

IoT を活用した CS 向上

電動工具用チェックシステムの運用開始ほか**～サービス・ファーストの実践～**

日立工機株式会社(執行役社長・前原修身)は、この度、ブラシレスモーターを搭載した日立電動工具用のチェックシステム「チェッカー」を開発し、2016年10月1日より運用を開始いたします。

当社は現在、営業・サービス活動のみならず、製品開発や品質保証の段階からお客様目線で取り組むことを「サービス・ファースト」と名付けてスローガンに掲げています。本システムのほか、ライフサイエンス機器事業においても、遠心機の稼働状態を複数同時にモニタリングおよび記録するソフトウェアが好評を博しています。

これからも、お客様満足度のさらなる向上をめざして、日立ファンの拡大に努めてまいります。

1. 電動工具用チェックシステム「チェッカー」によるアフターサービスのスピードアップ

主に建築現場や工事現場で使用される電動工具は、粉じんや降雨、うっかりの落下など電気製品にとっては過酷な状況で使用されることが多いのが実情です。本システムは、当社のブラシレスモーター搭載製品に内蔵されている制御回路に工具の稼働状況を記憶させ、製品修理のご依頼をいただいたときに、そこからお客様の使用状況やエラー情報を読み取るものです。これにより、修理時間を短縮し、お客様の大切な工具を少しでも早くお手元にお戻しすることが可能となります。



図1. 「チェッカー」のシステム概要

News Release

2. IoT 技術活用によるユーザーニーズにマッチした電動工具新製品の開発

また、情報通信技術や IoT 技術を活用することで、本システムで得た、さまざまなお客様の製品使用状況のデータを入手、蓄積し、これまで推察するしかなかった稼働状況の見える化を実現いたします。こうして蓄積したデータを、モデルチェンジや新製品の開発コンセプト策定時に有効活用することにより、これまで以上にユーザーニーズにマッチした新製品をご提供できるようになります。



図 2. 稼働状況の見える化

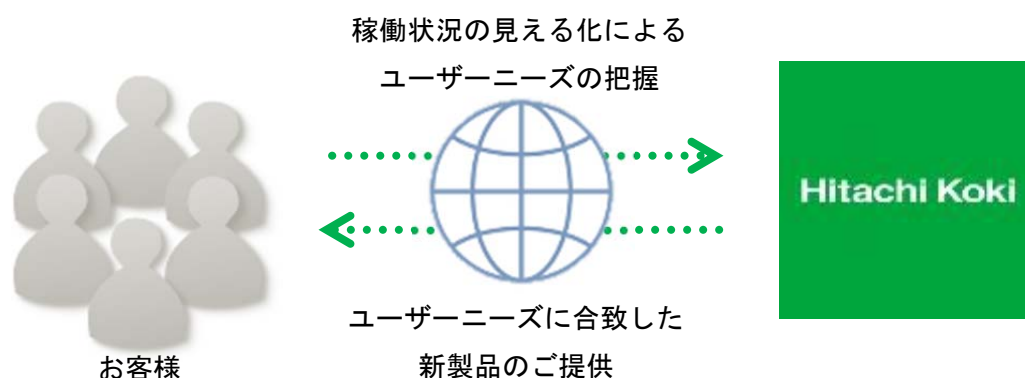


図 3. IoT 技術を活用した新製品開発の概念図

News Release

3. ライフサイエンス機器事業における情報通信技術を使った CS 向上 (遠隔記録ソフトウェア「himac LogManager[®]」)

化学製品や薬品の研究開発・製造などに使われる遠心機は、日々の稼働実績を逐一記録に残すことが求められる場合があります。当社は、遠隔記録ソフトウェア「himac LogManager[®]」をご提供しており、ネットワークに接続した複数の遠心機の稼働状態を同時にモニタリング・記録するとともに、万が一、異常があった場合は e-mail で即座にお知らせするなど、お客様の業務効率向上に貢献しています。

電動工具事業のみならず、当事業においてもユーザー利便性を徹底追求し、さらなる CS 向上を図ってまいります。



図 4. 遠隔記録ソフトウェアの概念図

■お問い合わせ

日立工機株式会社 広報戦略室 宮根、小松

東京都港区港南二丁目 15 番 1 号 (品川インターシティ A 棟) 〒108-6020

Tel: 03-5783-0601 (代表)

以 上