

## 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、グローバルな支援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。これらの活動を実践し、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じて、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。

## 取り組み／活動実績

### 通信計測事業

通信計測事業では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の短縮をサポートしています。

保守サービス拠点は12カ国14カ所に配し、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、フィリピンでは、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5カ国の拠点を展開し、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。当社では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。

## TOPIC

### 二オイ検査による新しい価値を創出するため、株式会社アロマビットに出資

人間の五感(視覚、聴覚、触覚、味覚、嗅覚)の中で、嗅覚には適したセンサーがなかったため、データの活用が進んでいませんでした。こうした中、(株)アロマビットは先進的な技術・サービスを活用し、二オイ市場を開拓してきました。アンリツは同社への出資を通じて、二オイによる検査・モニタリング、官能検査の高度化など新しい品質保証ソリューションの開発に取り組み、食品・医薬品の製造工場における安全・安心、自動化・省力化、廃棄ロス削減などに貢献していきます。

## 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。

ローカル5GではAK Radio Design(株)、アンリツカスタマーサポート(株)と連携し、シミュレーションと実測を組み合わせたサービスを提供し、その円滑な導入、運用をサポートしています。

## VOICE

### 実測での確かなエリア設計をサポート



アンリツカスタマーサポート株式会社  
春口 亮(左)  
助川 凡夫(右)

ローカル5Gの通信状況の実測は、アンリツカスタマーサポート(株)が請け負っています。アンリツ製の測定器を用いてローカル5Gの電波の状況を見える化し、実測現場でお客さまと共有しています。後日、実測結果と考察を提供していますが、植生や建造物、地形などの影響でシミュレーション結果と実測結果が異なることも多く、お客さまから驚かれます。実測することでより確かなエリア設計につながっています。

## TOPIC

### NEC ネットエスアイ、アンリツ、AK Radio Designの3社が5G/ローカル5Gの普及拡大に向けて業務提携

移動通信における工事や各種の実証実験を通じてローカル5Gのノウハウを有するNEC ネットエスアイ(株)と、ネットワークや無線通信端末の通信品質検証の知見を有するアンリツ(株)、電波伝搬シミュレーションおよび実測を融合したサービスを提供するAK Radio Design(株)の3社が連携し、ローカル5G導入にあたってのお客さま負担軽減を目的とする電波検証パッケージサービスの提供を開始しました。これにより自治体や企業によるローカル5G導入に向けたハードルを下げ、快適で便利な社会の実現に貢献します。

## 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リモートデモやウェビナー、製品の操作ガイドなどを紹介しています。2021年度は、

「Anritsu Tech Days」を開設し、5G通信計測ソリューションをはじめとするソリューションを紹介しました。

PQA事業では、オンラインによる取り組みに加え、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。

➡ P.99 事業継続マネジメント

## 外部監査を活用した責任ある取り組みの実践

サプライチェーン全体で環境的、倫理的に業務を行うことが責務となっている今日、専門の外部監査機関を活用して取引先の信頼性を客観的に評価する動きが広がっています。アンリツは、PQA事業において、SMETA監査<sup>\*1</sup>を受審しています。また、取引先企業の環境や人権、倫理などに関する取り組みの評価サービスを行っているEcoVadis社のサステナビリティ調査を受審しています。2022年7月には、東北アンリツ/郡山事業所がRBA監査<sup>\*2</sup>を受審しました。

今後もこうした監査で得た知見、改善点を事業活動に生かし、企業としての責任を果たしていきます。

\*1 SMETA監査：SMETAは、Sedex Members Ethical Trade Auditの略。企業がグローバルサプライチェーンにおける労働条件を管理・改善するためのオンラインプラットフォームを提供しているSedexの社会監査基準。「労働基準」「安全衛生」「環境」「企業倫理」をカバーしている。

\*2 RBA監査：RBAはResponsible Business Allianceの略。電子機器業界のサプライチェーンにおいて、労働環境が安全であること、そして労働者が敬意と尊厳を持って扱われること、さらに製造プロセスが環境負荷に対して責任を持っていることを監査するもの。