Service

東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

シニアサービスコーディネーター
川島 尚

■担当地区：関東、静岡 50Hz 地区
■出身地　：東京都
■座右の銘：実るほど頭を垂れる稲穂かな

サービスコーディネーター
多賀 保隆

■担当地区：東北、関東地区
■出身地　：東京都
■座右の銘：一期一会

サービスコーディネーター
古川 尚人

■担当地区：北海道、長野、新潟、山梨、関東地区
■出身地　：東京都
■座右の銘：初心忘るべからず

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
■座右の銘：段取り八分

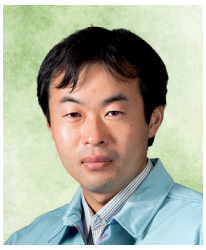
※ 製本機のお問い合わせは、交代制にて対応しております。

パーツ・サフィラコーディネーター

サービス部品やSaphiraなど印刷資材のご注文は、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
井上 善法

■担当地区：全国
■出身地　：兵庫県
■座右の銘：笑顔で対応



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
■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。

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
シニアマネージャー
鈴木 克佳

■担当地区：全国
■出身地　：京都府
■座右の銘：何事も楽しんで!

コンサルタント / プリントアプリケーション部
シニアマネージャー
岡田 純一

■担当地区：全国
■出身地　：東京都
■座右の銘：誠心誠意

フィールドサービス部
マネージャー
喜多井 文男

■担当地区：東日本全般
■出身地　：神奈川県
■座右の銘：一意専心

コンサルタント / プリントアプリケーション部
マネージャー
波田野 秀樹

■担当地区：全国
■出身地　：新潟県
■座右の銘：理由がな無い事は起こらない

ロジステック部
シニアマネージャー
池田 千尋

■担当地区：全国
■出身地　：千葉県
■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
取締役本部長
大西 正彦

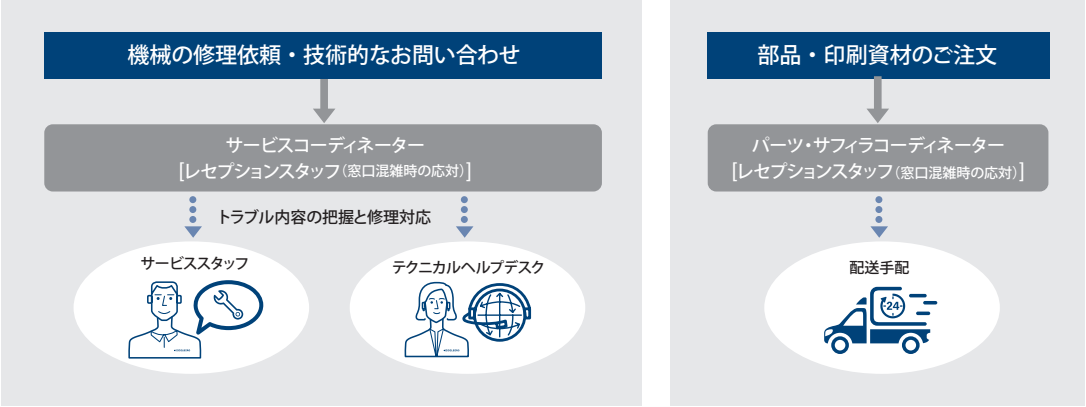
■出身地　：東京都
■座右の銘：初心忘れるべからず

テクニカルサポート部
シニアマネージャー
尾高 義一

■出身地　：東京都
■座右の銘：どうせ生きるからには苦しいのは
あたりまえ

レセプション

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。

エキスパートLIVEサポート

お客様の現場の状況と、ハイデルベルグのモニターがスマートフォンを介してリアルタイムでつながります。
「電話では伝えるのが難しい」という不具合でも、ハイデルベルグの専門家が、画面を見ながら不具合の原因を詳細かつ早急に特定します。
復旧までの時間を短縮し、お客様の生産性を最大限にする「エキスパートLIVEサポート」をご活用ください！

