



西日本カスタマーケアセンターのご案内 Heidelberg Service



サービスコーディネーター

万一のトラブル発生時には、私たちサービスコーディネーターにお任せください。
お客様からのお問い合わせに対して、最後まで責任を持って対処いたします。

印刷機・CtP・デジタル関連・パッケージ関連後加工装置担当



サービスコーディネーター
岩元 雅弘

- 担当地区：近畿地区
- 出身地：兵庫県
- 経験年数：27年
- 座右の銘：明日は明日の風が吹く



サービスコーディネーター
早川 昌範

- 担当地区：東海、北陸地区
- 出身地：大阪府
- 経験年数：28年
- 座右の銘：人の話は最後まで聞く



サービスコーディネーター
中村 孝司

- 担当地区：中国、四国、九州、沖縄地区
- 出身地：京都府
- 経験年数：28年
- 座右の銘：努力に勝る天才なし
笑う門には福来る

断裁機担当



サービスコーディネーター兼テクニカルヘルプデスク
平井 健夫

- 担当地区：全国
- 出身地：東京都
- 経験年数：15年
- 座右の銘：段取り八分

※ 製本機のお問い合わせは、交代制にて対応しております。

パーツ・サフィラコーディネーター

サービス部品やSaphiraなど印刷必需品のご注文は、私たちパーツ・サフィラコーディネーターが承ります。常時在庫と最適な配送体制で、お客様に商品を迅速にお届けします。



