

品質保証体制

対象製品：センサーネットワーク型無線ネットワーク製品

規定及び発効日：平成26年9月10日

当該品質保証体制規定1は暫定的な品質保証体制であり、発効日より業務フローに基く正式な品質保証体制が提示されるまでの期間有効とみなされる。

1. 製品及び開発品に対する保証の原則

正規製品(型式番号を持つ製品)と開発品では保証の原則が異なる為、個別に定義する。

① 正規製品に対する保証

・ ハードウェアに対する保証

無償保証期間：販売店の押し印に記載された日付(販売日)起算で365日

不具合告知方法：ハードウェア仕様書又はハードウェア取扱説明書に明記された機能で、不具合の内容が文面によって明記させている不具合が対象となる

不具合の認定：メーカーが不具合があると指摘された製品に上記不具合告知方法に示された手順で確認を行った場合、同じ不具合が再現されたときのみに不具合品と認定する。

不具合品の保証：原則不具合品は修理を行って返却する。修理が不可能な場合は同一の製品との交換を行う。

製品瑕疵の保証：製品に隠れた瑕疵があった場合は、別途協議する。

無償保障期間外の対応：原則有償で修理を請け負う。但し、修理が不可能と判断された場合は修理を断る場合もある。

・ ソフトウェアに対する保証

無償保証期間：販売店の押し印に記載された日付(販売日)起算で365日

不具合告知方法：ソフトウェア取扱説明書に明記された機能で、不具合の内容が文面によって明記させている不具合が対象となる

不具合の認定：メーカーが不具合があると指摘された製品に上記不具合告知方法に示された方法で確認を行った場合、同じ不具合が再現されたときに不具合と認定する。

不具合の是正：次のバージョンで内容を是正し、優先的に無償配布する。

② 開発品に対する保証

・ 保証基準 メーカーが発行し、発注者が捺印した開発仕様書に記載された免責事項及び保証基準が当該開発品に対する保証基準となる。

・ 保障期間 検収が上がった日(検収要領書に捺印された日付)から起算して365日

- ・ 保証内容 前記保証基準に記載された内容に順ずる

2. 対ユーザ対応を行う組織とその責務

原則：対象商品を購入されたお客様の内、対象商品を使用しているお客様をユーザと定義する。ユーザからの問い合わせ（質問、クレーム、不具合情報等）に対しては次の組織と体制で対応する。

① 対応者の順位

ユーザから問い合わせには次に示す順番で対応する。ユーザからの問い合わせに対して対応を拒否してはならない。

- ・ 第1次対応者 販売窓口（販売店又は販売代理店各位）
- ・ 第2次対応者 アプリケーション専任者（武蔵通産株式会社）
- ・ 第3次対応者 メーカー（アールエフエッジ及び関連会社）

② 対応者の受け持つ範囲

原則：各順位の対応者は次に示す受け持ち範囲を持つ。問い合わせ内容が受け持ち範囲を超える場合は次の順位の対応者に対応を委ねる。対応を委ねる場合は次順位対応者の了解を取る必要がある。

・ 第1次対応者

原則：ユーザからの問い合わせに対して、内容を電子メールで次順位対応者に送付する。特に問い合わせが不具合に係わるのものである場合はその内容を文面化し、電子メールに添付して第2次及び第3次の対応者に連絡する。

不具合情報以外で第1次対応者で対応が可能なものに付いては解答を行う。

・ 第2次対応者

原則：製品の使用方法や使用方法に付随する軽微な技術説明に係わる問い合わせに対しての対応を行う。問い合わせ者への回答は直接又は第1次対応者経由で行うが、直接行う場合は第1次対応者にも連絡を行う。

・ 第3次対応者

原則：第2次対応者の対応部分を除いた製品の技術面全体に係わる対応を基本とする。対応範囲は協力会社（部品メーカー、実装メーカー及び組立メーカー）に及ぶ。また、第3次対応者の責務範囲として次の内容が含まれる

- 1) 不具合通知に対する実験及び確認
- 2) 不具合品の修理又は交換品が必要な場合の交換品の準備
- 3) 製造要領書の改定と協力会社への指導

問い合わせ者からの回答は原則文面を持って回答する。回答は原則上記第2次対応者から問い合わせ者に対して行う。第3次対応者が第2次対応者に回答を返す場合は電子メール添付で行い、その内容を第1次対応者も閲覧できるようにする。

③ 問い合わせに対する回答納期

迅速に回答する。回答は受付日から一週間を超えてはならない。

3. 対応者の判断者と判断基準

趣旨：問い合わせ者の質問には様々なものがある。製品不具合や製品瑕疵に係わる内容が含まれている場合は迅速な対応が求められるので、判断者と判断基準を明確にする。

① 対応者が明確な場合

上記2. で規定された内容の問い合わせがあった場合は対応者の順位が明白であるため、適合する対応者が自覚を持ってその責務の範囲で対応する。

② 対応者が不明確な場合

問い合わせの内容が多岐に及んでいる場合や、不明確であった場合は第3次対応者が対応すべき順位者を特定し、次の内容を示して対応に当たらせる。

- ・ 対応すべき対応者の順位
- ・ 問い合わせ内容の詳細説明
- ・ 回答に係わる助言
- ・ 回答納期

4. 品質保証に係わる費用負担

原則：品質保証に係わる費用は自社持ちとする。従って、各順位の対応者が他の順位の対応者に対して費用請求をすることは出来ない。また、各順位の対応者が他の順位の対応者に対して費用負担の保証無しにユーザ先への出向きを要請してはならない。

但し、問い合わせ者に対しては次の場合費用請求できるものとする。費用請求に対する見積書は第1次対応者からユーザ先に対して出すものとする。

① オンサイト（ユーザ先）での対応

原則出張対応での問い合わせの解消は行わないが、ユーザ先からの要求があり、且つ費用負担の保証がある場合はオンサイトでの対応を可能とする。

② オンサイトトレーニングや技術指導の場合

ユーザ先からの要求と費用負担の保証がある場合は、トレーニング又は技術指導ができるものとする。

③ その他ユーザ先からの要求があった場合

ユーザ先からの比喩王負担の保証があった場合、関係者の意見を総合して決定する。

5. 年間保守契約

本規定（規定1）発効時点では年間保守契約は検討を行わない。但し、ユーザ先からの希望があった場合には別途検討する。

6. その他の事項

本暫定規定(規定1)に記載されていない事象又は要求がユーザ先から寄せられた場合は原則対応は行わない。しかし、各順位対応者の中で「対応すべき」との発言者が出た場合は各順位対応者の代表が協議し、対応を決定する。 以上

付帯事項

1. 必要書類の整備

想定される必要書式は平成 26 年年末を目処に準備する。

2. 関係者の教育

事業遂行及び客先対応に必要な技術や仕組みを次の方法で伝授致します。

①教育資料による解説

第 3 次対応者が必要不可欠な技術を集約した資料を用いて他順位対応者へ教育を行う。

②OJT(On Job Training)による教育

通常の業務を通して必要な知識を習得する。指導は第 3 順位対応者が行う。

上記①の実施日程については別途検討を行う。 以上