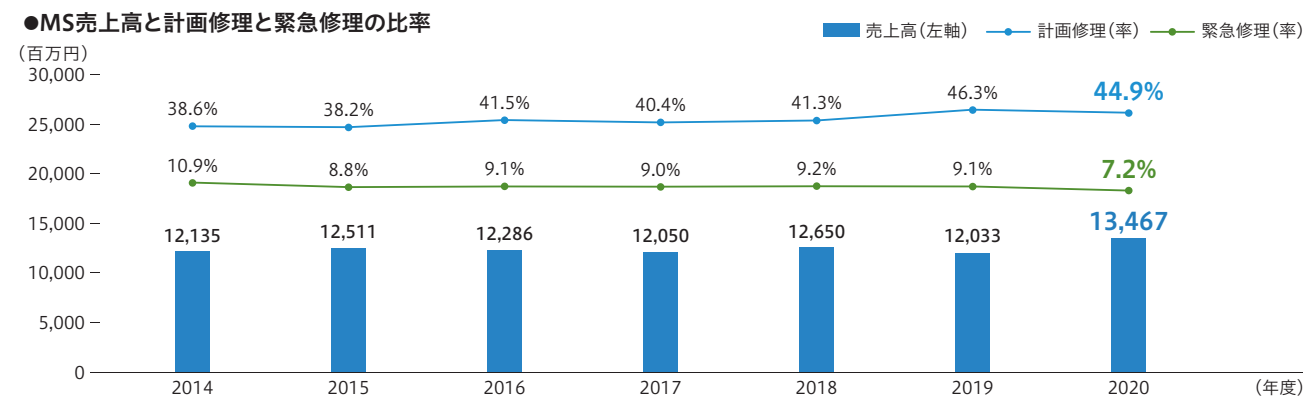


新たなビジネスモデルを目指す メンテナンスサービス事業

メンテナンスサービス事業は国内AP関連、BP関連事業の約6割を占めており、収益の安定性や高さから重要です。MS事業はビフォアサービスへの転換で新たなビジネスモデル転換をはかることを目指しています。



MS事業の特徴と「強み」「弱み」

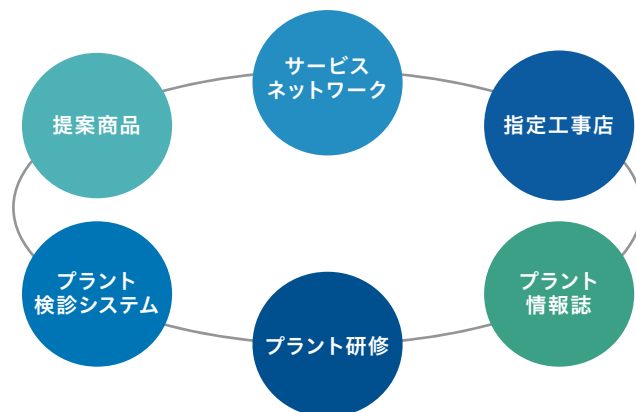
日工のメンテナンスサービス(MS)事業はユーザーのより良いプラントマネージメント実現をサポートしています。APとBP関連事業売上高の6割程度をMS事業は占めており、収益性の高さで極めて重要です。

MSは全国17ヵ所、180名体制によるサービスネットワークに加えて、指定工事店である全国200社のアキツ会を介して行なわれますが、これら陣容は2年前とほぼ同じです。

MSの「強み」はアキツ会を含めた機動力の高さと、CSC

(カスタマーサポートセンター)に集まるプラント稼働の様々な情報です。2018年10月に本社棟1階に開設した新CSCやサービス人員の増強などもあり、ここ数年で生産性が上がりました。「弱み」としてはMS要員の世代交代によるスキルの低下(=社員への負荷増)です。ただスキル低下は新CSC体制が構築でき、そのフォローにより、徐々に緩和が見られている上、組織を個人からチーム制へ移行をはかり、作業分業化などを進めています。

●サービスソリューション



取締役
事業本部
サービス企画部長
田中 実

POINT 1 ここ数年のMS売上高のミックス変化と収益性

当初、中期経営計画(2019～2021年度)でMS事業はユーザーのプラント更新需要が旺盛なため、2021年度のMSの売上高115～118億円(2018年度;126億円)で伸び悩むと予想しました。しかしAPやBPのユーザーはプラント更新と同時に、働き方改革もあってMSのアウトソーシング比率を上げてきたことから、2020年度のMS売上高135億円と中計予想を上回りました。

MS事業はセールスミックスの変化も顕著です。緊急修理

の比率が下がった一方(2014年度;11%→2020年度;7%)で計画修理が上がり(同39%→45%)、MSの採算性が改善しました。緊急修理はユーザーのプラント稼働に機会損失が発生することなどもあり高いマージンは取れませんが、計画修理の収益性は高い特徴があります。

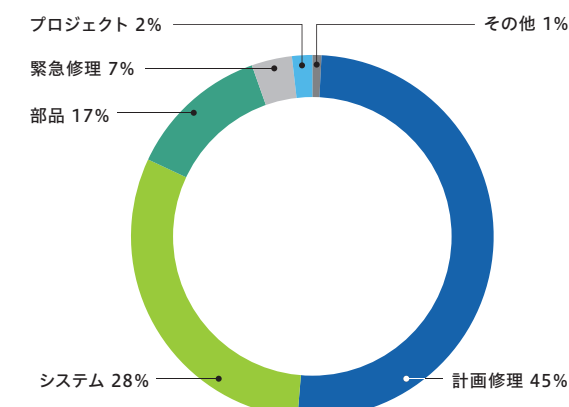
これらを踏まえて、2025年度にMS事業は売上高150億円、営業利益率14%程度への改善を見込んでいます。

POINT 2 ビフォアサービス転換でMSのビジネスモデル転換を目指す

新型コロナウイルスもあり、リモートメンテナンスシステムの契約率は2021年5月で74%に上がりました。更に、ここ数年システムを構築してきた「Nikko One CRM Platform」でユーザーやプラントと繋がれば、アフターメンテナンスからビフォアメンテナンスによる新たなビジネスモデルの転換も可能です。ビフォアメンテナンスは定額料金による契約をユーザー

と行い、遠隔監視を含めた定期的な点検を行うことで、お客様のプラント稼働が止まる前にプラントの修理を行います。アセットマネジメントへの移行も含めて、お客様のMSに占める日工のMS領域売上高を上げてまいります。また、海外のメンテナンス事業もタイにおいて現地の方と日本人スタッフ計5名で開始するなど、基盤構築を進めています。

●メンテナンスサービスの詳細



●操作盤台数とリモート契約比率

