

校正修理サービスのご利用案内 株式会社オフィールジャパン

本手順書は、当社における測定器の校正・修理サービス依頼(RMA)のお手続きについてご案内するものです。円滑な対応のため、ご依頼前に必ずご確認ください。

はじめに

このたび当社では、校正業務の品質向上と効率化を目的として、RMA (Return Material Authorization = 返却品事前承認) 制度を導入いたしました。

今後は、RMA番号を発行のうえ、該当番号ごとに「受入」「見積」「作業」「出荷」「請求」までのプロセスを一括管理いたします。これにより、より確実かつ円滑な対応が可能となりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

当社のサービス

Ophirパワーメータ製品の校正および修理（一部海外校正修理あり）

Ophirビームプロファイラ製品の校正および修理（一部海外校正修理あり）

校正基準について

当社での校正は、お客様からの特別なご指定がない限り、製品仕様に基づいて実施いたします。

校正証明書に記載された結果は、指定された校正ポイントにおける対象機器にのみ有効です。

また、製品仕様への適合性は、ILAC G8で定義される単純な受入判定基準に基づき、TUR (Test Uncertainty Ratio) が1:1以上である場合に判断いたします。校正完了後には、前後比較レポートを添付してご報告いたします。

校正間隔について

校正周期につきましては、法律で定められているものではございません。当社では、機器の使用状況や精度維持の観点から、年一回の校正を推奨しております。

https://www.ophiropt.com/mam/celum/celum_assets/op/resources/Recalibration_jp.pdf

校正サービスの認定について

弊社の校正サービスは、国際規格 ISO/IEC 17025 に基づき認定されています。

イスラエル本社は ISRAC、日本拠点は A2LA による認定を受けており、いずれも国際的に信頼性の高い校正を提供しています。※COMETパワープローブ、一部のOEMセンサおよびビームプロファイラは認定校正対象外です。

https://www.ophiropt.com/mam/celum/celum_assets/mks/resources/MKS-Ophir-Utah-17025-2017-Cert.pdf

【校正サービスについて】

当社では、作業効率改善と顧客満足度向上を目的として、「校正サービス新制度」を導入し、運用を下記の通りに変更いたしますので、あらかじめご理解とご協力をお願いいたします。

今後は、校正サービスをご依頼いただいた時点で、本制度にご同意いただいたものとして作業を進めさせていただきます。（※パワーメータのみ対象）

1. **機器の送付と同時期にご注文書をご発行ください。**
事前にRMA番号取得が必須です。ご注文書の受領後、順次作業を開始いたします。
2. **校正作業中に、一部部品の交換を当社判断で実施する場合がございます。（追加料金なし）**

なお、本制度にご同意いただけない場合は、ご依頼の都度、RMAチェックリストにて該当欄へチェックをお願いいたします。

| RMA チェックリスト   | |
|--|---|
| <p>下記フォームに必要事項をご記入のうえ、弊社(Oj.calib@mks.com)まで電子メールにてご送付ください。 弊社よりRMA番号(RMA#)を発行し、記入済みの本紙をお送りしますので、プリントアウトのうえ、対象機器と一緒にご返送ください。 尚、パワーメータとビームプロファイラは、それぞれ別のRMAチェックリストでご依頼いただきますようお願いいたします。</p> | |
| <p>【重要】ご同意確認 校正サービス新制度について ※パワーメータ校正依頼のみ対象</p> | <p>校正サービスご利用前にご同意いただく内容: 1. RMA番号取得後、機器の送付と同時期にご注文書を発行いただく必要があります。 2. 校正作業中、弊社判断にて一部部品交換を実施する場合があります(校正料金に含まれます)。 尚、本制度に承諾いただけない場合は、口にチェックを入れてください。 <input type="checkbox"/></p> |