パーツ・サフィラコーディネーター
柴田 晃三

- 担当地区：全国
- 出身地：静岡県
- 経験年数：42年
- 座右の銘：男性は女性の手のひらで動き回る



パーツ・サフィラコーディネーター
森 光正

- 担当地区：全国
- 出身地：神奈川県
- 経験年数：11年
- 座右の銘：他人と過去は変えられない。
自分と未来は変えられる。



パーツ・サフィラコーディネーター
井上 善法

- 担当地区：全国
- 出身地：兵庫県
- 経験年数：30年
- 座右の銘：笑顔で対応



パーツ・サフィラコーディネーター
東 誠人

- 担当地区：全国
- 出身地：山口県
- 経験年数：30年
- 座右の銘：夢は大きく

テクニカルヘルプデスク

テクニカルヘルプデスクは技術に関する専門家集団です。操作やメンテナンス方法など技術的なご質問や、トラブル時の対処法などを懇切丁寧にご説明いたします。



マネージャー

カスタマーケアセンターに関するご要望やご質問などがございましたら、マネージャーまでお申しつけください。



フィールドサービス部 部長
鈴木 克佳

- 担当地区：西日本全般
- 出身地：京都府
- 経験年数：26年
- 座右の銘：何事も楽しんで！



フィールドサービス部
プリントアプリケーションマネージャー
松下 徳政

- 担当地区：全国
- 出身地：北海道
- 経験年数：27年
- 座右の銘：なるようになる



フィールドサービス部
中日本フィールドサービスマネージャー
小西 義親

- 担当地区：中日本地区
- 出身地：大阪府
- 経験年数：30年
- 座右の銘：謙虚さと初心をもつ



フィールドサービス部
西日本フィールドサービスマネージャー
中村 耕一

- 担当地区：西日本全般
- 出身地：兵庫県
- 経験年数：28年
- 座右の銘：心で人は動く



フィールドサービス部
西日本フィールドサービスマネージャー
脇口 英己

- 担当地区：中国、四国、九州
- 出身地：岡山県
- 経験年数：32年
- 座右の銘：為せば成る為さねば成らぬ何事も成らぬは人の為さぬなりけり



ロジステック部
マネージャー
池田 千尋

- 担当地区：全国
- 出身地：千葉県
- 経験年数：12年
- 座右の銘：明るく楽しく



ライフサイクルオペレーションズ本部
本部長
大西 正彦

- 出身地：東京都
- 経験年数：9年
- 座右の銘：初心忘れるべからず



ライフサイクルオペレーションズ本部
副本部長
土山 昌雄

- 出身地：滋賀県
- 経験年数：29年
- 座右の銘：人間万事塞翁が馬



カスタマーケアセンター
アドミニストレーションマネージャー
清瀬 維良

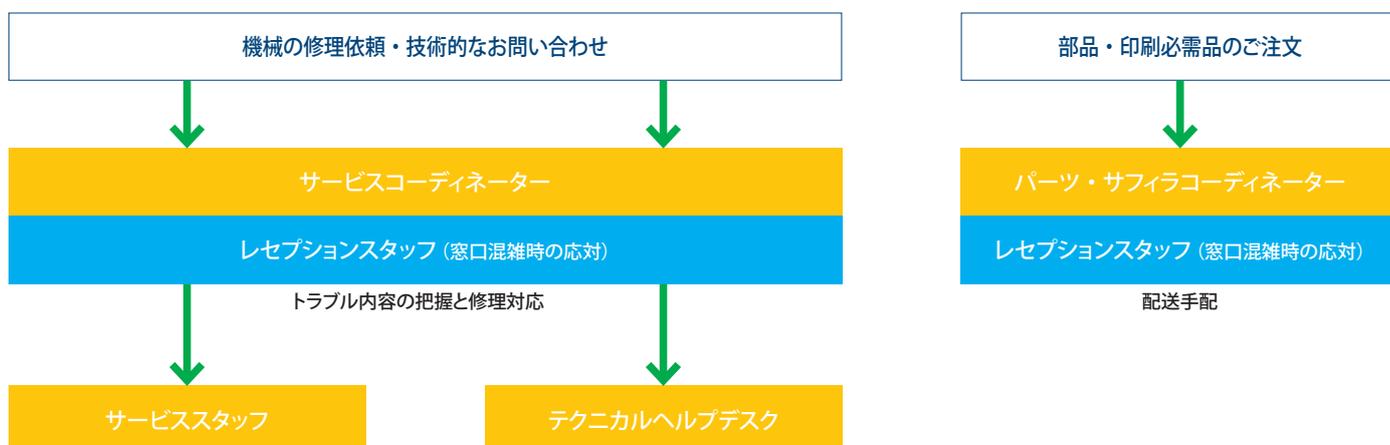
- 出身地：東京都
- 経験年数：35年
- 座右の銘：迅速丁寧

レセプション

担当コーディネーターが他のお客様からのご相談に対応している時、あるいは窓口が混雑している時には、レセプションスタッフがお客様のお問い合わせに対応いたします。



カスタマーケアセンターの受付体制について



各スタッフが連携してお客様のお問い合わせに迅速に対応しています。

お客様に寄り添うサポート Heidelberg Service for lifetime

ハイデルベルグのサービスについてご案内いたします。

印刷業界を取り巻く環境が激変するなか、お客様の要望は日々、変化を続けています。次々と生まれる新しいビジネス分野においても、これまでにないサービスが求められるようになってきました。私たちハイデルベルグは、こうした変化に柔軟に対応するため、常にサービス内容を見直し、必要に応じて組織や人員を再編成しています。ぜひ皆様のご意見、ご要望をお聞かせください。私たちハイデルベルグは、お客様の声に耳を傾け、常に改善に努めることをお約束いたします。

お客様のご期待に沿うように

- 親しみやすく信頼できるプロフェッショナルなパートナーとして、お客様のビジネスをサポートいたします!
- お客様の成功が、私たちの最終ゴールです!
- 私たちはエキスパートです!完璧とは言えませんが、情熱を持ってサポートいたします!
- 私たちは絶え間なく学び進歩しつづけます。

テクニカルサービス



搬入・設置



移転・移設



メンテナンス



クリーニング



リモートサポート



修理



純正部品



オーバーホール

パフォーマンスサービス



現場調査



カラーマネジメント



トレーニング



アップグレード



プレディクティブモニタリング



生産性向上サポート

テクニカルサービス

搬入・設置



専門的な準備と計画にもとづいて、確実な施工を実施します。

- ・卓越したプロセス管理能力と長年の施工経験にもとづいた確実性。

移転・移設



プロジェクトの計画と実行には、数多くの専門知識の他に様々な資材も必要となります。当社ではこれらを一括パッケージ方式で引き受けることにより、最短時間で設備を移設し、完璧な状態で再稼働を行います。

- ・解体、移動、オーバーホールから、専門技術者による設置及び機械の始動まで全てを当社が行う一括パッケージ方式を採用。
- ・お客様の要望、環境条件、機械の状態などにあわせて最適な計画を提示して実施。

メンテナンス



当社では、一時的な訪問サービスからフルサービス契約まで、あらゆる種類のメンテナンスサービスを提供しています。高度な技術訓練を受けている当社のエンジニアは、お客様の設備の性能を最大限まで引き出します。

- ・徹底した検査と機能テストを実施。
- ・給油・調整を行い、必要に応じて摩耗部品の予防的な交換を実施（別途費用が必要）。

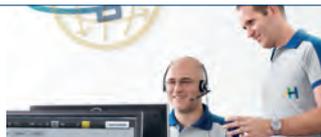
クリーニング



ハイデルベルグ製品は高い生産性が得られるように設計されています。お客様が保有する製品の性能を最大限に引き出すために、機械をクリーニングします。当社のクリーニングサービスを利用すれば、オペレータを非生産的な作業から解放し、貴重な人的資源を有効に活用できます。

- ・プリプレス、プレス、ポストプレスの各機器がクリーニングの対象範囲。
- ・サービス内容はお客様とご相談の上決定。

リモートサポート



ハイデルベルグの世界的サービスネットワークに、1日24時間365日、マウスのワンクリックだけでアクセスできます。迅速で効率的なサポートにより、機器の利用効率が高まり、生産性が向上します。

