

2025年1月

スマートアシストリモート契約者 各位

ヤンマー農機株式会社

スマートアシストリモート端末通信不具合のお詫び

拝啓 平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

主題の件、スマートアシストリモート端末の通信不具合が発生し、お客様 Web サイトに機械の稼働情報を表示できない問題が生じております。

当サービスをご利用の皆様には大変ご不便おかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

つきましては、対象のスマートアシストリモート端末を搭載している機械につきまして、下記に示す処置内容にて改裝させていただきたく、ご協力の程よろしくお願ひいたします。

後日、ご購入先を通じて改裝のご相談を申し上げますが、ご案内直後からしばらくの間は処置のご要請が集中し、ご希望の処置日程に沿えない場合がございます事、重ねてお詫び申し上げます。

今後は一層の再発防止に努め、皆様が快適にサービスをご利用いただけますよう改善してまいりますので、変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

敬具

記

1. 不具合発生対象

2025年8月18~25日に当社が実施しました無線通信によるソフトウェアバージョンアップ作業にて、誤ったソフトウェアに更新されたスマートアシストリモート端末を搭載した機械。

※8月26日以降の無線通信によるバージョンアップは、正常なソフトウェアへの更新になっております。

2. 不具合内容

誤ったソフトウェアにより、スマートアシストリモート端末が通信できなくなる。

3. 影響範囲、現象

不具合発生対象機械の稼働データおよび、稼働データを利用して生成されるデータ、稼働データを利用するサービス

※SMARTASSIST-Remote (スマートアシストリモート) システム利用約款(2022年4月1日改訂)、第2条
3項①②③④の機械稼働情報をもとにしたサービス

4. 処置内容

スマートアシストリモート端末のソフトウェアの書き換え

後日、ご購入先より日程調整の連絡をさせていただき、弊社サービススタッフが処置いたします。

5. お問い合わせ先

お住まいの地域の下記販売会社の窓口へお問い合わせください。

販売会社／問合わせ窓口			電話番号	エリア
ヤンマー農業機械(株)	北海道支社	サービス事業推進部 技術サービスグループ	011-381-2310	北海道
	東北支社	サービス事業推進部 技術サービスグループ	0229-28-1925	青森県、秋田県、岩手県、山形県、 宮城県、福島県
	関東甲信越支社	サービス事業推進部 技術サービスグループ	029-844-9028	群馬県、栃木県、埼玉県、茨城県、 東京都、千葉県、神奈川県、長野県、 山梨県、新潟県
		新潟地区 技術サービスグループ	025-231-7736	新潟県
	中部近畿支社	サービス事業推進部 技術サービスグループ	077-582-3231	富山県、石川県、福井県、静岡県、 愛知県、岐阜県、三重県、滋賀県、 奈良県、大阪府、京都府、和歌山県、 兵庫県
		北陸地区 技術サービスグループ	076-277-3950	富山県、石川県、福井県
		東海地区 技術サービスグループ	0566-71-2611	静岡県、愛知県、岐阜県、三重県
	中四国支社	サービス事業推進部 技術サービスグループ	086-428-5156	鳥取県、岡山県、島根県、広島県、 山口県、香川県、徳島県、愛媛県、 高知県
	九州支社	サービス事業推進部 技術サービスグループ	0942-53-7780	福岡県、佐賀県、大分県、長崎県、 熊本県、宮崎県、鹿児島県
ヤンマー沖縄(株)	アグリ事業部	098-898-8075	沖縄県	
お客様相談室		06-7636-9298		

なお、受付時間は平日の 9:00~17:00とさせていただき、土・日・祝日は除かせていただきます。

以上