専門家による安心の対応で、
50%の解決率
訪問修理削減

エキスパートLIVEサポートの詳しい説明を映像でご確認できます。
詳しくは、QRコードもしくは、ホームページをご覧ください。

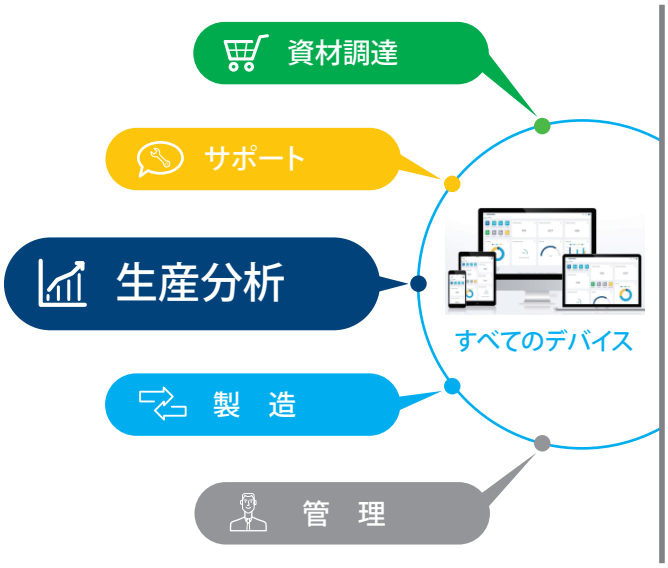
印刷機のソフトウェアバージョン別　利用可能サービス一覧　ここに記載されるサービスのすべてをご利用の場合、Ver.S10Aが必要です。

ソフトウェアバージョン／製造年	Press24時間 電話受付	電話による 修理サポート	オンライン ライブサポート	トラブル遠隔 解析サポート	eコール mコール
Ver.46以前（2007年3月以前の製造）	✓	✓	✓	×	×
Ver.47（2007年3月～2007年10月の製造）	✓	✓	✓	✓	×
S07～S09（2007年～2009年製造）	✓	✓	✓	✓	✓
S10A以降（2010年3月以降の製造）	✓	✓	✓	✓	✓
プリプレス機器とポストプレス機器	×	✓	✓	✓ スープラセッター	×

HEIDELBERGポータル

HEIDELBERGポータルは、印刷会社の業務効率を飛躍的に高めるオールインワンのデジタルプラットフォームです。
サービス＆メンテナンス、アナリティクス、カスタマーサポート、購買、管理ツールなど、必要な機能すべてにひとつのインターフェイスから簡単にアクセスできます。また、印刷工程に関連する主要KPIを一目で確認でき、リアルタイムな情報に基づいた意思決定をサポート。収益性の向上やプロセスの最適化を強力にバックアップします。

クラウドベースのこのソリューションは、いつでも、どこでも、どんなデバイスからもアクセスできる柔軟性を備え、高い透明性と操作性をユーザーに提供します。



分析

分析　ベンチマーキング

生産データを活用する3つの強力なアプリから構成され、お客様の印刷ビジネスを強力にサポートします。

ショッピング

eShop　請求書　中古機　配送

ハイデルベルグのeShopに直接アクセスして、簡単に注文が可能です。また、注文を追跡しすべての請求書や納品書の全容を把握することもできます。

サポート

Knowledge Base　Maintenance Manager　サービスチケット　トレーニング　機器ステータスレポート

メンテナンス状況の管理や修理サービスの履歴の確認、またオンライントレーニングを使用して、さまざまなトピックの役立つリソースにアクセスすることができます。

管理

ツール　ネットプロファイラ　材料　装置状態　保守契約

すべての機器と契約について、徹底的かつ迅速で簡単な概要把握が可能です。

生産

在庫管理

印刷資材の在庫管理をDX化し、在庫管理にかかる工数を大幅に削減します。

テクニカルサービス・保守契約

テクニカルサービス

クリーニング

ハイデルベルグ製品の性能を最大限に引き出すクリーニングサービス。お客様と相談の上、プリプレスからポストプレスまで、各機器に対応します。

リモートサポート

ハイデルベルグのグローバルサービスネットワークに、24時間365日ワンクリックでアクセス可能。オンライン対応で多くの機器トラブルを迅速に解決し、生産性を向上。高いセキュリティにより、機密情報も安全に保護されます。

オンラインビデオサポート

電話では伝えにくい不具合にも対応できるオンラインビデオサポートを提供。現場映像を通じてエキスパートが迅速に原因を特定し、ダウンタイムを最小限に。60％以上のトラブルがその場で解決し、訪問対応が不要なためコストと時間を節約できます。

オーバーホール

高速運転による部品の消耗に対応するための包括的なオーバーホールサービス。コンポーネント単位で最適なプランを提案し、お客様のご要望に柔軟に対応します。設備の寿命を延ばし、安定した生産性と印刷品質を長期的に確保します。

