

お客様への 供給責任を果たします



ファナック株式会社

日野支社：東京都日野市
(本社：山梨県忍野村)



サービス統括本部
国内サービス本部長
よしだ のりみち
吉田 典道 様



サービス統括本部 国内サービス本部
サービスIT部長 (兼) 日野サービスIT課長
いがらし ゆたか
五十嵐 裕 様

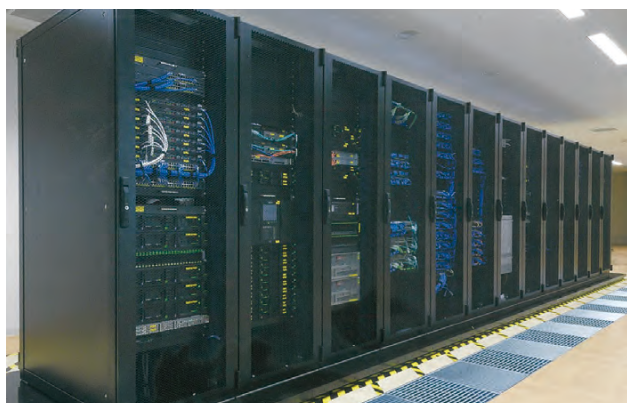
ファナック社の事業

当社は1956年に日本で民間初のNCとサーボ機構の開発に成功して以来、一貫して工場の自動化を追求してまいりました。現在では、FA事業、ロボット事業、ロボマシン事業に、IoTを利用したオープンプラットフォーム「FIELD system」を加えた事業を展開しています。また、お客様が当社の商品をお使いになる限り、保守サービスを提供いたします。

当社はお客様の工場における製造の自動化と効率化を推進し、国内外の製造業の発展に貢献してまいります。そして、これらの事業を通じてSDGsの達成に向けた活動を推進いたします。

止まらない工場の実現に向けた 生涯保守の精神

当社の製品は、主に生産現場で使用されます。24時間稼働も大事ですが、お客様がお使いになる時に問題なく動くことで信頼を得ることが重要です。メンテナンス等のサービスも含め「高信頼性」「高性能」を追求し、国内外どこであっても「生涯保守」を方針に掲げ、「お客様が当社製品をお使いいただく限り、保守を続けます」としています。お客様が困らないことから一歩踏み込み、止まってからではなく止まらないようにするために何をすべきかを念頭に置



免震モジュールTGS型を設置したサーバー

き安定的なサービスの継続を目指します。

現在、お客様自身で機械の状態を把握できるIoTのネットワークに取り組んでいます。お客様とのコミュニケーションを円滑にし、問題点を相談いただけるように信頼されるサービス体制の構築を心掛けていきます。

重要データ保全に向けた免震装置の導入

東日本大震災発生前、日野支社は国内全24拠点のサービスセンタの統括センタとして、人（エンジニア・コールセンター）、物（部品）、情報（データ）を管理していました。しかし震災の発生によりBCPの見直しを行い、お客様への供給責任の観点から東日本は日野支社、西日本は名古屋サービスセンタでの2拠点化を進めることになりました。これにより、どちらかの拠点が被災した場合でも、コールセンタ業務と保守部品倉庫が稼働し続け、お客様への影響を最小限に留めることができます。更に先に述べた「生涯保守」を実現するには、長年にわたり蓄積された技術情報やお客様の膨大な情報を集約したサーバーの保全が不可欠です。お客様の情報を守り、さらに当社技術の継承を目的に同じデータを保有する両拠点のサーバーにTHKさんの免震装置を導入しました。導入に当たっては両拠点の設置場所の揺れのシミュレーションをTHKさんに行ってもらい、最適免震装置の選定を行っています。

当社では既に本社基幹サーバーに免震テーブルTSD型を導入していますが、今回は免震モジュールTGS型に決定しました。サーバールームの高さ制限に対応可能、さらに連結できる構造に加えTSD型にはない地震を抑制する“減衰”機能に魅力を感じたからです。また、それ以上に当社製品に長年使い続ける中で培ってきたLMガイドをはじめとする、THK製品に揺るぎない信頼があったからです。

日野支社ではお客様がお越しになった際、サーバールーム前までご案内しています。サーバーへの免震装置導入を紹介することで、お客様に当社サービスへの安心感を持っていただけています。