

## 印刷関連機器サービス体制の改革と強化

大日本スクリーン製造株式会社(本社:京都市上京区/社長:石田 明)は、多様化するグラフィックアーツ業界の顧客ニーズに応え、サービス業務の効率化とサービス品質の向上、お客さまとのより密接な関係の確立を目指し、2001年4月1日からサービス子会社(株)ディ・エス・テクノサービス、(株)ディ・エス・スキャナー)を含めた印刷関連機器サービス体制の改革・強化を図ります。

従来、国内市場においては、スクリーングループのサービス子会社が製品の搬入・修理などのサービス業務を行い、スクリーン本社がサービス費用の回収ほか、部品・消耗品の販売を行っていました。2001年4月1日からサービス子会社が部品・消耗品の販売を開始するとともに、保守契約・サービス費用もお客さまから直接申し受ける体制に整えます。これにより、サービス子会社の品質意識を向上させ、お客さまとより密接な信頼関係を築き、利便性のアップも目指します。保守契約の販売促進については、製品販売との関連性を維持しながら、サービス子会社がスクリーンの営業部門と連携して行います。また部品、消耗品、サービス費、保守契約料の代金の回収は、スクリーングループ会社である(株)ファースト・リースが全て代行します。

この改革を強力にサポートするため、スクリーンの印刷関連機器製造部門に「品質推進部」を新設。最新の技術・トラブル情報のWeb配信などITを導入し、国内外グループ会社との連携を強化、サービス品質の向上を通じて顧客満足度アップを実現します。また、メーカーとしての責任が発生した場合、直接お客さまの元に出向き、トラブルの解決に当たります。

さらに国内外のサービス拠点・サービス子会社に対してサービス部品・消耗品の供給を行う「サプライセンター」を新設し、同センターの下に「配送センター(彦根地区事業所)」を設け、発送業務を集中すると共に、発送時間帯の拡大などを含め、迅速な部品供給と業務コストの低減を図ります。

サプライセンターでは、国内のお客さまからの部品・消耗品の注文を直接受け付ける体制を構築し、お客さまの発注に関する利便性アップを図ります。またインターネットによる部品・消耗品の受注・発注システムの構築も視野に入れ、サービス業務のさらなる効率化を目指します。

以上の改革により、お客さまへのより密接なサービス体制を確立します。

### 経緯

#### 印刷関連機器サービス体制のこれまでの強化策

当社グラフィックアーツ事業本部では、1998年10月にサービス統轄部を発足させ、サービス子会社を含めたサービスの事業化をスタートした。2000年2月には同部門のサービス・エンジニアをサービス子会社へ出向させ、サービス機能の移管を開始。現在、移管作業は順調に進み、サービス子会社はほとんどの業務が行えるようになっている。収益面では、保守契約販売の増加により安定した収入が得られ、またサービス部品保管やサービス業務の効率化による経費の圧縮も進み、サービス事業の独立採算の見通しが立っている。

#### バックアップ体制

これまで国内のお客さまに対してはサービス統轄部CS推進センターが、海外は製造部門の品質管理・生産技術担当部署がそれぞれクレーム処理をサポートしていた。今回の「品質推進部」は、サービス統轄部CS推進センターと品質管理・生産技術担当部署のサポートスタッフを統合・組織化し、国内外のサービス拠点やサービス子会社へのサポート体制を強化する。

#### サービス部品の供給

これまでは、サービス提供とは異なるルートで部品・消耗品の受注・供給・代金請求 / 回収を行ってきたが、サービス品質向上の観点からサービス部品や消耗品を迅速にお客さまへ供給するための体制に改める。新組織「サプライセンター」と「配送センター」によってこれを推進する。

### 当社サービス子会社の概要

#### 株式会社ディ・エス・テクノサービス

東日本地区におけるグラフィックアーツ関連業界を対象とし、大日本スクリーン製の印刷関連機器の総合メンテナンスサービスを行う。

所在地：〒170-0013 東京都豊島区東池袋5丁目 38-7 大日本スクリーン製造(株)東京支店ビル4階

TEL：03-5952-6011

FAX：03-5952-6729

設立：1977年9月1日

資本金：70,000,000円 大日本スクリーン製造株式会社 出資100%

代表者：代表取締役社長 栗原 弘明(くりはら ひろあき)

社員数：151名(2000年9月末現在、役員を除く)

#### 株式会社ディ・エス・スキャナー

西日本地区におけるグラフィックアーツ関連業界を対象とし、大日本スクリーン製の印刷関連機器の総合メンテナンスサービスを行う。

所在地：〒541-0053 大阪市中央区本町1-8-12 日本生命堺筋本町ビル10階

TEL：06-6268-6185

FAX：06-6268-6196

設立：1978年5月1日

資本金：50,000,000円 大日本スクリーン製造株式会社 出資100%

代表者：代表取締役社長 崎山 昭治(さきやま しょうじ)

社員数：127名(2000年9月末現在、役員を除く)

#### 株式会社ファースト・リース

当社製品などのリースを行う。

所在地：〒603-8165 京都市北区紫野西御所田町68 第2サンシャインビル2階

TEL：075-441-8131

FAX：075-415-1430

設立：1976年10月1日

資本金：50,000,000円 大日本スクリーン製造株式会社 出資70%

代表者：代表取締役社長 高野 明(たかの あきら)

社員数：11名(2000年9月末現在、役員を除く)

《紙誌面掲載の場合の読者からのお問い合わせ先》

グラフィックアーツ事業本部サービス統轄部計画管理部 TEL:075-352-7845