

# グローバルサポート

第5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、「アジア」における当社のサービス拠点と特徴を紹介します。

## アジア・サービス編

YASKAWA ELECTRIC (SINGAPORE) PTE. LTD.およびYASKAWA ENGINEERING ASIA-PACIFIC PTE. LTD.では、アセアン及びオセアニア諸国を管轄地域として、シンガポール、タイ、インドネシアに主要拠点を置き、周辺国対応を含め6ヶ国語(日本語、英語、中国語、タイ語、マレー語、インドネシア語)でサポートしています。ここでのサービスは発足から10年目を迎え、経験豊富なメカトロ、ロボットの現地技術スタッフにより、電話対応、引取修理、現地出張などの基本サービスから試運転、ユーザー教育、システム更新に至るまで幅広くサービス提供いたします。今後さらに、どの国々でも同一品質でお客様がいつまでも安心して設備を維持いただけるライフタイムサービスの提供に取り組んで参ります。

YASKAWA ELECTRIC (SINGAPORE) PTE. LTD.

- 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



YASKAWA ELECTRIC (SINGAPORE) PTE. LTD. CEO 小原 秀樹(左)

YASKAWA ENGINEERING ASIA-PACIFIC PTE. LTD. Managing Director 川口 秀人(右)

インドネシア・ロボットセンタ



2014年11月21日 インドネシア・ロボットセンタ開所式の様子

### サービスの特徴

顧客ニーズに合わせた迅速なサービスの提供と品質の確保

#### ◆ ロボット

ロボットユーザーの集中するタイ バンコク、インドネシア ジャカルタにロボットセンタを配し、業界No.1のビフォアサービス・アフターサービスを提供します。

#### サービス内容：

- サンプルテスト、操作・保守教育、試運転、予防点検、予備品販売、事後保全、改造、更新、保守契約 等

#### ◆ モーションコントロール&ドライブ

最新機種から旧製品まで、何でも対応します。現地オーバーホールや旧製品のリニューアル、レトロフィットは得意分野です。シンガポール、タイ、インドネシアの3つのサービス拠点に加え、ベトナム、マレーシア他の国々に協力会社を使った修理ネットワークを拡大中で、短納期修理が可能となります。

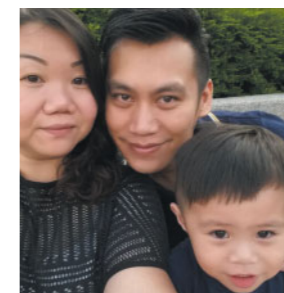
#### サービス内容：

- 現地故障対応、修理、製品/保守教育、予備品販売、試運転、予防点検・オーバーホール、リニューアル/レトロフィット 等

## スタッフの声

Leon Lai Lik Kah

YASKAWA ENGINEERING ASIA-PACIFIC PTE. LTD. エンジニアリング部門 フィールドサービス アシスタント・マネージャー



私は安川エンジニアリング アジア-パシフィック(シンガポール)でフィールド・サービスのアシスタント・マネージャーとして働いています。主な業務は 高圧インバータ、低圧インバータ等の現地での試運転、トラブル対応、診断/点検のマネージメントです。東南アジア地区では、大型ビル空調や押出機から鉱山資源の採掘、浚渫船までいろいろな用途で大型インバータが採用されていますが、そういった設備の試運転や改造、お客様への保守教育も我々の仕事です。私にとつての「Good Service」とは、どんな困難な仕事でも、任された仕事をやり遂げることです。

#### 私の趣味・おすすめ

宅内の小さなプランテーションでの家庭菜園で、生姜やパンダンリーフなどのハーブを栽培しています。お勧めのスポットは、マレーシア南端のジョホール州にあるDesaruビーチです。あまり知られていない穴場リゾートで、南シナ海に面した白く長い砂浜が名物です。

Vincent Tan

YASKAWA ENGINEERING ASIA-PACIFIC PTE. LTD. リペアサービス部門 エンジニア

こんにちは!! 私はリペアエンジニアとして安川エンジニアリング アジア-パシフィック(シンガポール)で働いています。私の担当は東南アジア他から返却される全シリーズのサーボバック、サーボモータおよびインバータの診断/修理です。また、トラブル対応の現地サービスも行っています。私にとつての「Good Service」は重症患者に対するドクターのようなものです。ドクターは患者を救うことだけを考えており、我々のサービスもそうであるべきと思います。お客様の声に耳を傾け、お客様サポートするためにプロフェッショナルとして最善を尽くし、顧客満足を満たすことを目指しています。



中央が本人

私の趣味  
音楽を聴くことと、「クラッシュ・オブ・クラン」のようなモバイルゲームを楽しむことです。

坂中 秀作

YASKAWA ELECTRIC (THAILAND) CO.,LTD. ロボットエンジニアリングサービス セクションマネージャー

私は安川電機タイランドのロボットサービス部門でセクション・マネージャーとして、タイのバンコクに駐在しています。ロボット設備の試運転や点検、修理等のアフターサービスを実施する傍ら、現地人エンジニアへの技術教育、レベルアップを行っています。また、お客様向け教育カリキュラムの作成やサンプルテストといったビフォアサービスもこなしています。日本のお客様から日本語での対応を求められるケースも多く、窓口となって業務のサポートも行います。管轄エリアはタイだけでなく、フィリピン、ベトナムといった東南アジア、南アジアの国々となります。



#### 私の休日

休日はタイ語学校に通っています。全く馴染みのなかったタイ語ですが、少しずつわかってくと上達したことを実感し、より意欲がでできます。去年はタイ語検定5級に合格しました。今年は4級合格を目指しています。

Wanwisa Amkham

YASKAWA ELECTRIC (THAILAND) CO.,LTD. メカトロ・エンジニアリング部門 サービス業務担当

私は安川電機タイランドのメカトロ・エンジニアリング・サービス部門でサービス業務担当させて頂いています。電話やe-mailでお客様から要望を伺い、見積り処理、受注処理、保守部品の手配、発送時の輸出入の処理および請求処理などを行っています。私にとって「Good Service」とは細かなコミュニケーションによってお客様と良好な関係を築くことです。ASEAN内の安川シンガポールや安川インドネシアは元より、安川台湾のサービスメンバーとも交流を行い、互いに協力しながらグローバルにお客様をサポートすることを心がけています。

#### 私のおすすめ

バンコクでのお勧めのスポットは「Wat Phra Kaew」という寺院で「エメラルド寺院」とも呼ばれています。世界3大スーパの1つ「トムヤムクーン」も是非挑戦して下さい。



永松 文典

PT. YASKAWA ELECTRIC INDONESIA ロボティクスセールス部門 マーケティングマネージャー

私はインドネシア、マレーシア地区の産業用ロボットの販売、技術支援を担当しています。担当地区ではお客様にシステムを取りまとめる部門が無いケースもあり、ロボットの導入も初めてというケースも多い為、3Dシミュレーションソフトを使用してシステム提案することで自動化のイメージ、メリットをわかりやすく伝えることを心がけています。ビフォアサービス強化の一環として昨年度、首都ジャカルタ市内にロボットセンタを開設しました。多様な用途の教育、テスト、アプリケーション提案を行える環境が整いましたので是非、自動化をお考えの際はご来場ください。



#### 私の休日

ゴルフによく行きますが、なかなか上達しません。最近マリンスポーツにも興味を持っています。サーフィンやシュノーケリングなど西ジャバにスポットがあるようですので、チャレンジしたいと思っています。