

グローバルサポート

第3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、「欧州」における当社のサービス拠点と特徴を紹介します。

欧州・サービス編

YASKAWA Europeでは、欧州、中東及びアフリカを指すEMEA地域を管轄領域として、欧州主要国の他、ロシア、トルコ、イスラエル、南アフリカ、中東など、広く域内で事業展開しています。どこでも安心して当社製品をご使用いただけるよう、主要地域でのサービス拠点配置、コールセンタ、ロボットユーザーに対する教育施設などのサービス体制を構築しています。今後は中東欧など新興地域へ進出していく予定ですが、併せてサービス網も拡充していきます。各地域のお客様との強い信頼関係を築きつつ、サービス活動を通じて、YASKAWA Europeとしての新しい付加価値を創り出せるように取り組んで参ります。

YASKAWA Europe GmbH
Chairman & CEO 高宮 浩一(左)
President & COO Stern Manfred(右)



YASKAWA Europe GmbH
● 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



ドライブ&モーション事業本部
(ドイツ エシヨルン)



ロボット事業本部(ドイツ アラースハウゼン)

サービスの特徴

◆ドライブ&モーション事業

トータルカスタマサティスファクションを目指して、ライフサイクル全体を通して、高品質で、顧客ニーズに合わせた柔軟性のあるサービスを提供します。

サービス内容：

- テクニカル・サポート：電話一本で、経験豊富なエンジニアが、セットアップやトラブルシューティングのアドバイスをを行います。
- オンサイト・サービス：据付、試運転、リペア、部品交換など、24時間以内にエンジニアを派遣します。
- インハウス・リペア：迅速な修理でダウンタイム短縮に貢献します。
- スペアパーツ：最寄の倉庫から短納期でお届けします。
- グローバルサポート：YASKAWAグループのネットワークでグローバルサポートをお約束します。

◆ロボット事業

よりよいサービスを提供し、お客様の投資効果を最大化します。

サービス内容：

- サービス：電話一本でトラブルシューティングや各種ご相談に対応、必要に応じてエンジニアも急派します。
- メンテナンス：常にロボットが最適稼働できるよう、定期点検サービスを提供します。
- スペアパーツ：最寄の倉庫から翌日配達します。
- リペア：高品質なリペアでお客様のコストセーブに貢献します。

スタッフの声

Olaf Leijdekker オペレーション&サービス部 ゼネラル・マネージャー
Johannes Mueller サービス・セクション・マネージャー



Leijdekkerと愛車のボルシェ
登山、スキー、自転車など
アウトドア派

ドライブ&モーション事業のサービス部門は、営業業務部の傘下で、営業とサービスの一体運営で相互に連携してお客様に接しています。ロシアから中東、南アフリカまで広大な地域を管轄し、EU加盟国だけで28カ国、24言語と多様性に富む地域です。お客様にどこでも安心して当社製品をご利用頂けるよう、当社拠点の他にもサービス会社との提携でサービス網の充実を図っているところです。私たちは、アフターサービス分野という枠にとらわれず、製品ライフサイクルを通じて、お客様に柔軟にソリューションを提供してまいります。

私の趣味 (Johannes Mueller)

家族との時間を楽しむことと、愛車のビートルです。ビートルにボルシェのエンジン積んで、6秒以内で時速100kmまで加速させるのが目標です。



Muellerとビートル

Axel Burscheid

TCS(トータル・カスタム・サポート)ゼネラル・マネージャー

私はロボット事業TCSチームの責任者として、欧州アフターサービスを統括しています。トレーニングや修理など、お客様からの様々な要求にお応えし、当社がファースト・チョイスとなるよう日々精進しています。私はYASKAWAの多種多様な製品群、次々に登場する新機能など、高い技術力に誇りを持っています。アフターサービスも新製品や新機能にすぐに対応できるよう、メンバーのスキル向上に注力し取り組んでいます。



私の休日
妻と二人の娘と一緒に冬はスキーを楽しみ、夏になると天気の良い日にフランスまで出掛けて美味しい料理を楽しんでいます。

田村 健太 日系企業サポート、TCS(トータル・カスタム・サポート)担当

私はロボット事業の本部(ミュンヘン近郊)に駐在し、欧州、ロシア、南アフリカの日系企業様の技術サポートや、TCSチームの一員として各国技術員のサポート及びサービス、予備品販売のサポートを行っています。また、日系企業のお客様からの依頼に応じてロボット販売も行っています。仕様決定段階からお客様と直接打ち合わせ、設備の稼働までのトラブルシューティングを含め対応しています。緊急トラブルに対し、その日のうちに国をまたいで駆け付けた際には、迅速な対応をととても喜ばれ非常に良い信頼関係を築くことができました。欧州各国にあるチーム同士で定期的に情報交換することで、各国の状況把握及び、技術力の向上に努めています。



私の休日

妻と一緒に、車で街をよく散策します。
私の住んでいるミュンヘンは、少し足を伸ばせばオーストリア、チェコといった近隣の国も見えて回ることができます。

日高一哉 シニア・リペア・エンジニア

私はフランクフルト近郊にあるドライブ&モーション事業の本部で働いています。私はここでインバータ、サーボ、モータの修理、各種アフターサービスのサポート業務を担当しています。欧州は多くの国が隣接しており、各国により対応方法が異なるところがありますが、問題なく必要なサービスを提供できるようサポートしています。リペア部門では、欧州での修理可能品目の追加や、修理リードタイム改善を行い、お客様に喜んでいただけるサービス提供を目指しています。私の思う「いいサービス」とは、お客様の希望に沿いながら、お客様にとって有意義な様々な提案をさせて頂くことです。お客様の大切な設備を長く使い続けて頂けるサービスを提供できるよう努力してまいります。

私の休日

4月に生まれた娘を連れ、家族で近所を散歩したり、車で国内や近隣国へ旅行に出かけています。ドイツはヨーロッパの中心に位置し、アウトバーンで比較的气分に旅行が楽しめます。



Jörg Stein シニア・スペシャリスト

私は工作機械向けのシニア・スペシャリスト兼サービス・コーディネーターです。実際には、全ての製品トラブルに対応しています。ドライブ&モーション事業のサービス・セクションでは、標準工作機械から高出力インバータまで、アプリケーションの異なる様々な製品を取り扱っています。私の使命は、技術員への教育・指導を行い、お客様に最高の技術サポートを提供できるようにすることです。私の経験を生かして、新旧工作機械の製品に対して、迅速なベストソリューションを提供できればと思っています。



私の休日

1981年式のカワサキ(バイク)をカスタマイズしたり、1966年式ビュイックをメンテナンスしたり。冬は二人の息子、妻と一緒にスキーを楽しんでいます。