- ・機器トラブルの多くがオンラインで解決可能。
- ・製造番号やソフトウェアバージョンなど機械の詳細説明が不要。
- ・万全のセキュリティ対策を施し、情報の漏洩を防止。

修理



サービスコールの受付から、修理対応まで迅速なサービスを提供します。当社のエンジニアは、お客様の設備の問題を解決し、つねに最良の状態で稼働できるよう、あらゆる活動を行います。またハイデルベルグの純正部品を使用しているため、長年にわたって最高性能を維持できます。

- ・リモートサポートでお客様の印刷機を迅速に診断。
- ・操作に関する質問から技術的な質問まで、当社の専門家チームが直接お話を伺って、迅速に対応。

純正部品



ハイデルベルグの純正部品を使用すれば、機械の性能と製品の品質を長年にわたって最高状態に保つことができます。純正部品は故障の危険性を減らし、安定した生産を約束します。

- ・ハイデルベルグ製品の寿命と性能を確実に延長。

オーバーホール



印刷設備は、日常的に高速運転の負荷にさらされています。インキや化学薬品、様々な印刷素材を使って高速生産しているため、可動部品の消耗は避けられません。このため、こうした部品には耐用年数と性能限界が定められています。当社では印刷設備のオーバーホールについて、包括的なサービスメニューを提供しています。

- ・お客様の要望に応じたコンポーネント単位のサービスを提案。
- ・印刷機の製品寿命を延ばし、高い生産性と品質を維持。

パフォーマンスサービス

現場調査



実際の機器の性能と目標レベルを現地で評価します。

- ・ 印刷機の性能向上に必要な施策を提案。
- ・ 重要業績評価指標（KPI）を提示。

カラーマネジメント



- ・ インキプリセットを改善し、前準備時間の短縮と損紙の削減を実現。
- ・ 印刷機による本紙校正が容易になり、再版物の再現性も確実に向上。
- ・ 色分解とプロセスキャリブレーション（グレーバランス）の向上によって、インキングの安定性が向上。

トレーニング



(1) アプリケーショントレーニング

- ・ 印刷と生産に関する専門技術のトレーニングを実施。
- ・ 新しい設備はもちろん、既存設備の追加トレーニングも可能。

(2) メンテナンストレーニング

- ・ 印刷機器本体だけでなく消耗部品や電気設備、安全装置や周辺機器などすべての機械モジュールを対象としたトレーニングを実施。
- ・ 初歩的なメンテナンス手順やトラブルシューティング（故障点検）の簡単な方法なども習得。

アップグレード



当社の幅広いハードウェアアップグレードを利用すれば、設備の性能を最適化できます。アップグレードに際しては、お客様の設備が最新版かどうかを必ずご確認ください。

- ・ 新しいアプリケーションへの対応が可能。
- ・ 生産速度の向上、品質の向上、環境にやさしい印刷を実現。

プレディクティブモニタリング



最先端のリモートサービス技術とビッグデータ解析技術によって、「プレディクティブモニタリング」を提供します。このサービスによって機械の稼働時間を最大化できます。

- ・ 故障インジケータの早期発見による予測生産スケジュールを提供。
- ・ 迅速かつ正確な故障分析を実施。

お客様のメリット

- ・ 予期しないダウンタイムが大幅に減少。
- ・ 故障の早期予測と事前処置によって安定した生産プロセスが実現。
- ・ 最大で設備稼働率 98% が達成可能。

生産性向上サポート



お客様の設備の性能と採算性を改善し、ワークフローを最適化するソリューションを提供します。

- ・ 改善の余地を検討し、直ちに実行すべき改善ロードマップを提示。
- ・ 性能評価によって、お客様の設備または工場全体の生産性を改善。
- ・ 改善活動の追跡と実績の数値化を実施。
- ・ お客様の設備の性能を最大化し、時間と素材の大幅に節約。



修理・お問い合わせ

印刷機／パッケージ関連後加工装置

北海道・東北・関東
甲信越・静岡 50Hz 地区

 0570-666-431

北陸・東海・近畿・四国
中国・九州・沖縄地区

 0570-666-432

デジタル／CtP／プリネクト製品

 0570-666-433

製本機／断裁機

 0570-666-434

部品・Saphira 等印刷必需品のご注文

 0570-666-435

※各電話番号は NTT ナビダイヤルを使用しており、通話料金は NTT コミュニケーションズの料金が適用されます。携帯電話・PHS からのご利用も可能です。(ただし、050 発信の IP 電話のみご利用できません)

※カスタマーケアセンターでは、応対品質向上のため、お客様からのお電話でのお問い合わせ内容を録音させていただいております。

ハイデルベルグ・ジャパン株式会社

〒140-8541 東京都品川区東品川3-31-8

TEL(03)5715-7185

www.heidelberg.com/jp

97051-1610-0000-WA-HJP