

報道関係者各位

2022年6月27日(月)
株式会社明電舎

リモート監視・運転支援業務の対象を拡大！ カスタマーセンターの機能を強化します

株式会社明電舎（代表取締役 執行役員社長 三井田 健／以下明電舎）は、「カスタマーセンター」の機能を強化し、従来のお問合せ対応を主業務とする組織から、ビジネス拡大のための情報ハブ機能を持つ組織へ再構築します。リモート監視・運転支援業務の対象拡大に加え、収集した設備監視情報とお客様情報（お問合せ、障害、ご要望など）・保守メンテナンス情報（定期点検、簡易点検など）を連携させ、当社グループ内で共有・分析・活用することで、営業活動の支援や最適な保守管理、設備のリプレイス提案などの新たな付加価値創出を図るとともに、お客様とのつながりを一層強化することで更なるお客様満足度の向上を目指します。

近年、製造業においては製品の製造・販売・保守にとどまらず、お客様業務の支援などを通じた接点の拡充を図ることでビジネスチャンスを拡大する動きが活発になっています。当社では、お客様満足度の向上を目指して2003年に「カスタマーセンター」を静岡・沼津事業所内に設立。24時間365日オペレータ常駐によるお客様サービスの窓口として、コールセンター業務（納入設備の障害受付、各種のお問い合わせ対応など）をはじめ、無停電電源装置、受変電設備、コージェネレーションシステム等のリモート監視、風力発電設備の運転支援、CS活動（お客様満足度の向上）の推進、障害情報管理などの業務を行ってまいりましたが、今回、これらの既存業務に加え、次のような機能強化を行います。

【機能強化するサービス】

◆リモート監視・運転支援業務の拡大

主な当社製品（水力・太陽光・風力など再生可能エネルギー製品、受変電設備、移動電源車など）とカスタマーセンターをつなげ、設備の稼働状況を24時間365日監視し、メンテナンス部門や工場と連携することでお客様設備の安定稼働を支援します。

◆データ連携による情報活用の強化

監視業務の拡大により蓄積される豊富なデータとカスタマーセンターに集まるお客様情報、メンテナンス部門の点検情報などを連携させ、それらの情報を関連部門と協力して分析・評価し、当社グループ内へ配信・共有することで、お客様への提案活動など新しいビジネスチャンスにつなげます。

◆カスタマーセンターのリニューアル（本年6月8日オープン済み）

リモート監視や運転支援サービスなど、お客様や見学者様に、当社グループのお客様満足度向上への取り組みを間近にご覧いただける施設へとリニューアルします。リニューアルにあたり、受変電設備および太陽光PCSのリモート監視も開始します。

今後は、2024年度末を目標としてリモート監視の対象製品をさらに拡大する予定です。

★「カスタマーセンター」リニューアル！

機能強化のための情報ハブとして、新しいカスタマーセンターが本年6月8日にオープンしました。再生可能エネルギー関連製品や受変電設備の監視状況などを間近にご覧いただけるデザインとなっています。お客様のご訪問を心よりお待ちしております。

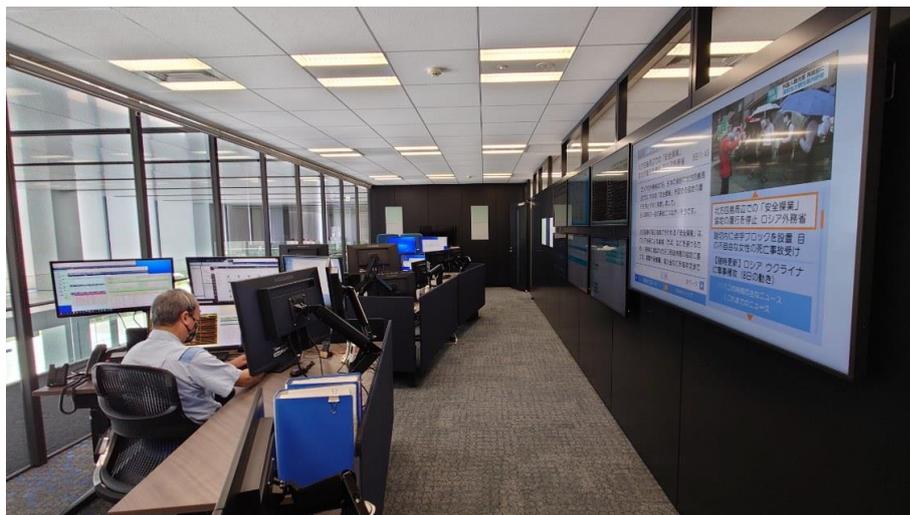


写真. 新しいカスタマーセンター

明電グループは、「より豊かな未来をひらく」、「お客様の安心と喜びのために」という企業理念のもと、社会と共に成長し、社会から必要とされる企業を目指し、新しい技術と価値の創造にチャレンジし続けます。

以上