닌텐도 스위치, 콘트롤러 제조 공정개선 - 무상 수리 지원

김태만 /2017-03-23 20:56:34

닌텐도 스위치 콘트롤러 '조이콘'의 무선 접속 문제 원인이 밝혀졌다. 닌텐도는 제조 공정을 개선하고 문제가 발생한 제품에 대해 '무상 수리'를 지원하기로 결정했다.

닌텐도가 자사 콘솔 게임기 '닌텐도 스위치'의 기본 콘트롤러인 '조이콘'의 무선 접속 문제 원인에 대해 "제조 공정상의 문제였고 설계상 결함은 없었다"며 "제조 공정은 개선됐고, 앞으로 출하되는 제품에는 문제가 없을 것이다"고 밝혔다고 IGN, 폴리곤 등의 외신이 보도했다.

'조이콘'은 닌텐도 스위치에 탑재된 기본 콘트롤러로 본체와 '블루투스' 방식으로 무선 신호를 주고받는다. 이 '조이콘'에 대해 각종 외신과 게임 커뮤니티에는 '무선 연결이 원활하게 이루어지지 않는다', '조이콘의 신호가 게임에 늦게 전달된다'는 제보와 기사가 지속적으로 올라왔다. IGN은 이와 관련된 별도의 페이지를 만들어서 지금까지 알려진 문제들을 정리해 놨을 정도다.

이에 닌텐도 아메리카는 IGN, 폴리곤, 코타쿠 등의 게임 매체에 "다양한 방식의 제조 공정으로 인해 일부 콘트롤러에 '무선 신호 간섭' 문제가 발생했다"며 "제조 공정의 문제는 수정된 상태다. 다만, 설계상의 문제는 없었다. 앞으로 출하되는 제품은 이런 문제가 발생하기 않을 것이다 "고 공식 입장을 전했다.

닌텐도는 출시 초기 이 문제에 대해 "와이파이 공유기, 스마트폰, 태블릿 PC, 노트북 등 무선 통신을 지원하는 다른 기기와 일정한 거리를 확보하라"고 권장했다. 하지만 '이런 가이드를 충실히 이행했는데도 불구하고 문제가 해결되지 않는다'는 사용자들의 이야기가 계속 나왔다. 이에 닌텐도가 공식 입장을 통해 문제의 정확한 원인을 밝힌 것이다.

무선 접속 문제가 발생한 조이콘은 고객지원센터를 통해 '무상 수리'를 받을 수 있다. 닌텐도는 "사용자들은 해당 지역 고객지원센터를 통해 수리가 필요한지 확인할 수 있다. 만약 수리가 필요하다면 닌텐도의 무상 지원을 받을 수 있다. 소요 기간은 지역마다 조금씩 다르지만, 약 일주일 정도 걸릴 것이다"고 전했다.

다만, 한국에서 닌텐도 스위치를 사용하고 있는 사용자 입장에서는 문제가 조금 복잡해진다. 닌텐도의 무상 지원을 받기 위해서는 조이콘을 닌텐도 측으로 배송해야 하는데, 한국은 닌텐도 스위치가 정식 출시된 국가가 아니기 때문이다. 한국 사용자가 닌텐도 스위치를 어떤 경로로 구입했느냐에 따라 적절한 국가의 고객 지원 센터를 찾아서 해결 방안을 구체적으로 상담해야 할 것으로 보인다.

참고로, 이와 관련해서 한국닌텐도 고객지원센터 상담사와 통화해 본 결과 "한국닌텐도는 '닌텐도 스위치' 관련 AS 접수를 받고 있지 않다"는 답변을 들었다. 한국닌텐도 홈페이지에도 '닌텐도 스위치' 관련 메뉴나 안내는 없는 상태다. (3월 23일 기준)

닌텐도 스위치는 지난 3월 3일 미국, 일본, 영국, 호주, 홍콩 등에 출시됐으며, 출시 후 일주일 동안 150만 대 이상이 팔렸다는 시장조사기관 '슈퍼데이터'의 집계가 나왔다. 한국 출시에 대해서는 아직 밝혀진 것이 없다.

NINTENDO
SWITCH
NINTENDO
SWITCH
X
Y
A
B

http://www.betanews.net