

2018年10月に本社1階にカスタマーサポートセンター（CSC）を開設、お客様のプラント管理をサポートしています。コロナ禍において非接触型のリモートメンテナンスのニーズが伸長し、2021年5月末で7割を超えるユーザーに加入していただいています。しかし、これまでのサポート内容は事後対応型のサービスが中心となっているため、現在はIoT/AIを活用してプラント稼働情報をリアルタイムで把握し、収集・蓄積された情報に基づき保守・保全の予知能力を高めるシステムの構築を進めています。

DXによる新たな価値の実現

道路舗装や建築現場の生産性改善には、アスファルトプラントやコンクリートプラントの安定稼働が欠かせません。そのためには保守・保全の必要性を事前に感知して、プラント稼働が不安定になる前に対処することが重要です。日工では、顧客視点の機能追求や顧客との接点を増強すると

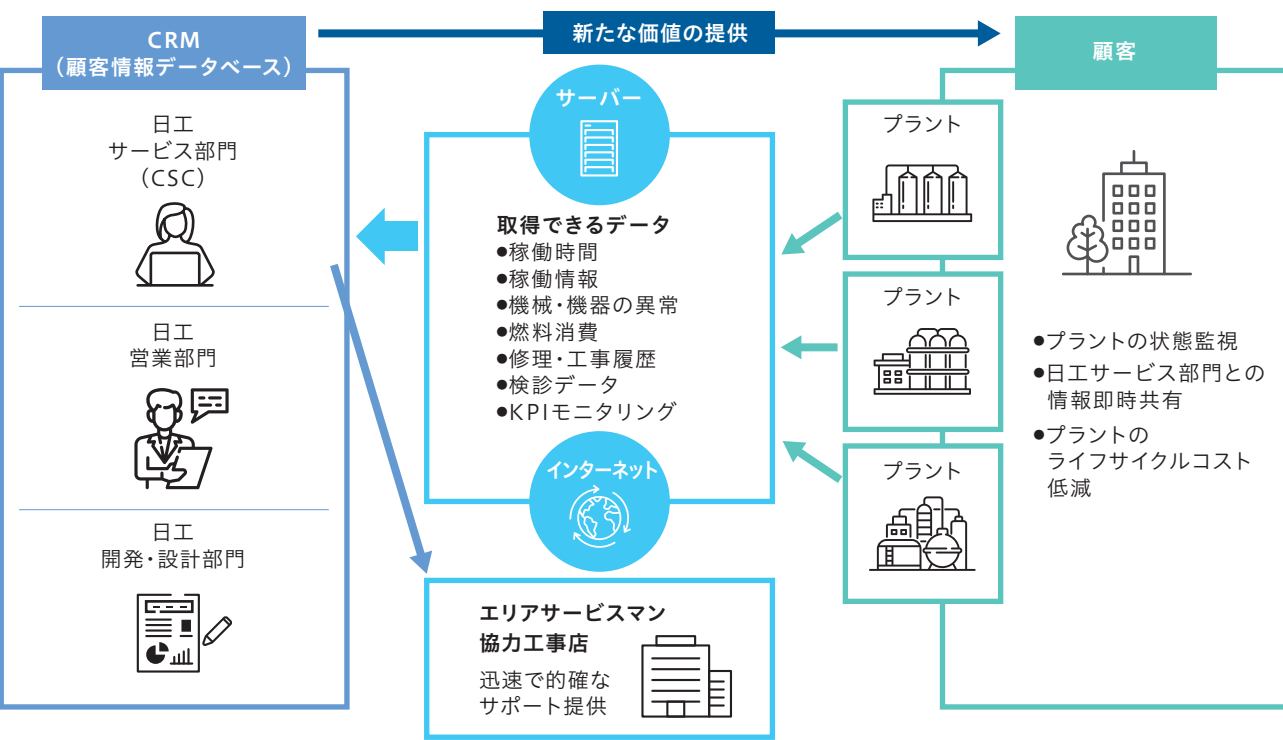
いう経営方針のもと、次世代サービスモデルの導入を計画しています。メンテナンス業務の大きな課題である「故障の未然防止」、「プラント設備の長期安定稼働」、「オペレーター支援」などを一元的に実現させるソリューションを目指しています。



ユーザープラントの様々な稼働情報や検診データ、修理・工事履歴をサーバーに蓄積し、稼働状態を可視化することで、適正な事前保守提案が可能となります。故障発生後の事後対応では、稼働停止が必要となり生産効率が著しく低下します。稼働情報に加えて設備環境情報も収集することで問題発生の要因を特定、蓄積した情報を分析した

レポートもオンラインで提供、ライフサイクルにわたる保全計画の策定に活用していただけます。稼働状態を可視化できることで、異常発生時にリモート接続で障害情報の収集や障害箇所の特定もできることから、エンジニアの到着を待たずに原因調査が可能となり、復旧にかかる時間を大幅に短縮することができます。

●次世代型ビフォアメンテナンスサービス



課金制度の改定とお客様のコストパフォーマンス改善

次世代ビフォアメンテナンスサービスの提供に合わせて、従来のリカバリー案件毎の料金設定に替えて定額制料金の導入を検討しています。機動的な事前保守提案や

具体的な検診メニューの提示によって事後復旧対応型の緊急修理が減ることで、お客様のコストパフォーマンスの改善に貢献できるものと考えています。

ライフサイクルサポートを通じお客様の製品価値を高める”One NIKKO Platform”

顧客視点の機能追求として新たなCRM（顧客情報データベース）の導入準備を進めています。次世代型ビフォアメンテナンスサービスで蓄積されるビッグデータを活用、日工のバリューチェーンを通じてお客様のプラントライフ

サイクルマネジメントをサポートすると同時に、新たな製品開発につなげていきます。お客様との接点を対面に加えてデジタル・コネクティビティにおいても増強することで新たな顧客価値の実現を目指します。

