

2.技術サービス部門の取組み

*高橋正利

(1)技術サービス体制

当社では国内外とも、本社製造本部技術サービス部が中心となりお客様への修理対応を行っています。お客様から直接のご依頼、代理店・特約店からの依頼に対して、修理内容や納期にあわせて、本社・支店の各サービス部門が一体となり、連携し修理対応しています。また、最近では海外のお客様からの新規ご注文も多く、納入時の試運転・取り扱い説明に現地の代理店・特約店のサービスマンの力が欠かせません。現在当社では国内と共に海外技術サービスの技術力強化に注力しています。

■試験機を正しく安心してご使用頂くために

まずは装置に使用している計器類の校正、色彩製品に関しては標準板の校正を行っているか確認させていただき、その上で装置が試験性能を満足できる状態であり、なおかつ安全にご使用いただける状態であるかを確認する点検を行います。点検

後に各部位の判定・性能確認結果を点検表（オプション）に記載してご提出いたします。

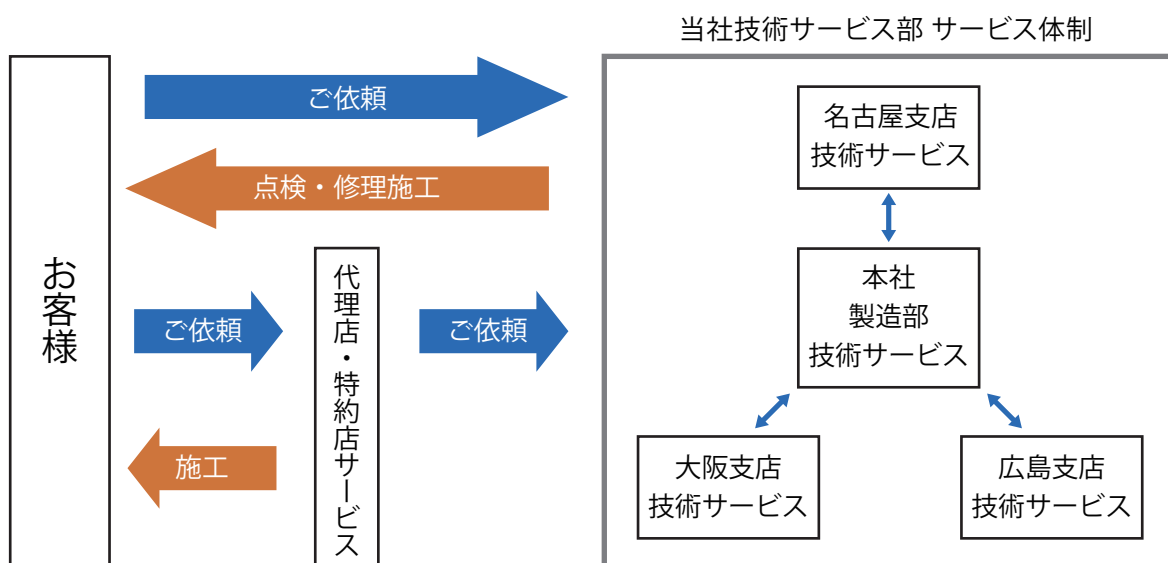
性能を満足できない不具合箇所や、経年劣化により交換を必要とする部品があった場合には交換修理費用のお見積りを作成し、ご提出しています。

特に安全装置に関係する部品は点検時に故障していなくても、耐用年数が近づいている（又は過ぎている）場合、交換修理費用のお見積りをご提示させていただいております。

試験機を正しく安心してご使用頂くために年に一度の定期点検・校正をご用命いただければ幸いです。

■迅速に点検・修理するために

技術サービス部ではお客様からのご依頼後、迅速に完了できるよう、日々取り組んでおります。経年劣化により、交換を必要とする部品に関しては予め機種ごとに部品を揃えておき早急な対応が取れるように代理店とも連携しながら準備をしています。



*お客様・代理店・特約店様からのご依頼に対して本社・支店一体で対応

*技術サービス部 次長

(2) 技術能力について

■スガ技術サービスマンの技能

当社では「作業標準者認定制度」を導入し、試験機の製造・修理における作業技術の標準化、並びに更なるスキルアップに取り組んでいます。

特に配線・組立ての基礎的な技術を中心に全スタッフが共通の知識として備えるように「作業標準者認定制度」の講習を受講し、筆記と実技の試験を行い、合格者のみ技術職の資格を得ることになります。当然、技術サービスマンは全員合格者であり、指導員になっている者もあります。

社歴の浅い技術サービスマンにとって耐用年数を大幅に過ぎた装置の修理は苦勞の多いものです。限られた設置スペース、限られた作業時間の中で様々な修理を行わなければならないので、技術サービスならではのテクニックなど、施工方法・手段を技術資料として常備し、誰でも同じ対応が取れるように勉強会を定期的を実施しています。



作業技術講習



作業技術講習認定証



認定者シール



勉強会

■担当インタビュー■

工場の製造から技術サービスマンになってから約10年。ほぼ毎日お客様の所に出掛け装置の修理、点検、立会い試運転などをしています。最近では海外への出張も増えています。

装置の修理時、お客様から依頼されている内容にかかわらず、予め機種ごとに揃えた部品を持って行き、耐用年数を経過して使用している部品などにも対応が取れる様に準備をしています。

使用されている装置の中には20年以上経過している物もあり、修理対応するのに困難な場合もありますが、お客様の大事な試験を停滞させない為に今までの経験と技術を活かし対応しています。皆が同様の対応を取れる様にサービスマニュアル化も進めています。多数のお客様に装置の使い勝手や困っている事等で意見として率直に聞き取り、今後のサービス体制や新しい製品に活かしていきたいと思っています。



技術サービス部 加藤 諭

■代理店サービスマンのトレーニング

代理店サービスマンの皆様にもスガ技術サービスマンと一体となってお客様への修理対応が出来るようにスガ技術サービスマンが実際に使っている作業時の資料を基に、実機を使つての技術講習会を実施しています。

また、前述の「作業標準者認定制度」を講習項目に盛り込み、代理店の方にもスガの技術・作業時の規定等を認識していただき、同じ作業・同じ施工方法でお客様へのサービスが出来るように取り組んでいます。もちろん試験（筆記・実技）も受けていただき、合格した方には認定証をお渡ししています



代理店サービスマン技術講習

■海外サービスマンのトレーニング

海外の代理店・特約店そして当社製品を取り扱っている商社のサービスマンの方々も年間技術研修プログラムに基づき当社において、装置の取り扱い説明から点検作業時のポイントを修得いただくよう研修を行っています。

海外への納入が急増している状況の中、更に講習内容を充実させこの取組みを強化していきます。



海外サービスマン技術研修

(3) 日常保守のお願い

最後になりますが、装置を正しく長くお使いいただくために、取扱説明書に記載している日常点検と清掃作業を是非お願いいたします。

特に、耐用年数を経過した装置に関しましては、使用している部品（特に電子機器部品）がメーカー製造中止になり対応が出来なくなるものや、修理対応する為に高額な費用が掛かってしまう場合があります。安全面において、使用している電線類や筐体の劣化により重大な事故に発展することもあると考えられる為、定期的に点検することと同時に、更新をご計画していただくことをお願いいたします。