～校正サービス（国内作業）のご依頼手順～

- ① RMAチェックリストに必要事項をご入力ください。
 - ・ 必ずパソコンで、エクセルファイル形式を変換せずに作成してください。
 - ・ 代理店経由でご依頼の場合、RMA番号の申請は代理店が行いますので、代理店へお問い合わせください。
- ② RMA番号申請のため、作成したRMAチェックリストを当社カスタマーサービス (Oj.calib@mks.com)までメールでお送りください。
- ③ 当社カスタマーサービスより、RMA番号を追記したRMAチェックリスト（PDF）を返送いたします。プリントアウトし、返送機器に同梱の上、出荷準備をお願いします。
- ④ 機器到着
- ⑤ **ご注文書をご発行ください。**
 - ・ 機器送付と同時期に発行ください。注文書の受領後に作業を開始します。
- ⑥ 校正作業開始
 - ・ 修理が発生した場合は、修理見積書を提示します。
- ⑦ 校正作業完了・ご返却

【修理サービスについて】

修理サービスをご依頼いただく際に、不具合の詳細とご希望をできるだけ具体的にお知らせいただくと、調査がよりの確になり、対応が円滑に進みます。

当社で調査後、使用に支障があると判断した箇所について、見積書をご提示いたします。なお、基本的にすべての機器に対して再校正を実施いたします（一部の部品交換のみの依頼を除く）。

修理部品は海外調達となるため、入荷状況や需要に応じて、通常より納期が長くなる場合がございます。また、在庫状況により、納期に影響することがあります。

さらに、海外Ophir拠点での作業が必要な案件につきましても、見積書をご提示し、ご承諾をいただいてから作業を開始いたします。

～修理サービス/海外作業 のご依頼手順～

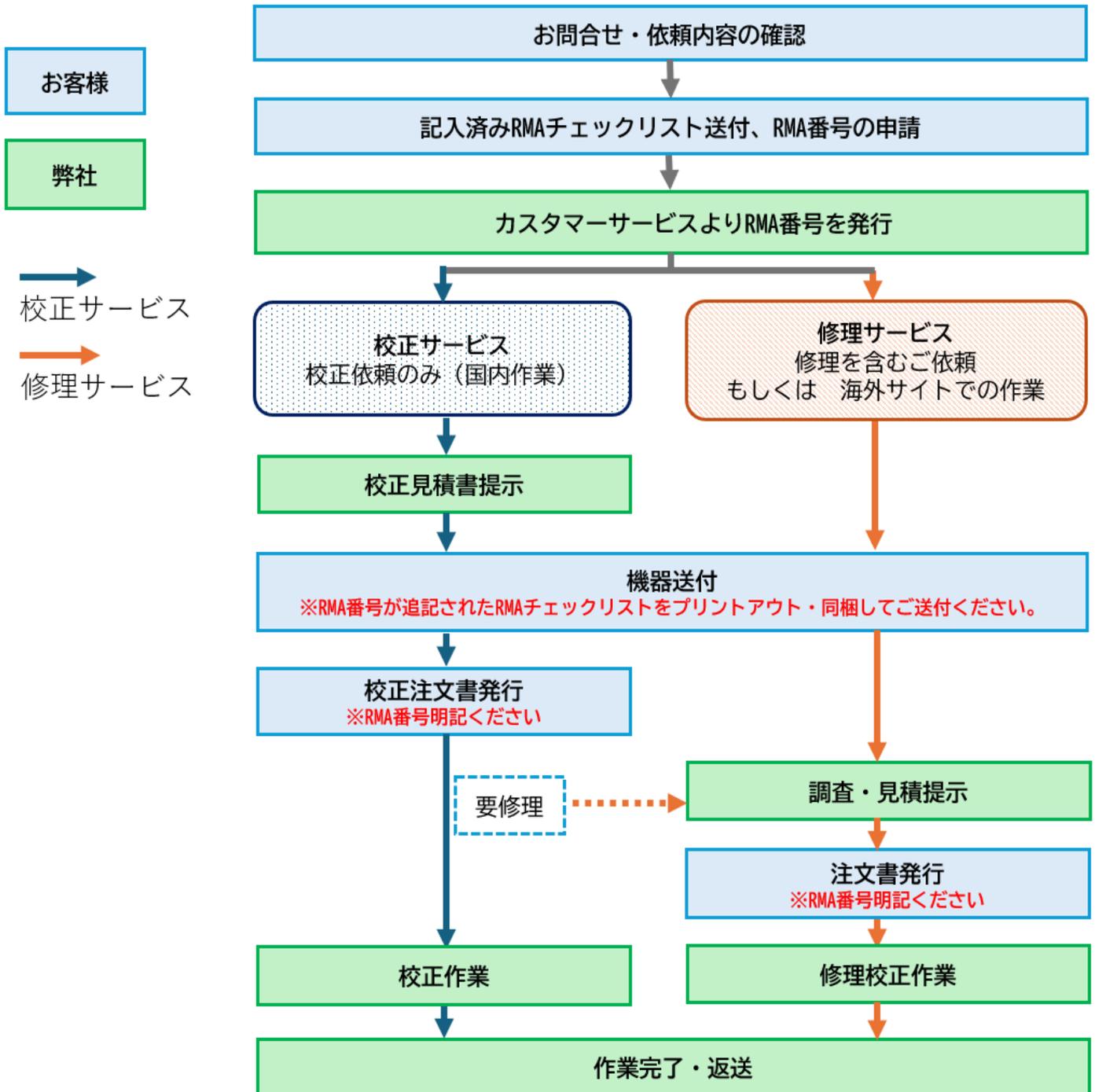
- ① RMAチェックリストに必要事項を入力してください。
 - ・ 必ずパソコンで、エクセルファイル形式を変換せずに作成してください。
 - ・ 代理店経由でご依頼いただくお客様は、代理店がRMA番号の申し込み手続きをすることになります。代理店にお問い合わせください。
- ② RMA番号申請のため、作成したRMAチェックリストを当社カスタマーサービス (Oj.calib@mks.com)までメールでお送りください。
- ③ 当社カスタマーサービスより、RMA番号を追記したRMAチェックリスト（PDF）を返送いたします。プリントアウトし、返送機器に同梱の上、出荷準備をお願いします。
- ④ 機器到着・調査開始
- ⑤ カスタマーサービスより、**修理見積書と中間報告書**をご提示いたします。
- ⑥ **ご注文書**をご発行ください。
- ⑦ 修理作業開始
- ⑧ 修理作業完了・ご返却

