

社員教育

お客さまのニーズに
的確に対応するために！

様々な育成活動を通して、サービスをお届けするテクニカルスタッフ一人ひとりの技術力と問題解決力の向上を図っています。

- 高度な技術者を育成する……………『保守認定制度』
- 管理者を育成する……………『マネジメント研修』
- 実機を用いた実践的な教育……………『機種研修』
- 保守品質改善活動を競い合う……………『予防保守発表会』
- 修理技術を競い合う……………『テクニカルスタッフカップ』



自社一貫体制

お客さまの思いを
カタチにします！

テクニカルスタッフは、お客さまの声や『現場』でつかんだ生の情報を、次世代の製品開発にフィードバック。より快適、高品質な製品のご提供を目指しています。



GLORY

グローリー テクニカルサポート

保守契約サービスのご案内

グローリーは
これまでの経験で培ったノウハウと
チームワークで、
安心の保守サービスをお届けします。

確 実

お客様

安 心

スピーディー

安心・確実・スピーディーを実現する 全国各地のサービス拠点

グローリーでは全国約100カ所のサービス拠点により
お客さまをサポートします。

- コールセンター
- ターミナル拠点 / ディスバッチ / デリバリーポイント
- サービス拠点



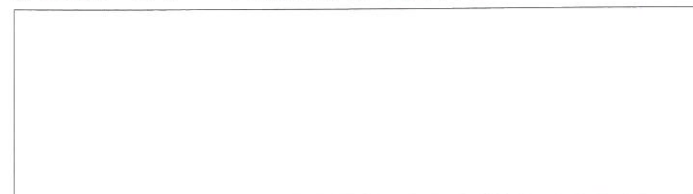
●パーツセンター
全国のデリバリーポイントにユニット・パーツ
を迅速に供給。

●詳しくはグローリーのウェブサイトも併せてご覧下さい。 <http://www.glory.co.jp>

グローリー株式会社

本 社 〒670-8567 兵庫県姫路市下手野1-3-1
東 京 本 部 〒101-8977 東京都千代田区外神田4-14-1 秋葉原UDX

保守契約サービスについての詳細は、下記の当社営業店にお問い合わせください。



GLORY

Confidence Enabled
人と社会の「新たな信頼」の創造へ



お客さまの業務の流れを止めない。 確実・スピーディーな保守サービスをご提供します。

常に正確かつ安定的な稼働が求められる、グローリーの各種通貨処理機器。お客さまに安定した運用をご提供するため、グローリーは均質・均一な安心の『定期点検』と専任スタッフとの連携により、すばやい復旧を目指す『訪問修理』の2つの保守サービスで製品をバックアップ。日々サービスの仕組み、人材育成、サービス品質の向上を基本に、スピーディーかつ確実な対応力でお客さまに安心と信頼をお届けします。

コールセンター

365日・24時間体制で見守る!

100名以上の専門スタッフが待機しており、お客さまからの電話に対し、3コール以内に素早く応答いたします。さらに、現場の保守キャリアを持つ経験豊富なスタッフにより、的確なアドバイスをいたします。



訪問修理

お客さまの業務の
1秒でも早い再開へ!

ディスパッチスタッフ

お客さまの元へテクニカルスタッフを迅速に手配!

現場の司令塔であるディスパッチスタッフは独自のシステムにより、最短でお客さまに到着できるようテクニカルスタッフを手配します。同時に必要なパーツ・ユニットを特定、また現地サポートの必要性を判断。緊急時、確実な対応を可能にします。



テクニカルスタッフ位置情報画面

機材管理スタッフ

迅速にパーツ・ユニットを現場へ。

パーツセンターと全国のデリバリー拠点が連携し、最短ルートで現地へ手配。迅速な復旧作業を支援します。



3Dパーツリスト画面

フィールド支援スタッフ

難易度の高いトラブルをサポート!

テクニカルスタッフの活動をナレッジ化。「事例情報」「技術情報」さらに「実機」を駆使し、難易度の高いトラブルにも現地のテクニカルスタッフと連携し解決にあたります。



最新の事例データベース



テクニカルレポート画面

テクニカルフォロー検索システム画面

テクニカルスタッフ

確実な対応でお客さまに安心を提供!

全国約1,000名のテクニカルスタッフは携帯端末により、技術・対応履歴・事例情報を確認し、確実に問題箇所を修復。お客さまの業務への影響を最小限に食い止めます。



技術支援

訪問修理

定期点検

長期的な
安定稼働の実現へ!

故障に至る前の小さな異常を早期発見。
万一のトラブルを未然に防ぎます。

01: 標準点検マニュアル

『標準点検マニュアル』により全国均質・均一の点検作業を実施します。定期的な清掃・調整・部品の予防交換や障害の事前発見・修復を行います。



02: お客さまごとのチェックシート

お客さまの運用環境に合わせた『点検チェックシート』を作成。より効果的・効率的なメンテナンスを心がけています。



03: 簡易マニュアル

操作・運用におけるお悩みにお応えするために、お客さまごとに『簡易マニュアル』を作成。日常業務が円滑に進むようサポートしています。



04: 予防保守

故障に至る前の異常を早期発見、その原因分析と対策の検討、効果の確認、点検マニュアル・チェックシートの適宜改訂など改善の余地がないか、検討を続けトラブルゼロを目指しています。

