

グローバルサポート 第2回

お客様に海外でも安心して当社の製品をご使用していただくために、当社は独自のグローバルサポート体制を構築しています。今回は、「米州」における当社のサービス拠点と特徴を紹介します。

米州・サービス編

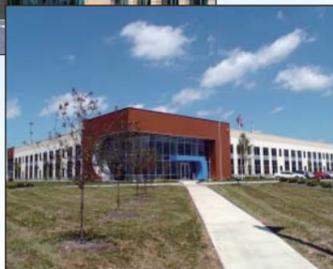


YASKAWA AMERICA, INC.
Chairman & CEO 小川 昌寛

Yaskawa America Inc. では単に製品を売るだけではなく、その後のサポートを充実させることでお客様からの高い信頼と密接な関係を築いています。また、現場からの要求を適切に捉え、新たな提案・ビジネスに繋げるライフサイクルビジネスを非常に重要視しています。さらに質の高いお客様サポートを目指し、高いスキルをもった人材の育成、サポートプログラムの開発、組織体制強化などを継続的に展開しています。拠点サポートに加え、お客様の他地域・国への広がりに対する追従が必然となっている現在、同質のサポートそしてライフサイクルビジネスをグローバルにリードできるよう、ますます強化していきたいと考えています。



モーションコントロール & ドライブ事業 本部



ロボット事業 本部

YASKAWA AMERICA, INC.
● モーションコントロール&ドライブサービス拠点
○ ロボットサービス拠点

シカゴ 本部

コンセプト

- ビジョン
お客様に付加価値のあるサービスを提供し、ビジネスパートナーとして再び指名していただくことを目指します。
- 価値命題
私たちのサービスにより、お客様が当社から購入いただいた設備やアプリケーションを最大限有意義に使用していただけるよう目指します。

サービスの特徴

◆ モーションコントロール&ドライブ事業

- 「グローバルアフターサービスガイドライン」に準じ、日本と同様なサービスを提供します。また、修理工場では日本と同じ試験機を備え、品質確保に努めています。
- コールセンターでは様々なIT技術を導入し、全米の各サービス拠点とともに迅速なお客様対応を行っています。

対象製品：

- **ドライブ製品：** 低圧インバータドライブ、高出力ドライブ盤、空調用ドライブ制御盤、高圧インバータドライブ
- **モーション製品：** モーションコントローラ、ACサーボドライブ、ACサーボモータ、モーションシステム製品
- **その他：** 日本を含めたアジアやヨーロッパからの輸入品

◆ ロボット事業

- お客様の設備効率を改善し、投資効率を最大限にするために、「ロボットライフサイクルマネージメント・プログラム」を設け、ロボットに関する様々なサービスを提供しています。
- お客様がどれくらいの時間やコストでロボットを活用できるか、そしていつロボットを更新すべきかを知る手助けを行います。
- お客様の既存のロボットや新たに導入するロボットの持続的なライフサイクルコストの計画をサポートします。

サービス内容：

- トレーニング、ロボット導入、プログラミング、フィールドサービス、部品販売、修理対応、リビルド&レトロフィット、保証期間延長、保守契約、ボリューム・サポート、人材派遣など

スタッフの声

Kevin Schmiesing シニア・テクニカル・サポート・スペシャリスト



私はロボットをはじめ、PLC、ソフトウェアなど多岐にわたる業務内容に関わっています。そのため、常に考え続けることが求められ、毎日がチャレンジですが、それ以上のやりがいを感じています。テクニカル・サポートの仕事に就いて、世界中の方とコミュニケーションする機会を持つようになりました。それが常に新しいアイデアを与えてくれて、お客様へ提供するソリューション・サービスのヒントとなります。

私の休日

休日の気分転換として、趣味の世界に没頭し、スカイダイビングやオートバイ、ドラム演奏、そしてシューティングを楽しんでいます。

Tom Henfling

シニア・テクニカル・サービス・エンジニア

私はドライブ製品のフィールドサービスを担当しています。また、修理、技術サポートやトレーニングも支援しています。私の業務は全米そしてグローバルに広範囲に渡っています。最近、私たちのお客様（アメリカ企業）がタイで新しい製造ラインを立ち上げ、私とタイ国安川電機のエンジニアたちが携わり、お客様に高い評価をいただきました。当社のグローバル連携によりお客様と信頼関係を築くことができました。私が思う「良いサービス」とは、自分が



Tom (中央) とタイ国のエンジニアたち

私のおすすめ

シカゴに来られたら、観光はもちろん、年中行われているスポーツ観戦もオススメです。また、シカゴスタイルのピザをぜひご賞味ください。どれを選んでもしっかりすることはありませんよ。



されて嬉しいサービスをお客様に提供することです。

川田 真司 プロジェクト・エンジニア

私はモーションコントロール&ドライブ事業の現地技術員サポートを担当し、保守教育・操作教育を実施しています。オハイオ地区は日系企業が多数進出し、日本から輸入された20年以上前の古い機械・設備から最新設備まで稼働しています。技術的な問い合わせも旧製品から新製品まで様々ですが、スキルの高い現地技術員がしっかりサポートしています。

近年では、旧製品から現行品への置き換えに関する問い合わせも増えており、ニーズに合ったレトロフィットを提案



私の休日

気分転換としてアメリカ人の友人と釣りを始めました。内陸地に位置するオハイオ州では釣りとは無縁と思われかもしれませんが、エリー湖でのウォールアイやブラックバス釣りが楽しめます。

住田 早瀬 リペア・エンジニア

私はインバータ、サーボ、コントローラ修理の技術サポートを担当しています。時にはお客様自らが故障品をトラックで運び込み、その日のうちに修理を実施する「Emergency Turnaround Service」にも対応するなど、お客様に喜んでいただけるリペアサービスを目指しています。リペア部門では、お客様の予備品などの良否判定を無償でチェックする「Free Evaluation」も提供しています。米州にある企業ならぜひご利用ください。



私の休日

近場にランニング・サイクリングコースがあり、夏場天気の日はよくランニングしています。今年はシカゴマラソンに挑戦します！

Matt Pelletier

プロジェクト・トレーニング・エンジニア



私はサーボやモーションコントロールのトレーニングを担当しています。また、受講生が受講前後に予習や復習できるよう、「eLV」と呼ばれるe-ラーニングのビデオコンテンツを制作しています。私が思う「良いサービス」とは、受講生たちが意欲的になり継続して効果的な学習ができるよう、授業内容を最適にアレンジすることです。受講生たちがトレーニングコースを修了後、各企業で当社製品をうまく応用できるように、現実的なアプリケーション課題を準備しています。

私の休日

私はギターなどの楽器を演奏でき、教会で音楽チームを率いています。趣味はランニングやガーデニングです。最近は盆栽の種をもらい、同僚と最高の木を育てる競争をしています。

■ お問い合わせ先: マーケティング本部 業務部 営業業務推進グループ TEL: 03-5402-4665 FAX: 03-5402-4554