診断料について

調査後に、機器を修理せずにご返却をご希望される場合、または修理不能と診断された機器につきましては、診断料（調査費用）を申し受けます。

なお、当社にて受領後にサービス終了品と判定された機器も、診断料の対象となる場合がございますのでご注意ください。

校正・修理サービスの流れ



RMA番号ごとの当社の対応について

これまでは、お客様よりご送付いただいた機器を到着した単位でまとめて対応をさせていただきましたが、今後は**RMA番号単位**での対応へと変更させていただきます。

この変更に伴い、すべての行程完了後にまとめて出荷いたします。分納での出荷には対応はいたしかねますので予めご了承ください。

下記の例をご参照いただき、いずれのパターンでご依頼いただくかのご判断の参考にしていただき、必要な件数分のRMA番号をあらかじめ申請してください。

例：センサ3台、ディスプレイ3台（計6台）のご依頼の場合

| パターン別 | お客様RMA番号取得件数 | 当社対応 |
|-----------|----------------------------|---|
| パターン A | 1件 (全6台をまとめて取得) | すべての機器をまとめて1件のRMAを発行し、御見積、作業、出荷、請求書発行を一括で実施いたします。 |
| パターン B | 3件 (センサ・ディスプレイをペアごとに取得) | ペアごとにRMAを発行し、それぞれに対して御見積、作業、出荷、および請求書の発行を実施いたします。 |
| パターン C | 6件 (1台ごとに取得) | 各機それぞれにRMAを発行し、御見積、作業、出荷、および請求書の発行を個別に実施いたします。 |

機器をご送付いただく前に

※同梱物のチェックをお願いいたします。（○同梱してください ×同梱しないでください）

| アイテム | パワーメータ (センサ/ディスプレイ) | ビームプロファイラ、 BeamSquared、カメラ |
|--|------------------------|-------------------------------|
| RMA チェックリスト | ○ | ○ |
| 使いかたマニュアル | × | × |
| AC電源コード | × | ○ |
| スタンド | × | ○ |
| SHコネクタ側中継ケーブル (D-Sub15ピコネクタを含むケーブル) | ○ | |
| PC接続ケーブル | × | ○ |
| オプティクス | × | ○ |
| 他アクセサリ | × | ○ |
| フィルタ、ウィンドウ、ディフューザー | ○ | ○ |

