**、次に本体の電源を入れた場合、Charpyは「Homeモード」で立ち上がります。

Homeモード

ここを確認

1. 青色LEDランプがつかない。
2. Charpy発話後、赤色LEDランプのみが点灯する。
3. 話しかけなくても、Charpyが話し続ける。

・起動直後のセリフ
I'm at home.
「ボク、家にいるよ」

※「Homeモード」でCharpyをしばらく放っておくと、「スリープモード」に入り、電源が入っているのにCharpyがなにも話さない状態になります。その場合は、足、お腹、背中のいずれかのスイッチを押してCharpyを起こしてください。

Rainbowモード

ここを確認

1. 青色LEDランプが点灯している。
2. 起動のセリフを言った後、Charpyが何も話さない。

・起動直後のセリフ
I'm trying to find a rainbow.
「ボク、虹をさがしているよ」
・Rainbowモードにつながったときのセリフ
Look! A beautiful rainbow!
「見て！きれいな虹！」

② へ

アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

確認事項 2　Charpyのモードを確認しましょう。

2 「Homeモード」から「Rainbowモード」へ切り替えるには、
【お腹のスイッチ】を3秒以上長押しします。

1 お腹のスイッチを3秒くらい長押しします。

2 Charpyがネットワークを探しにいきます。

青いLEDランプがチカチカと二度点滅する。

I'm trying to find a rainbow.
「虹を見つけようとしているんだ」

3 Charpyがネットワークを見つけます。

青いLEDランプが「点滅」から「点灯」に切り変わる。

Look ! A beautiful rainbow.
「見て！きれいな虹（にじ）」

解決した！

「困った時」トップへ

解決しない場合は
「確認事項3」へ ▶

アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

確認事項 3　本体のバージョンを確認しましょう！

Charpyの本体ファームウェアのバージョンが最新でないと、Charpyの機能・性能が十分に発揮できません。

Charpyのご購入日が「2018年9月中旬以前」の場合は、本体のバージョンが古い可能性が高いため、**ファームウェアのアップデート**をお願いいたします。

古いバージョンのファームウェアの場合・・・

- **「Charpy登録（ペアリング）」が完了しないことがあります。**
- **「Rainbowモード」でCharpyを利用しているとき、アプリが「ぐるぐる」とかたまった状態になることがあります。**
- **アプリのバージョンと合わず、正常に動作しない可能性があります。**

※バージョンの確認には、「ご購入時期」と「ご購入先」が必要です。
お問い合わせの前に必ずご確認ください。

本体のバージョンについて
「サポートに確認する」

「ファームウェアのアップデート」について

アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

Charpy本体ファームウェアのアップデート

1．アップデートに必要なもの

① Charpy本体
② 製品同梱のUSBケーブル
③ Wi-Fi機能を持つPC※

※Wi-Fi機能を持たないPCでおこなう場合は、
別途**「無線LAN子機」**が必要です。

市販の無線LAN子機
（参考画像）

**ご自身でのアップデートが難しい場合は、
サポートにてアップデートを承ることも可能です。
ご希望の場合はサポート宛てにご連絡ください。**

2．アップデート手順

① 以下のリンク先にて「アップデートファイル」と「マニュアル」をダウンロードする。
② マニュアルに記載の手順にて、アップデートをおこなう。

**公式Webサイト内
アップデートページ**

【Windows版】　【Mac版】

※アップデートをおこなっても、「Charpy登録(ペアリング)」の設定は保持されているため、改めて「Charpy登録(ペアリング)」をおこなう必要はございません。ご注意ください。

解決した！

「困った時」トップへ

解決しない場合は
「確認事項4」へ

アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

確認事項 4　Charpyの登録をやり直してみましょう。

「Charpyを何度か登録し直した。」「古いバージョンで接続した。」等の原因により、
登録されたCharpyの接続情報が壊れてしまうことがあります。
そのような場合は、**Charpyをリセットしてから、登録をやり直す必要があります**。

【手順】

1．「Charpy本体」をリセットする。

2．「Charpy登録（ペアリング）」をやり直す。

「手順1 本体のリセット」へ

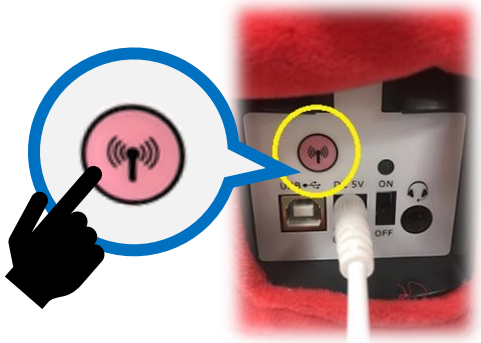
アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

