

Social

お客さまへの サービスとサポート

社会課題に対する考え方

通信インフラや安全・安心な食品・医薬品は、現代社会において欠かすことのできないものとなっています。

そのため、これらを支えるお客さまは、商品やサービスの新規開発、安定供給のため、生産性向上や品質保証などに注力されています。アンリツグループは、顧客ニーズに合致した商品を開発し、お客さまが必要な時にお届けし、場所や時間を問わずサポートすることが重要であると考え、グローバルな体制を構築しています。

そして、何事にも誠実に対応することで信頼関係を築き、お客さまとともに社会課題の解決に貢献することを目指しています。

方針

アンリツグループでは、企業行動憲章において、「お客さまに対して、商品・サービスに関する適切な情報提供、誠実なコミュニケーションを行い、満足と信頼を獲得します」を定めています。また、行動規範では、常に顧客のニーズに応える独創的で高いレベルの商品とサービスを提供することを掲げています。この活動を実践し、世界中のお客さまに信頼され、グローバルで選ばれ続ける企業であることを目指しています。

体制

アンリツの事業は、通信計測事業、PQA事業、環境計測事業、センシング&デバイス事業から構成されます。各事業グループで、営業・マーケティングや保守サービス、Webサイトなど、お客さまとの接点を通して、お客さまの事業課題に応えるサービス・サポートを提供しています。

事業グループごとにお客さまが異なることから、サポートについては各事業グループにおける関連部門が所管しています。

取り組み／活動実績

通信計測事業

通信計測事業では世界26カ国に営業拠点を構え、現地のお客さまに密着した対応を行っています。次世代技術の開発に取り組むお客さまとはロードマップを共有し、開発中のモバイル端末、通信装置などの検証を行い、TTM(Time To Market：商品の市場投入までの時間)の実現をサポートしています。

12カ国14カ所に保守サービス拠点を配し、世界中のお客さまに安心してアンリツの商品を使い続けていただけるよう各種サービスを提供しています。米国、中国、インドにはR&Dセンターを設立し、開発と一体となったサポートを展開しています。

PQA事業

PQA事業では、海外5カ国5法人の拠点を展開し、代理店を含め56カ国に保守サービス拠点を展開しています。保守サービスの現場経験が豊富な社員による24時間365日対応、海外の各現地法人との連携、CRMシステムを活用した効率化、国内・海外担当者による定期研修などの体制を整え、お客さまに安心と信頼を提供しています。

環境計測事業

環境計測事業では、製品サポートにとどまらず、導入検討段階におけるお客さまの通信システムとの接続検証、使用方法や管理方法などのトレーニング、トラブル

シューティングなどシステム製品で必要となるサービスを網羅した取り組みを行っています。

センシング&デバイス事業

センシング&デバイス事業では、海外アンリツグループや販売代理店と連携したサポート体制を構築し、世界各国のお客さまに対応しています。また、Webサイトにおいて、分野別の製品紹介に加え、基礎知識を学べる製品講座や最適な製品が選べるガイドなどを掲載し、お客さま視点の情報発信を行っています。

コロナ禍におけるお客さまサポート

アンリツグループでは、新型コロナウイルス感染症の影響で広がるテレワークに対応し、オンラインによる販売促進、お客さまサポートに注力しています。通信計測事業では、5Gや超高速ネットワークなど最先端の通信システムに対応したソリューションを紹介しています。またリモートデモやウェビナー、製品の操作ガイドなどを特設サイトで展開しています。2020年度は、「Anritsu Technology Show」を開設し、5G通信計測ソリューションをはじめとするアンリツソリューションを紹介しました。

PQA事業でも、上記同様の取り組みに加え、検査機の監視と障害時の復旧がリモートで行えるソリューションを提供しています。

TOPIC

ローカル5Gの普及に貢献

ローカル5Gは、さまざま産業用途で活用される小規模な通信ネットワークです。アンリツが実現への貢献を目指す未来社会において、さまざまな社会課題を解決する役割を担っています。その一方で企業や自治体などの利用者は自ら無線局免許を取得し、自前でネットワークの構築、運用、保守を行い、通信事業者と同等の通信品質を確保することが必要です。これには、通信における高度な専門知識が必須のため、導入の課題となっています。アンリツ(株)は、この解決に貢献するために、ANRITSU 5G LABの開設とAK Radio Design(株)の設立を行いました。

ANRITSU 5G LAB

本ラボでは、28GHz帯のローカル5Gの導入、運用、保守の各局面における品質保証に必要なテストソリューションを実体験できる施設です。お客さまに機器を持ち込んでいただき、実際のローカル5G基地局と接続した動作検証、測定器を用いた品質評価トレーニングなども提供します。

AK Radio Design設立

(株)構造計画研究所との共同出資により、ローカル5Gの導入・運用プロセスを支援する「AK Radio Design株式会社」を設立しました。導入の事前検討、免許申請、運用に関する支援サービスや最適なシミュレーション手法と測定、電波干渉などの障害発生に対する原因特定や解決策の提案などを行います。