DX・サービスモデルの変革

サービスを「緊急対応・修理の請負」から「顧客の操業を守る技術サービス」へ再定義します。

第1段階 Why 変革が必要な理由

事業責任者メッセージ



山本 陽介
上席執行役員
事業本部サービス
企画部長

20年以上蓄積した現場データとAIを活用し、サービスを「顧客の操業を守る技術サービス」へ再定義します

当社はプラントの稼働データや保守履歴を蓄積し、他社にないデータ資産を築いてきました。現在はDXを活用し、故障予兆の検知や予防保全などの高度化を推進しています。全国約130名のサービス社員と協力工事店の現場力を融合することで、お客様の設備停止リスクとライフサイクルコストの低減を実現します。さらに、サブスクリプション型サービスや純正部品販売を拡充することで、メンテナンス収益を継続的に創出する事業モデルへ進化させます。

顧客課題と事業機会

技能者の高齢化と人手不足
プラントのオペレータ不足、高齢化の進展への対応が求められる

プラントの安定稼働の維持、機会損失の軽減
プラントの操業を安定させ、アウトプットの最大化を実現したい

メンテナンスコストの最適化
可視化されたメンテナンスコスト提案が受注獲得の重要な要素

当社の強み（差別化要素）

データ蓄積と差別化された豊富なメニュー
カスタマーサポートセンターを2011年に立ち上げ、操作盤PC化以降20年以上のデータ蓄積が財産
故障分析やAI活用の基盤を構築し、豊富なメニューを揃える

充実した専属サービスマン体制
全国に約130名のサービスマンを配置。差別化された手厚いサービス体制が強み

サービスの質の高さと現場力
サービスマンの質と現場力が高く、顧客から高い信頼を獲得
「現場を知るメーカー」が重要視される

第2段階 How 構造改革の取り組み

DXサービスモデルとは

2000年から操作盤のPC化を推進し、2011年にカスタマーサポートセンターを設立。20年以上のデータ蓄積を強みに、AIによる自動応答・予測・提案を実現し、「予防保全・予防点検」のサービスモデルへ進化させます。

データ取得
操作盤・センサーで稼働・異常データを収集

データ蓄積・分析
故障傾向の可視化・分析
AIで原因推定・予測

予測・提案・警告
メンテナンス箇所を警告
予防保全・予防点検を提案

自動応答・最適対応
AIによる自動応答・回答提示
最適な部品手配・作業手配

データの蓄積・分析により、継続的な改善と価値向上を実現

成長戦略（DX・サービスモデルの進化）

1 **予防保全の高度化**
遠隔監視・稼働分析で異常を早期検知
部品消耗の予測により、計画的なメンテナンスを実現

2 **無人化・自動化の推進（AP）**
完全自動化レベルを100%とした場合、現在は約10%、完全無人化に向けてデータ・カメラで状況判断

3 **サブスクリプション・コスト最適化**
データ活用で部品交換時期・頻度を最適化
コスト可視化により、最適でミニマムな提案を実現

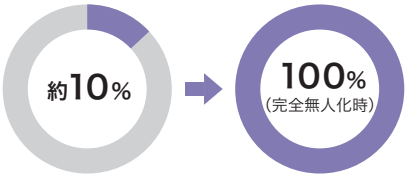
中計との接続（価値創造のサイクル）

ソリューション提案の強化 → サブスクリプション型サービスの拡大 → 純正部品の拡販 → 市場シェア拡大 → 企業価値向上（収益性向上、安定成長）

第3段階 Outcome 成果とマテリアリティ

DX・サービスモデルの成果イメージ（AP）

自動化レベル
（完全自動化=100%）



現在

メンテナンスサービス売上高

現在比
約1.5倍

完全自動化が実現した場合の成長余地

マテリアリティとの接続

マテリアリティ	成果	KPI
新たな顧客価値の創造	自動化、予防保全の高度化などのソリューション提案を拡充	サブスクリプション件数、メンテナンス売上比率など
人材育成と働きがいの向上	資格・免許の取得支援で現場力・技術力を強化	エンゲージメントサーベイ

メンテナンスサービス事業売上高と売上高構成比（連結）の推移