手順１：「Charpy本体」をリセットする。

本体をリセットすることで、不要な情報を削除することができます。

【ファームウェアのバージョンについて】
リセットしても、ファームウェアのバージョンがダウングレードされることはありません。

1 **Charpy背面の尾の裏にある「Wi-Fi設定ボタン」を、５秒以上長押しします。**



**Charpyが “Hi, I’m Charpy.
I want to be your friend.” と言い始めれば、
リセットは完了です。**

2 **「チュートリアル」の会話を終えます。**

「手順2 Charpy登録のやり直し」へ

アプリでCharpyが「準備OK!」にならない。

手順２：「Charpy登録（ペアリング）」をやり直す。

マニュアル、またはムービー(YouTube)を確認しながら、Charpy登録をやり直します。

『Charpy登録』の手順を確認

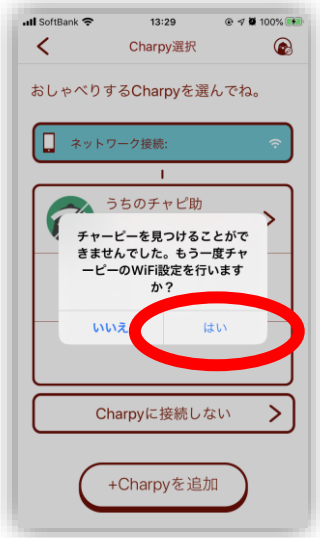
マニュアルで

YouTubeで

※「Charpy選択画面」の手順は以下をご確認ください。

1. リストに表示された登録済みのCharpyを選択します。

2. 「もう一度チャーピーのWi-Fi設定を行いますか？」で「はい」を選択します。



3. 登録するCharpyのニックネームを入力したら、マニュアル(またはムービー)の次のステップに進みます。

解決した！

「困った時」トップへ

サポートに問い合わせる。

使っていると、かたまってしまう。接続が切れてしまう。

確認事項 1

「Charpy本体」と「Wi-Fiルーター」の適切な配置を確認しよう！

Wi-Fiは電波です。そのため、「壁」や「ガラス」を隔てるだけで弱くなります。
Charpyを快適にご利用いただくために適切な配置をご確認ください。

	Wi-Fiルーターの適切な設置環境
1	**普段Charpyをご利用いただく場所の近く(同室内で2メートル以内が理想的)に設置する。**
2	**CharpyとWi-Fiルーターの間に、障害物がないようにする。** 障害物があると、Wi-Fiの電波は反射したり減衰したりして、利用中に接続が切れる原因になります。
3	**電子レンジ等の電磁波の発生源を避ける。** 2.4GhzのWi-Fiの電波は、電子レンジから発生する電磁波と近い周波数を使用しているため、電波干渉を起こします。電波干渉は、Wi-Fi接続の不安定や切断の原因になります。
4	**水回りを避ける。** Wi-Fiの電波は水を通過しにくい性質を持つため、台所や風呂場などから離れた場所に設置した方がよいと言われています。室内に水槽などがある場合も、Wi-Fiルーターをすぐ隣に置いたり、Wi-Fiルーターと通信機器のあいだに水槽を置かない方がよいWi-Fi環境を築くことができます。
5	**床にじかに置かない。** 床に直接設置すると、電波が床面に反射し、電波の通りが悪くなったり、速度が低下したりする可能性があります。
6	**収納家具の中に入れて設置しない。** Wi-Fiルーターを収める収納家具は、材質等によっては電波の透過を妨げてしまうため、注意が必要です。
7	**情報分電盤の中に設置しない。** 情報分電盤の中にWi-Fiルーターを設置すると、箱の中に収納することと、分電盤が家庭内のどこか隅の方にあることも多いため、電波にとってよい設置場所とは言えません。

解決した！

「困った時」トップへ

解決しない場合は
「確認事項2」へ

使っていると、かたまってしまう。接続が切れてしまう。

確認事項 2　本体のバージョンを確認しましょう！

Charpyの本体ファームウェアのバージョンが最新でないと、Charpyの機能・性能が十分に発揮できません。

Charpyのご購入日が「2018年9月中旬以前」の場合は、本体のバージョンが古い可能性が高いため、**ファームウェアのアップデート**をお願いいたします。

古いバージョンのファームウェアの場合・・・

- **「Charpy登録（ペアリング）」が完了しないことがあります。**
- **「Rainbowモード」でCharpyを利用しているとき、アプリが「ぐるぐる」とかたまった状態になることがあります。**
- **アプリのバージョンと合わず、正常に動作しない可能性があります。**