アップグレード

ハードウェアアップグレードで、既存設備のパフォーマンスを最適化。最新アプリケーションへの対応や印刷品質、生産スピードの向上で、より多様な仕事にも対応可能に。環境負荷の軽減にもつながり、効率化と企業価値向上を同時に実現します。

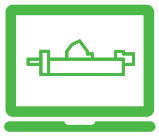
保守契約

メンテナンスプログラム

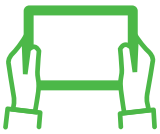
ハイデルベルグは、スポット対応からフルサービス契約まで幅広いメンテナンスサービスを提供。機械の故障を未然に防ぎ、安定稼働をサポートします。設備の性能を常に最適に保つことで、印刷品質のさらなる向上が可能になります。

フルサービス

機械の停止を最小限に抑え、常に最高の状態で使用できる新しいフルサービスパッケージです。機械の状態を常時モニタリングし、AIがビッグデータを解析して故障の兆候を早期に察知。機械が停止する前に対処し、生産性を飛躍的に向上させます。



メンテナンスマネージャー

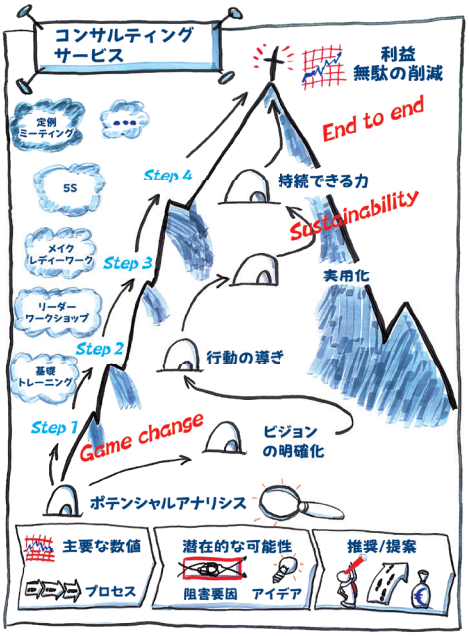


クラウドベースのツールを活用し、メンテナンス作業をアナログからデジタルへと進化させます。予期しない機械停止を最小限に抑え、効率的な生産環境を提供します。クラウドでいつでもメンテナンス情報にアクセス可能です。

詳しくはホームページで
heidelberg.com/jp/ccc

コンサルティングサービス

ハイデルベルグコンサルティングは、KPI、プロセス、ベンチマークなどを様々な角度から分析することで、お客様の工場での改善のポテンシャルがどこにあるのかを明確にします。生産性を最大化するためのPDCA（Plan計画、Do実行、Check測定・評価、Action対策・改善）をお客様と確実に進め、長期にわたって定期的に実施することが、製造現場から生み出す利益につながります。ハイデルベルグはお客様のパートナーとして共に成功を目指します。



主要なワークショップ

ポテンシャルアナリシス

お客様の利益、可能性が明確になります。例えば、
印刷部門で
10万～50万ユーロ。

エネルギーワークショップ

ポテンシャルが明確になります。
5～15%省エネ。

メイクレディワークショップ

機械関連の前準備時間を
平均
10%～50%短縮。

5Sワークショップ

ものを探す労力を無くします。
継続的な改善プロセスの基礎。
50～400時間。

ハイデルベルグ・ジャパンではFogra/bvdm認証を日本でサポートしています。
プロセスオフセット認証（PSO認証）とは印刷のISO標準規格をターゲットとして印刷会社や材料メーカーなど印刷関連企業を対象に品質標準の証明と生産工程の効率化、印刷品質に対する改善を目的として開始されたものです。

Fogra/bvdm認証の
ISO 12647認証証明書

プリプレス部門、プレス部門の2部門の認証があります。

ISO認証パートナープログラムのメリット

- 短期間でのISO基準立ち上げのサポート
- 認証取得に必要な材料とツールの提案
- 認証取得に必要な技術トレーニング
- 専門サポートスタッフによる迅速な対応

お客様のご要望に応じて、ほかにも様々なワークショップを行っております。
詳しくはお問合せください。

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

製本機／断裁機　0570-666-434

部品・Saphira 等印刷資材のご注文

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。

ホームページ　**heidelberg.com/jp/ccc**

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
97051-2607-OHK-HJP（改）