



Profoto A1 不具合についての補足説明

この度は、販売店の皆様およびお客様にご不便ご迷惑をお掛けしていることをお詫び致します。

7月24日に発信されておりました、「Profoto A1 の不具合」について補足説明をさせていただきます。

バッテリーの容量が公称値よりも早く減るという声を頂戴しており、背面液晶のバックライトの調整「MAX（最大）の設定を MIN（最小）」などをお願いしておりましたが、この度ファームウェアの不具合と一部の機種にハードウェアの不具合があることが判明いたしました。

1) ファームウェアの不具合について

現在提供しております最新のファームウェア「B5」以降のファームウェアにてバッテリー容量の問題は解決しております。

お客様へはファームウェアアップデートのご案内をお願いいたします。

2) ハードウェアの不具合について

ファームウェアの不具合とは別に、ハードウェアの不具合がある製品が判明しております。これは最初期に製造されたユニットの一部が該当します。

ハードウェアの不具合がある製品は、電源を入れ何も操作しない状態のまま15分前後経過すると本体のヘッド部分が熱を帯びてきます。

※弊社で計測すると40～50度あたりまで上昇しているようです。

該当製品は、部品交換を伴う修理対応が必要となります。

現在、弊社サービスセンターで、本件の修理を行う準備を進めており、次のように受付をさせていただきますのでご協力の程何卒宜しくお願い申し上げます。

修理が集中した場合、修理お預かり期間が、通常納期よりも長くなる場合や交換部品自体の入荷をお待たせする場合がございますので、その場合、撮影には直接の影響を及ぼさないことをご案内いただき、そのまま製品を継続してご利用いただくようご理解いただくようご説明ください。修理受け入れ体制が整った時点で、改めてご案内させていただきます。

なお、今回の不具合に関しまして、代替機のご用意はございません。あらかじめご了承ください。

今回の不具合に関しまして、受付時の混乱を防ぐためご購入いただいた販売店様からの受付を原則とさせていただきます。

販売店の皆様には、次の点をご協力いただきたくお願い申し上げます。

1. 製品のファームウェアが B5（最新のもの）になっているか確認してください
2. 販売店で、該当製品受付時に不具合判定を行ってください ※2）を参照願います
3. 不具合の確認できたものは修理扱いとなりますので、弊社サービスセンター（03-3206-1863）までご連絡ください
4. 修理受け入れ状況等を確認の上で、修理受け入れ可否をお伝えいたします
（修理のお預かり期間が長期になる場合には、受け入れを一時的に中断させていただき、受付自体をお待ちいただく場合がございます）
5. 修理受け入れの場合は、そのまま修理受付をすすめていただき、弊社までお送りください
6. 修理受け入れ不能の場合は、修理受け入れが可能となった際にご連絡いたしますのでお客様へは一度ご返却をお願いいたします
7. 修理完了後、受付いただいた販売店様へご返送いたします

この度は、ご不便ご迷惑をお掛けいたしますことを重ねてお詫び申し上げますと共にご協力の程宜しくお願い申し上げます。

<ファームウェアアップデートについて>

最新ファームウェアは、弊社ホームページの「My Profoto」にてダウンロード可能です。
「My Profoto」は、あらかじめユーザー登録が必要となります。
(<https://profoto.com/jp/my-profoto>)

ファームウェアアップデート時に、製品が認識しないなどのご質問をいただいておりますが、多くの場合、USB ケーブルを純正のもの（A1 付属品）にさせていただくことで解決しております。

スマートフォンなどの充電用ケーブルをはじめとした汎用ケーブルなどを使用されますと、データの転送が正常に行えないなどの不具合が発生しますのでご注意ください。

最悪の場合には、ファームウェアアップデートを失敗するケースもございますのでご注意下さい。

本件に関する問い合わせ先：

プロフォト株式会社 TEL:03-3206-1861