



不具合等についてのお願い

弊社製品をご利用いただき、誠にありがとうございます。

弊社製品の品質には万全を期しておりますが、万が一不具合等が発生し、所期の動作をしなかった場合（不具合等を含み、それ以外のあらゆる想定外の動作が起きた場合）は、**誠意をもって対応させていただきます**が、お客様のご協力をお願いしたい点が、2点ございます。

不具合等の発生した画面コピーや、あらゆる画面表示のメッセージ等を、弊社にお伝えください。

画面表示のメッセージをお伝えいただいた場合には、9割以上の場合で、即日対応にて不具合の修正ができる、あるいは、システム設定のチェックマークを入れたり外したりなどのパソコン操作で現象を回避できる、などの対応ができております。

表示のメッセージの一部分だけをお伝えいただいたり、「不具合が出ているから直せ、使えない」などのご不満をお伝えいただくばかりで、どんな不具合なのか具体的な現象をお伝えいただけないような場合には、全く対応できない場合もございます。弊社担当者がお客様の元に伺い、メッセージを確認してから対応に着手する、など時間も手間もかかる対応しかできず、お互いの日程を調整するなどして、修正するまでにかなりの時間を要するケースもございます。

画面を写メする、あるいは、テキスト表示をコピーしてメールに貼り付けるなど、当方にて現象を確認するための情報収集に、ご協力をお願いいたたく存じます。

信号処理/自動処理の不具合等では、入力信号のデータをご提供ください。

信号処理や自動化処理では、入力信号についての想定があります。想定外の入力があった場合には、正常動作が期待できない場合もございます。

過去の事案として、入力信号に校正用の矩形波が記録されていたのですが、微分処理を選択してデフォルト（初期設定）の正規化表示を行ったために、振り切れて信号が全く表示されないというトラブルがございました。このケースの場合、お客様の側が「採取データを一切提供できない」ということで、アルゴリズムを再検討、チェックしても問題点が見つからず、最終的な原因は校正信号であることが判明するまでに半年を浪費しました。信号を正規化表示する、という、システム設定のチェックマークを外すだけで対応できたのですが、システムの不具合というクレームに端を発したために、当方ばかりではなく、お客様の貴重なお時間も浪費しました。

弊社では、医療情報も扱っております。個人情報保護については、最大限の留意を行うばかりでなく、研究機関の最先端研究の協力もさせていただいておりますので、データについては、弊社製品の動作検証以外の目的には使用いたしませんし、外部にも一切提供しません。弊社が独自に採取したデータ及び患者様の合意書面のあるデータのみ、弊社の宣伝用や医療系学生の教材用に提供しております。

ご不安でしたら、罰則規定のある守秘義務契約を個別に締結いたします。

どうか、不具合の発生した入力信号データファイルのご提供に、ご協力をお願いいたします。