



製品の企画、開発から保守にいたるすべての段階において、お客さまの信頼と満足を得る製品とサービスをタイムリーに提供します。

品質方針

お客さまの信頼と満足を得る製品・サービスをタイムリーに提供します

3つの重点指向

- 1 市場のニーズを先取りし、魅力ある製品開発を行う
- 2 源流で品質を作り込む
- 3 出会いの品質とアフターサービスを大切にする

世界中のお客さまに安心の保守サービスを

当社グループは、世界中のお客さまに安心して製品をご利用いただけるよう、米州や欧州、アジアなど、日本を除く世界24カ国に直販・直メンテナンス網を展開しています。現在、24万台超の製品に対しお客さまと保守契約を締結。約2,000名のスタッフで保守体制を構築し、対応にあたっています。

製品のトラブル対応や修理依頼など、お客さまからのお問い合わせは、拠点ごとに設けたコールセンターで受け付け、訪問対応が必要と判断した場合は、お客さまのエリアに近いテクニカルスタッフを迅速に派遣。お客さまの問題をいち早く解決に導けるよう、万全のサポート体制を整えています。



お客さまからの問い合わせに対し、電話でサポートしている様子

保守品質向上への取り組み

お客さまに満足していただけるより高品質な保守サービスを提供するため、世界各地域と連携した取り組みや集合技術研修をはじめ、さまざまな施策を実施しています。

世界各地域と連携した取り組み

●「Senior Service Leadership Meeting」の開催

世界各地域の保守事業責任者などが集まり、地域ごとの保守事業に関する取り組みや成功事例、グローバルで取り組んでいる施策の進捗などを共有しています。お客さまの多様なニーズに応える保守サービスの提供に向け、それぞれのレベルを高めるとともに、グループ全体の保守品質の向上を目指しています。

●「Annual Quality Meeting」の開催

世界各地域の保守品質責任者や開発部門、品質保証部門などのメンバーが集まり、地域別の市場における製品の稼働状況や品質状況、保守活動内容の情報を共有しています。保守対応などを通して得られた情報をフィードバックすることで、製品品質の向上につなげています。

品質を支える人材の育成

● 集合技術研修の実施

テクニカルスタッフの技術力や対応力の向上を目指し、地域や国ごとに集合技術研修を行っています。機種担当者がテクニカルスタッフに対し、市場で展開されている製品に合わせた研修を実施。受講者は、研修前に、オンライン教育システムを活用した事前学習に取り組むことで、研修の効果を高めています。



オンライントレーニングの解説画面の例

●「テクニカルスタッフカップ」の開催

日本で20年以上にわたり開催してきた「テクニカルスタッフカップ」をアメリカ地区、EMEA^{※1}地区、アジア・中国地区で行っています。地区ごとにテクニカルスタッフが集まり、日々蓄積してきた技術力を競い合うことで、モチベーションアップやテクニカルスタッフ同士のコミュニケーションにつなげています。

※1 EMEA: 欧州、中東、アフリカ



アメリカ地区で開催されたテクニカルスタッフカップの様子

協働環境を創造する次世代のモノづくり

労働力不足が喫緊の社会課題となる中、有効な解決策としてロボットへの期待が高まっています。当社では、これまでに培ってきた生産技術のノウハウを社外の生産現場でも役立てていただくことを目的に、2017年4月より、協働型ロボットを活用したシステムインテグレーション事業=ASROF(アスロフ)^{※2}を開始しました。

ロボットを活用した自動化ラインの構築から周辺設備やオペレーションノウハウの開発、アフターサービスまでをトータルに提供することで、人とロボットの協働環境を

創造。多品種変量生産にもフレキシブルに対応でき、食品や化粧品業界をはじめ、幅広い業界において、さらなる省力化と品質の安定化を実現し、次世代のモノづくりに貢献します。



※2 ASROF: Automation Smart Robot for Future



人とロボットの協働作業風景

お客さま事例 ～三州製菓株式会社様～

60年以上にわたり、素材や伝統製法にこだわった個性豊かな米菓とパスタスナックを製造・販売されている三州製菓株式会社様では、かねてより、社員が働きやすい環境づくりを推進しておられます。このたび、三州製菓株式会社様と共同開発を行い、商品の箱詰め作業を行う包装ラインにASROFをご導入いただきました。

導入の背景

- 労働力不足の中、最も人手が必要な包装工程での生産性向上を図り、安定した品質も確保したい。
- 多品種少量生産に柔軟かつスピーディーに対応できるラインレイアウトがコンパクトなヒト型ロボットを活用したい。

導入後の効果

- 社員は、製造工程や検品作業など「人の能力を必要とする作業」に専念できるため、より高品質で安心安全な商品づくりにつながっている。
- 簡単な操作でスムーズに生産品目の切り替えができるようプログラムされているため、効率よく多品種少量生産に対応することができる。

ASROFの役割



容器の形状と重量をチェック



米菓を容器に詰める



全体の重量から、米菓の内容量と員数をチェック。合格分のみ次の工程へ流す

Voice



三州製菓株式会社 代表取締役社長

齊之平 伸一様

大量生産のように、専用の機械で生産効率を上げることができない多品種少量生産にとって、ヒト型ロボットは非常に有効であると実感しています。また、安全柵を設けることなく、人の近くで作業が行える協働ロボットであることも魅力の一つです。慢性的な労働力不足にあって、生産性向上は今や中小企業の必須課題であり、グローリーとともに業界や地域の枠を超えてASROFを広く普及していきたいと考

えています。今後の要望は、AIも視野に入れた汎用性の向上です。ヒト型ロボットを複数台導入した場合でも、パッケージの形状や生産品目に合わせて、プログラムの変更やロボットのハンド部分の調整を現場ですることができるようになれば、ラインを止めずに生産を続けることができるため、お客さま満足度向上にもつながります。さらなる進化を期待しています。