

グローバルサポート

第4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、「中国」における当社のサービス拠点と特徴を紹介します。

中国・サービス編

安川電機(中国)有限公司では、安心して安川電機製品をご使用いただけるよう、華東地区の上海を中心拠点として、華北・華南・西部の4地区にサービス拠点を配置し、リペア、フィールドサービス、コールセンター、ユーザースクールなどのサービス体制を構築しています。2014年12月、上海アフターサービスセンタは4階建ての新社屋に移転しました。これを機に、お客様に修理品質の高さをご覧いただくため見学コースを新設しました。これからも産業の高度化が進む中国市場に対応していくため、中国内外の皆様の協力を得ながら、お客様との強い信頼関係を築いていきます。

安川電機(中国)有限公司

- 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



上海アフターサービスセンタ
(上海ロボットセンタ、上海ソリューションセンタと同じビル内)



2014年12月の上海アフターサービスセンタ
開所式の様子

安川電機(中国)有限公司
董事長総経理 今福 正教(右)
アフターサービス部 部長 小山 博美(左)



サービスの特徴

インバータ製品、モーション製品、ロボット製品の生産工場と連携し、高い品質とスピードでお客様にサービスを提供しています。

リペア・フィールドサービス

各種製品の引き取り修理、オンサイトサービス。リニューアル、点検、メンテナンス教育を提供。

パーツ

中国市場向け製品のメンテナンス用パーツを販売。

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

スタッフの声

林 修一 フィールドサービス責任者/アフターサービスサポート



魚を調理中です

私は上海に駐在し中国全土のアフターサービス部のサポートとフィールドサービスの取り纏めを行っています。中国各地のユーザーから寄せられる修理、リニューアル、点検等、様々なご要望に対応しています。中国は世界各国の設備と機器が導入され稼働しており、ここ上海はフィールドサービスの要である為、ご要望に応えるべくスタッフ一同日々技術力の向上と情報収集に努めています。グローバル化に対し最善の対応を提供できるよう、これからも努力してまいります。

私の趣味

近隣の市場に出かけ、新鮮な海鮮を探すこと。
出会えたその食材で日本食を作り楽しんでいます。

田代 裕隆 上海アフターサービスセンタ、リペア責任者

私は上海アフターサービスセンタ内のリペア工場でサーボアンプ、モータ、インバータの修理、及びサポート業務を担当しています。上海は中国-日本間の窓口として、色々なお問い合わせ等に対応しており、お客様や各方面にサービスを提供できるようサポートしています。中国市場ではまず修理納期が重要であり、お客様の希望納期に沿った修理、緊急修理対応など、お客様が満足できるサービスを目指しています。主軸モータの持込み修理を緊急で実施した際には、修理したモータを満面の笑みで持って帰られるお客様を見ることができ、私もうれしくなりました。

私の休日

日本で勤務していた頃と全く変わらず、ビールを飲みながらゲームを楽しみます。青島ビールは少し薄めで飲みやすいので、皆さんもハマるかもしれませんよ。



江島 剛 広州アフターサービスセンタ 責任者

私は広州サービスセンタの責任者として、華南地区のアフターサービス取り纏め及び修理技術サポートを行っています。華南地区は中国生産のサーボの約50%が販売される重要地区であり、日系企業の生産拠点も多数あります。お客様はまず修理納期を最優先され、要望に対して迅速な対応を取った際には非常に喜ばれます。また日頃からスタッフや代理店とコミュニケーションを密にし、良い信頼関係を築いておくことが重要だと感じます。アフターサービス部一同、お客様にもう一度購入したいと思われるサービスを提供できるよう努力して参ります。

私の休日

家族が遊びに来た際には広州タワーや珠江ナイトクルーズで夜景を楽しんだりしています。また、中国赴任をきっかけにゴルフを始めました。まだ趣味と呼べるほど成長はしていませんが…。



丁 小薇 広州アフターサービスセンタ業務担当

私は広州アフターサービスの業務担当です。お客様や代理店との電話対応や部品在庫の管理、修理台帳などの業務書類作成を行っています。私が考える良いサービスとは、お客様の要望を最大限に満足させる事だと思っています。良いサービスを実施するため、業務スキル向上に注力し、常に新しいアイデアを考えていきたいと思っています。

張 明月 上海アフターサービスセンタ、リペア業務担当

私は上海アフターサービスセンタでモータ、インバータ、サーボの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。中日文化の差異がありますが、お客様の様々な要求、クレームに耳を傾け、適正な解決方法を探して対応していきます。アフターサービスは命を助け負傷者をお世話する病院と同じような神聖な使命を背負っています。安心して頼りになる「お医者さん」を目指し、正確迅速誠心を込めるサービスを提供していきます。

私の休日

土日はまず大掃除、部屋も心も綺麗にして気分転換。それから好きな食べ物を食べながら映画やドラマ等を見ます。私が一番好きなのは旅行です。万里の長城、天安門はお勧めです。



寺嶋 達也 広州アフターサービス担当

私は広東、武漢地区を中心に安川中国が販売したロボットのアフターサービスとして、不具合調査、技術教育、時にはセットアップやサンプルテスト等も行っております。日々、ロボットの不具合状況把握や技術力の向上に努めています。職種柄、お客様にお伺いする時は何か困られている場合が多いので、対応後にお客様が喜ばれる時は、私も嬉しく思います。

私の休日

広州市内探索をしています。市場や商店街を歩くのが好きです。広州には地下鉄が有り、交通機関が発達していますので、いろいろな所に簡単に行けるのが良いです。



サトウキビをかじっています

私のおすすめ

広州にお越しになった際は是非「粵菜」(ユエツァイ)を食べて下さい。広東料理は色、香り、味、形のいずれにも凝っています。駐在員の方達からも「很好吃」(とてもおいしい)と評判です。



中国チベットの湖畔でヤクとツーショット