※校正修理に関係のないものを送付しないでください。これらのアイテムが紛失した場合、当社は一切の責任を負いません。

<お願い>

- ◇ 当社システムの変更に伴い、校正料金の事前見積書の発行を廃止いたしました。今後は、RMA番号の申請からお手続きを開始してください。なお、校正料金は**校正料金定価表**で概算をご確認いただけますので、必要な場合はお申し出ください。
- ◇ RMAチェックリストフォームは、必ずパソコンを使用し、Excelファイル形式を変更せずに、必要事項をご記入のうえ作成してください。RMAチェックリストの記入漏れや情報不足がございましたと、確認に時間を要し、対応が遅れる可能性がありますので正確かつ漏れのない内容でのご記入をお願いします。
- ◇ 輸送中の衝撃を最小限に抑えるため、十分な緩衝材を使用した、しっかりとした梱包にてご送付ください。
- ◇ ご注文書および依頼案件に関するメールでのお問い合わせは、必ずRMA番号を明記してください。
- ◇ RMAチェックリストの依頼内容に変更が生じた場合は、速やかにカスタマーサービスまでご連絡ください。
- ◇ 代理店経由でご依頼いただく場合、**RMA番号の取得手続きは代理店にて行っていただくこと**になります。お手数ですが、詳細につきましてはご依頼元の代理店へお問い合わせくださいますようお願いいたします。

<ご注意>

- **必ずRMA番号取得後に、機器の発送をお願いいたします。**RMA番号未取得でご発送する事例が継続する場合には、事務手数料をご請求させていただく場合がございますので、予めご了承ください。
- 機器到着後、校正料金に関するご注文書が2か月以上経過しても未着の場合は、機器をご返却させていただきます。また、修理見積ご提示後2か月以上ご注文書をいただけない場合は、作業を中止し、診断料のみをご請求のうえ、機器をご返却させていただきます。
- ご送付いただいた段ボール箱は、当社判断で廃棄し、当社用意の箱で返却する場合がございます。箱の返却をご希望の場合は、RMAチェックリストにその旨を必ずご記入ください。
- 個別仕様校正番号に基づく特別仕様での校正をご希望の場合は、誠に恐れ入りますが、RMAチェックリストに個別仕様校正番号(例：QTxxxx)をご明記のうえ、必ずご依頼時毎にご申告くださいますようお願い申し上げます。ご記入がない場合は、標準校正作業として対応させていただきます。お客様の申告漏れによる無償での校正のやり直しは対応致しかねますので、あらかじめご了承ください。(なお、該当しないお客様におかれましては、通常通りのご依頼で問題ございません。)

修理不能またはサービス終了に関するご案内

ご購入をご検討のお客様へ

パワーメータの損傷状態や、当社サービス範囲外であることなどの理由により、調査の結果、校正・修理が困難と判断される場合がございます。その際は、作業報告書を添えて、機器を現状のままご返却いたします。なお、この場合には診断料（調査費用）を申し受けます。

また、海外サイトでの修理対応となるパワーメータおよびビームプロファイラにつきましても、修理不能と判断された場合には、診断料を別途ご案内いたします。

さらに、サービス終了モデルにつきましても、修理・校正が困難と判断された場合には、同様の対応となります。該当する場合は、後継モデルのご購入をご検討ください。

新規ご購入や後継モデルの選定につきましては、当社営業部までお気軽にお問い合わせください。

【営業部連絡先】 TEL: 03-3556-278 / Email: oj.sales@mks.com

カスタマーサービスについて

【ご依頼品送付先／連絡先】

株式会社オフィールジャパン

キャリブレーションセンター

〒330-0854 埼玉県さいたま市大宮区桜木町4-384

TEL: 048-646-4151

Email: Oj.calib@mks.com

メールまたはお電話でお問い合わせください。