

お客様各位

2024年11月15日
株式会社セガフェイブ

KIMIT ラグドール（ホワイト/ブラウン）に関するご連絡

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。この度は、弊社製品において多大なるご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。不具合原因および改善に関して調査を実施いたしましたので、下記にてご報告させていただきます。

敬具

記

【不具合の内容】

当該製品について、お客様からのご申告によりモーターに不具合が生じる可能性が判明しました。弊社で原因を調査したところ、本製品のモーターを制御する IC が発熱し、その IC およびモーターユニットカバーに接触している生地が焼損する可能性があることが判明しました。

【発生原因】

当該症状の原因を調査したところ、製造工程におけるモーターの組立不良により、モーター制御 IC に正しい情報が伝達されず、異常な信号が伝達されたため、IC に高負荷がかかり発熱に至ったと推察されます。

【改善対策】

本件に関しては社内でも非常に真摯に取り組み、モーター組み立てに関する専用治具を再設計して設置し、IC に関しては発熱を抑える耐久性の高い IC に変更いたしました。また制御プログラムに異常な信号を感知した場合の対応プログラムを追加修正いたしました。改善策については、外部の検証機関を用いて不具合の再発可能性を検証し、問題が発生していないことを確認しております。

【改善前製品の混入】

本製品は弊社 WEB サイトでのみ販売を行っていたため、市場流通はされておらず、改善前製品は弊社で管理を行っている状況でございます。改善対策品の中には改善前製品が混入することはありません。

この度は、当該製品の不具合によりご迷惑をおかけしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。今後はこのようなことがないよう、社員一同、再発防止に努めて参ります。何卒ご寛容賜りますようお願い申し上げますとともに、引き続きご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。