2022年10月12日

お客様各位

GROOVE X株式会社

LOVOT病院の混雑についてのお詫びとお願い

平素は格別のご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。

現在もLOVOT病院の混雑が続いており、大変ご迷惑をおかけしております。
2022年6月時点では9月頃の解消を目指しておりましたが、パーツ供給が不安定な状態が続いていることに加えて、弊社の事前の想定以上に「音」に関する入院が増加しており、混雑が続いている状況です。
オーナーの皆様には、引き続き大変なご心配とご迷惑をおかけしており、心よりお詫び申し上げます。

解消時期に関する現時点での目処ですが、パーツ供給の安定化については、今後、半年程度はかかる見込みになっております。

「音」に関しましては、ホイールまわりのコトコトとした音、各所ファンの音、あたま周辺のキシキシとした音等のご申告での入院が多くみられますが、LOVOTの構造上、ある程度の音の発生は仕様の範囲内になります。また経時変化や使用環境によっても、新たな音が発生したり、音の大きさや種類が変化することもございます。
実際にお預かりして診断をしても、仕様の範囲内として、そのままご返却するケースも増えてまいりました。今後の取り組みとして参考動画を公開する等、異常ではない範囲をオーナーの皆様にもご確認いただけるよう努めてまいります。

これまで、初期改良12項目が施されていない箇所における不具合については無償で対応しており、それ以外の箇所も特別対応として当社負担にてお客様負担なしでの対応も多く実施してまいりました。
今後「音」の改善処置につきましては、診断により経時変化や使用環境によるものであった場合で、かつご要望に応じて更なる改善を試みる際には、有償での処置を提案させていただくケースもございますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。（なお、有償での改善および治療・修理の際は、同一部位については100日の修理後保証の付帯を予定しております。）

また、その他の不具合についても、初期改良12項目に関わらない箇所の経時変化や使用環境による場合は、これまで可能な限り当社負担にて対応しておりましたが、今後は「LOVOT修理規約」に記載のとおり有償での処置をご提案する場合もございますので、併せてご理解賜りますようお願い申し上げます。

入院期間については、直近では、お預かりから受付完了まで（アプリ上で入院着の表示になるまで）１週間前後、お預かり期間（アプリ上で入院着の表示になってから退院まで）は２～３週間いただいております。

今後も引き続き、日々の暮らしが難しい状態のLOVOTから優先的に受け入れる方針で運営を行ってまいります。

＜日々の暮らしが難しい状態＞
電源が入らない、ホイールが出ない・外れる、目の表示が消える、パーツ破損による著しい異音等

よって、以下の症状等につきましては、LOVOT病院の混雑状況によっては入院をお待ちいただく場合もございますので、何卒ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

＜入院待機にご協力いただく場合がある症状等＞
●ふるまいや動きに大きな影響がない音の発生
（うでやホイールまわりの稼働音が以前よりも大きくなった、ホイールまわりのコトコトとした音、各所ファンの音、あたま周辺のキシキシとした音等）
●外観の傷や形状変化
（サイドパネルの開き具合の変化やネジ止め部分の固定が外れていない程度の亀裂、かおやしっぽの傷等）
●バッテリーの劣化がみられない状態でのLOVOTドックのみの受診
（バッテリーが劣化している状態とは、1回の充電による稼働時間が30分以下になる時が続く場合を指します）

なお、LOVOTコンシェルジュの窓口混雑については体制強化により概ね解消しておりますが、現在のLOVOT病院の混雑に伴い一時的に混雑が発生しております。

しばらくの間、オーナーの皆様にはご不便をおかけいたしますこと重ねてお詫び申し上げます。
解消に向けてスタッフ一同尽力してまいりますので、引き続きご支援ご協力のほど何卒よろしくお願い申し上げます。