

# 一切源自客户的需求

日立建机通过展示会或工厂参观等活动来加强与客户的交流,并通过日常的营业、服务活动搜集全世界客户的意见。以这些意见为基础,集团积极开展全球e服务活动、VEC活动等,为提高客户满意度而不懈努力。

## 通过展示会和工厂参观等活动 向全世界客户介绍产品

为了及时向客户传递产品信息,日立建机集团在产品发售的同时还在Web上向全世界公布产品信息。为了让客户深入了解产品性能,我们除了参加世界各地的各种展示会,还组织世界各地的客户来工厂参观,为加强与客户的交流而不懈努力。

2007年,我们参与了国内外的众多展会,其中包括日立建机(欧洲)与德国代理商Kiesel公司共同参加的德国慕尼黑“国际建设机械展BAUMA 2007”。另外,我们还与俄罗斯代理商TSC公司合作,从俄罗斯的19家大客户中召集了20名代表来日参观土浦工厂。迄今为止,土浦工厂已经接待了来自国内外的众多客户参观访问。



国际建设机械展  
BAUMA 2007



俄罗斯大客户代表来日参观

## 全面维护合同向客户提供有力支援

日立建机南非公司从南非赞比亚的鲁姆瓦纳铜矿山接到了一份面向33台液压挖掘机和翻斗车等采掘设备的5年全面维护订单。采掘设备通常需要24小时不间断运行,因此做好维护、保持较高的运转率非常重要。

2007年8月,“鲁姆瓦纳项目”正式启动。30多名日立员工常驻该公司,在现场为采掘设备的组装等工作提供支援,并直接倾听客户意见。另外,我们还应赞比亚政府的请求,雇佣当地人来培养维护技术人员。



中浦副社长(中央)和鲁姆瓦纳矿山工作人员

## 第6届服务技术竞技赛召开

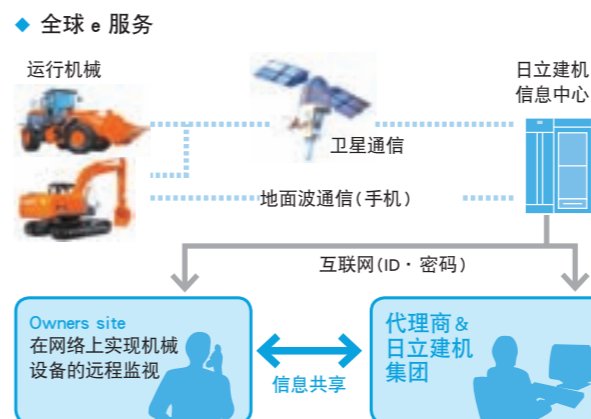
为了提高直接与客户接触的维护人员的技术水平,2007年8月,以液压挖掘机ZX200-3的首次巡回服务为课题举行了第6届服务技术竞技赛。此项比赛主要考核通过与操作人员的沟通而获得产品正确知识的学习能力及将自己掌握的知识向客户传达的能力。今后,我们仍将继续为提高维护人员的技术水平、倾听客户的直接意见而不懈努力。



服务竞技赛

## 促进全球e服务(GeS)的应用

搭载通信终端的机械设备现在在全世界已超过2万台。利用通信终端,可以正确了解这些设备的机械位置及运行信息等。GeS将这些信息通过“Owners site”与客户共享,同时利用日立建机所拥有的技术信息和零部件信息等向客户提供服务。利用GeS,可以使提高机械运行率的服务更快捷。同时,我们还将通过GeS致力于基于各种检查、诊断等的预防维护提案。现在,已有超过1万6千名用户以每月120万次的点击率浏览GeS网站。



2007年,为提高维护部门的提案能力,世界各地的集团公司和代理商共同为积累零件、服务方面的GeS应用技巧而付出了努力。其中,较早开始采取联合行动的德国代理商Kiesel公司将GeS数据与该公司的基础系统相结合,为提高零部件订购效率以及在维护工作中有效利用GeS信息做出了积极实践。

另外,为了将这些成果应用于欧洲代理商,我们还于12月份召开了欧洲e服务管理者会议。



欧洲e服务管理者会议



全球e服务在欧洲的应用状况

## 马来西亚正式启动e服务

e服务必须获得各个国家的相关许可才能够开展。在马来西亚,需要获得通信设备的进口许可和卫星通信许可。日立建机马来西亚已在2007年成功获得了卫星通信许可,正式开始了e服务业务。这样,即使是在加里曼丹岛腹地这样的偏远地区,也可以准确了解当地设备的运行状况,而无需进行现场访问。

除了马来西亚,2007年开始e服务的国家和地区还有大洋洲、俄罗斯等地,目前已在39个国家开通了这项服务。



在加里曼丹岛腹地工作的液压挖掘机

## VEC活动的推进

VEC(Value Engineering for Customers)活动是为客户提高产品价值的活动。产品价值可以如下式所示,用功能除以成本来表示,若改变代入值,也可以用客户满意度和企业满意度来表示。

$$V = F/C = (F/P) \times (P/C)$$

客户满意度
企业满意度

V: 产品价值(Value)  
 F: 功能(Function)  
 C: 成本(Cost)  
 P: 价格(Price)

为提高客户满意度,2007年,日立建机举行了问卷调查和走访调查活动,对客户在评价产品价格时真正认可的功能及成本因素进行了调查和分析。今后,我们将以该分析结果为基础,来设定第4次排气规则适用机型的成本,实现令客户满意的产品价值。

## 加强信息安全

日立建机集团充分利用IT技术(信息技术)对出售给客户的大量机械设备进行管理。由于伴随着管理需要处理大量客户信息,因此我们以防止信息泄露为重点,积极致力于对信息安全的强化管理。2007年,我们为防止邮件附件等引发电脑信息泄露的安全平台导入工作做了大量准备,并计划于2008年尽快实现正式应用。

