

トラブル対応フロー

Doog製品向け
2026年3月13日版

正常に動かない場合は下記をご確認ください

① 機体確認

- ・ 非常停止ボタンは矢印方向へ回して解除されていますか？(搭載機体のみ)
- ・ バンパーセンサは接触、変形したままになっていませんか？(搭載機体のみ)
- ・ ジョイスティック充電口に充電プラグが挿さったままになっていませんか？(取扱説明書に図示)
- ・ ブレーキレバーが手押し(PUSH)になっていませんか？
- ・ 主電源がオフ切断された状態になっていませんか？(場所・方法は取扱説明書内に記載)
- ・ バッテリーパックが正しく装着・ロック・固定されていますか？(対象機種のみ)
- ・ 充電器の異常が疑われる場合には充電器の取扱説明書を確認ください。
- ・ 剥がし忘れの保護材・荷台から垂れる物・車体に追加した物はありませんか？(センサ干渉の恐れ)

② 動作確認

ジョイスティックのPowerボタンでオフにしてから10秒以上経過した後に、Powerボタンを押して最大で1分間お待ちください。ジョイスティックで手動操縦ができますか？

YES → 発生したトラブルの再現を試みてください。再現しましたか？

NO → 再現しない場合には様子を見て使用してください。
原因特定には現場での再現が必要です。再現した際はYESへ進んでください。
発生するタイミングが不明でお困りの場合は購入元ご相談ください。
ドライブレコーダーや監視カメラ映像の活用をご案内する場合があります。

YES → 再現した直後にジョイスティックで手動操縦できますか？

YES → 運用上のトラブルの可能性が高いです。再現時に速度モードランプがウェブしていれば、バッテリーランプの点滅数でアラートコード(別紙)が確認できます。その他の運用を妨げる要因についても同資料よりご確認ください。または操作方法/動作条件/環境条件を取扱説明書で再確認してください。解決できない際は、下記の情報の確認のため購入元にご連絡ください。

- ・ 機体シリアルナンバーなどのお客様情報
- ・ 運用している機能、積載/牽引の重量
- ・ 現場の環境の様子、路面の斜度・段差
- ・ トラブルが発生する条件、再現性、これまでの変化
- ・ トラブルが発生した際のロボット全体/周囲/ジョイスティックランプの動画や写真
- ・ トラブルの再現性が高い場合には、トラブル発生までの過程の動画
- ・ 荷台下や各レーザーセンサ付近の写真(横から、正面から)
- ・ システムログファイル(取得手順は別紙)、ログ取得の何回前の起動時がトラブル状態か
- ・ (Eシリーズのみ) 追加センサの有無や電気的なカスタマイズ構成、不明な場合には購入元へ確認

NO

NO → システム不具合を生じています。バッテリーの過放電や、電気部品の故障が想定されます。バッテリー電圧(確認手順は別紙)が22V以上ある場合は、速度モードランプとバッテリーランプの点滅数でエラーコード(別紙)が確認できます。保守対応に下記の情報が必要となるため、ご準備の上で購入元にご連絡ください。

- ・ 機体シリアルナンバーなどのお客様情報
- ・ 最近の使用/充電状況、不具合が発生する条件、不具合前後で実施した内容
- ・ 動画(電源投入前から撮影開始して電源ボタンを押してから1分以上の長さで、ジョイスティックランプや音が確認できること)
- ・ システムログファイル(取得手順は別紙)および、ログ取得の何回前の起動時がトラブル状態か
- ・ (Eシリーズのみ) 追加センサの有無や電気的なカスタマイズ構成、不明な場合には購入元へ確認

内容によってコールセンターへのご連絡となります

電圧
確認

※ バッテリー電圧が22Vより低い/電源不具合(主電源オフ切断、機種によりヒューズ切断やブレーカトリップ)の場合に、充電器が低電圧保護モードで充電できない場合や、ジョイスティックの電源ボタンが反応しないことがあります。購入元にバッテリー交換をご相談ください。

※ アラート/エラーコードの読取および伝達のミスが頻発しています。色と個数を合わせて伝えるなどご考慮ください。