※バージョンの確認には、「ご購入時期」と「ご購入先」が必要です。
お問い合わせの前に必ずご確認ください。

本体のバージョンについて
「サポートに確認する」

「ファームウェアのアップデート」について

使っていると、かたまってしまう。接続が切れてしまう。

Charpy本体ファームウェアのアップデート

1．アップデートに必要なもの

① Charpy本体
② 製品同梱のUSBケーブル
③ Wi-Fi機能を持つPC※

※Wi-Fi機能を持たないPCでおこなう場合は、
別途**「無線LAN子機」**が必要です。

市販の無線LAN子機
（参考画像）

**ご自身でのアップデートが難しい場合は、
サポートにてアップデートを承ることも可能です。
ご希望の場合はサポート宛てにご連絡ください。**

2．アップデート手順

① 以下のリンク先にて「アップデートファイル」と「マニュアル」をダウンロードする。
② マニュアルに記載の手順にて、アップデートをおこなう。

**公式Webサイト内
アップデートページ**

【Windows版】　【Mac版】

※アップデートをおこなっても、「Charpy登録(ペアリング)」の設定は保持されているため、改めて「Charpy登録(ペアリング)」をおこなう必要はございません。ご注意ください。

解決した！

「困った時」トップへ

解決しない場合は
「確認事項3」へ

使っていると、かたまってしまう。接続が切れてしまう。

確認事項 3　Charpyの登録をやり直してみましょう。

「Charpyを何度か登録し直した。」「古いバージョンで接続した。」等の原因により、
登録されたCharpyの接続情報が壊れてしまうことがあります。
そのような場合は、**Charpyをリセットしてから、登録をやり直す必要があります**。

【手順】

1．「Charpy本体」をリセットする。

2．「Charpy登録（ペアリング）」をやり直す。

「手順1 本体のリセット」へ

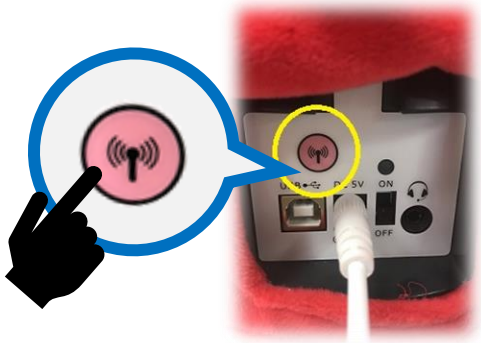
使っていると、かたまってしまう。接続が切れてしまう。

手順１：「Charpy本体」をリセットする。

本体をリセットすることで、不要な情報を削除することができます。

【ファームウェアのバージョンについて】
リセットしても、ファームウェアのバージョンがダウングレードされることはありません。

1 **Charpy背面の尾の裏にある「Wi-Fi設定ボタン」を、５秒以上長押しします。**



**Charpyが “Hi, I’m Charpy.
I want to be your friend.” と言い始めれば、
リセットは完了です。**

2 **「チュートリアル」の会話を終えます。**

「手順2 Charpy登録のやり直し」へ

使っていると、かたまってしまう。接続が切れてしまう。

手順２：「Charpy登録（ペアリング）」をやり直す。

マニュアル、またはムービー(YouTube)を確認しながら、Charpy登録をやり直します。

『Charpy登録』の手順を確認

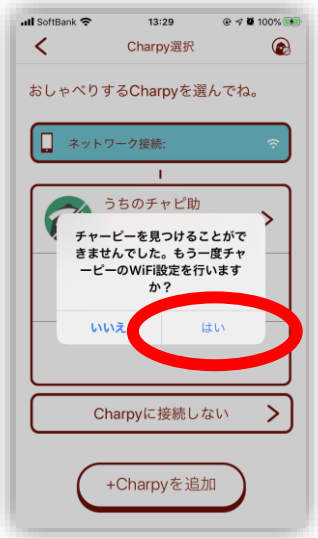
マニュアルで

YouTubeで

※「Charpy選択画面」の手順は以下をご確認ください。

1. リストに表示された登録済みのCharpyを選択します。

2. 「もう一度チャーピーのWi-Fi設定を行いますか？」で「はい」を選択します。



3. 登録するCharpyのニックネームを入力したら、マニュアル(またはムービー)の次のステップに進みます。

解決した！

「困った時」トップへ

サポートに問い合わせる。

お疲れ様でした。

今後も『英会話ロボットCharpy』を何卒よろしくお願いいたします。
その他ご不明な点がございましたらいつでもお気軽にお問い合わせください。

Charpyサポート

「困った時」トップへ