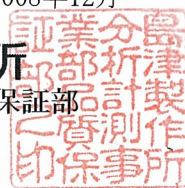


お客様各位

株式会社 島津製作所
分析計測事業部 品質保証部



島津オートグラフの速度異常不具合のお詫びとお願い
(AG-I・AG-IS形および制御装置リフレッシュ機)

拝啓

貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。また、平素は弊社オートグラフをご愛用いただき、誠にありがとうございます。

さて、この度、弊社オートグラフAG-IS形におきまして、試験速度(クロスヘッド速度)が設定速度に対して80%で動作するという不具合が発生いたしました。

調査の結果、電源をONにした直後に行う装置情報読み込み時に読み込みエラーが発生し、場合によっては速度が変化する不具合の生じることが判明いたしました。

現在お使い頂いております同型制御装置使用のAG-I形、AG-IS形およびそれらのリフレッシュ機装置におきましても、試験速度異常現象が発生している恐れがございます。そのため、全ての対象製品のROMを交換させていただきたいと存じます。

まずは装置を正常な状態でお使い頂くため、取り急ぎ確認方法と対処方法をご連絡申し上げます。
ご迷惑をおかけし大変恐縮でございますが、ご確認の程よろしくお願い申し上げます。

確認頂きました結果不具合発生が推測される場合は、恐縮ですが急ぎご連絡いただきますようお願い申し上げます。継続してエラーが発生する可能性が高いと推測されますので、緊急でサービス員を派遣し対応させていただきます。不具合未発生の場合はエラー発生の確率が低いこととなりますが、念のため電源をONにされた時には添付の試験速度確認手順書にしたがって確認してお使いいただきますようお願い申し上げます。後日サービス員が訪問しROM交換を実施させていただきます。

なお、一度電源をONにした後で本現象が発生することはございませんので、電源をOFFにされるまで本不具合が発生することはございません。

ご迷惑をおかけしまして誠に申し訳ございません。深くお詫び申し上げます。
また、なにとぞご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

1). 対象機種オートグラフ

AG-I形 : AG-IT20kN, AG-I20kN, AG-I50kN, AG-I100kN

AG-IS形 : AG-IS20kN, AG-IS50kN, AG-IS100kN

AG-I, AG-IS形制御装置を使用したリフレッシュ機: 制御装置型名 I/R, IS/R100kN以下機種

(対象外: AG-I10kN以下、AG-I250kN以上、AG-IS10kN以下AG-IS250kN以上、リフレッシュ250kN以上)

2). 状 況

一部の装置で試験速度(クロスヘッド速度mm/min)が設定に対して80%で動作する不具合が発生する恐れがあります。また、一度80%になるとそれ以降は元に戻りません。現在正常であれば過去の状態はすべて正常です。クロスヘッド速度以外の応力速度、ひずみ速度などには影響ありません。

3). 原因と対策

本装置は、電源をONにした直後に装置情報を記憶しているメモリ部分からデータを読みとり、試験装置の各種パラメータを設定しています。

本不具合の原因は、電源をONにした直後の装置情報読み込み時に何らかのエラーが発生し、その際に誤つ

た装置情報を設定する処理が存在していたことにあります。その結果、起動時の装置情報設定が不適切な値となり、設定より20%遅い試験速度(クロスヘッド速度)で動作する不具合が発生いたしました。

読み込みのエラーが発生する原因は、制御部基板に搭載されているICの動作不安定と考えておりますが、装置情報を読み込む必要のないソフトウェアに交換することとし、装置ROMを交換させていただきます。

4). 装置状況確認方法(一連のご確認、変更の手順は添付のROM実施完了までの手順について[S224-4366]にまとめさせていただいております。)

マニュアル操作で10秒間クロスヘッドを移動いただく方法で試験速度の確認をお願いいたします。詳細は添付させていただきました試験速度確認手順書に記させていただいております。

【確認結果が異常の場合】

異常があった場合はエラー時の対応手順書にしたがって変更していただくようお願いいたします。

また、真に申し訳ございませんが下記までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

*お使いの装置と対策ROMを照合するために、同封のROMバージョン確認手順書にしたがって確認していただいた情報のご連絡もお願い申し上げます。

[ご連絡方法1]専用URL: <http://www.an.shimadzu.co.jp/ag.html>

に入力いただき、メールにて送信をお願い申し上げます。

専用URLのページには対象機種の写真、各種規格の速度許容範囲、試験速度の違いによるデータへの影響例の情報を掲載しております。

[ご連絡方法2]同封のFAX返信用紙に記入いただき、送信をお願い申し上げます。(FAX:075-802-0318)

【確認結果が正常な場合】

ご連絡いただく必要はございません。サービス員よりROM交換の日程を調整させていただきます。

5). 日常点検のお願い

電源をONにされた時には添付の試験速度確認手順書にしたがって確認してお使いいただきますようお願い申し上げます。

本件に関しまして、ご不明な点やご質問などがございましたら、下記までお問い合わせをお願い申し上げます。

(株)島津製作所 分析計測事業部 品質保証部 試験機グループ 担当:布施、金地

専用フリーダイヤル TEL:0120-788-726 (土、日、祝除く 9:00~12:00、13:00~17:30)

今回の不具合発生を大きな反省点とし、今まで以上にお客様にご満足いただける製品、サービス、各種情報の提供に努めてまいりたいと考えております。

引き続き、弊社製品をご愛顧賜われましたら幸に存じます。

ご迷惑おかけいたしましたこと、重ね重ねお詫び申し上げます。

以上