

サービス&サポート

荏原グループでは、製品納入後の点検、修理、部品提供、改造といったアフターサービスを「サービス&サポート(S&S)」と呼称して、それぞれの事業で強化しています。2016年3月期のS&S事業の売上高構成比率は、前期とほぼ変わらない約4割と、事業を支える基盤となっています。

基本的な考え方

荏原グループは、製品を製造して納めるだけでなく、納入後も顧客の要求に応えるサービス&サポート(S&S)を提供しています。今後も各事業領域でS&Sを強化し、特に海外市場では、納入済み機器のS&Sカバー率を向上させるために、顧客の近くにS&S拠点を設置するなど、体制の強化を図っていきます。

また、売上高の約4割をS&S事業が占めていることで、市場環境の悪化に起因する短期的な負の影響を受けにくい事業特性を有しています。安定したS&S事業を基盤として短期的な業績変動を限定的にしながら規模拡大を進め、中長期視点での企業価値向上を図ります。

競争優位性について

ポンプ事業では、納入実績の多い地域を中心にS&Sを提供できる拠点を設立するとともに、顧客のニーズに応じたサービス領域の拡大を行っています。冷熱事業においても、S&S事業のラインアップを拡充しています。

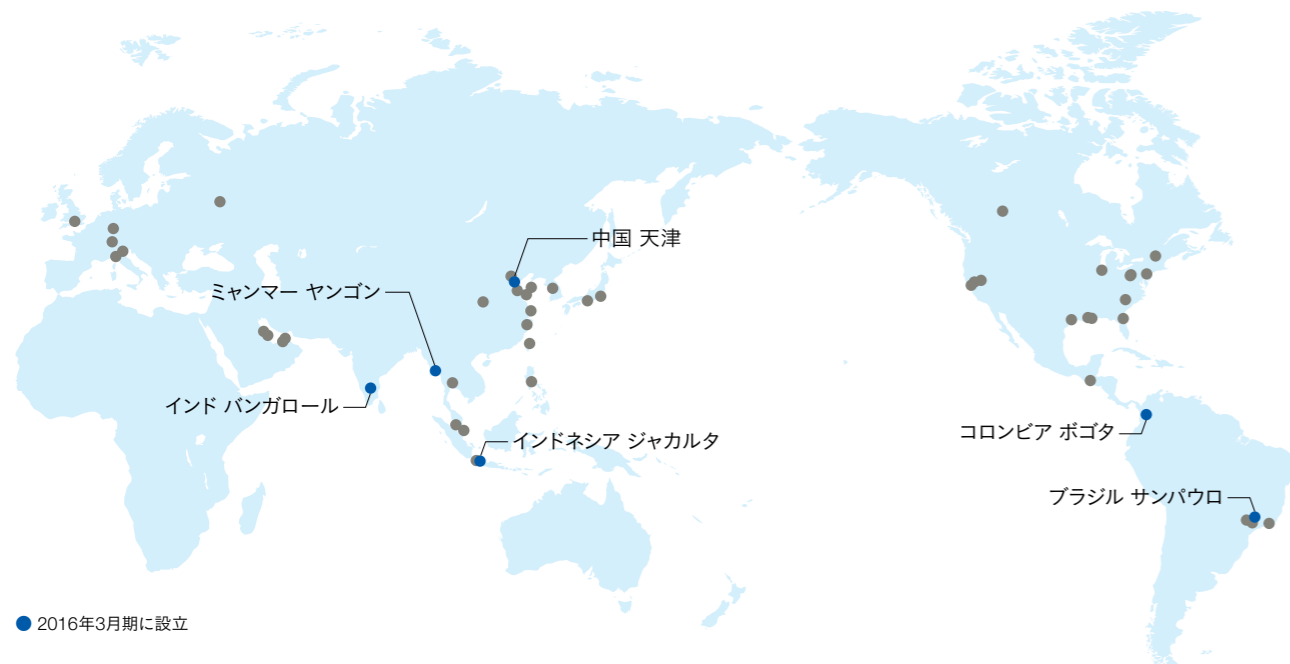
コンプレッサ・タービン事業は、日米を中心に世界各地の顧客の近くにサービス拠点があります。顧客の現場に必要な点検、修理などのあらゆるサービスを一括で提案し、経験豊富な人員と必要な道具一式を用意し、プロジェクトの大小にかかわらず計画やスケジュールまで全てを一つのパッケージで提供す

ることができます。

エンジニアリング事業は、業界では珍しいEPC(設計・調達・建設)とO&M(運転管理・メンテナンス)の一貫体制をとっています。豊富なO&M受託実績により集積したノウハウを生かして機能的な施設設計を行い、顧客満足度の高いO&Mを実現します。

精密・電子事業では、世界各地の顧客の近くに拠点や人材を適正に配置して、顧客のニーズに迅速に応え、サポートしています。

荏原グループ サービス&サポート拠点 (2016年3月末現在)



● 2016年3月期に設立

重点戦略項目と進捗状況

ポンプ事業

戦略 ● 販売、サービス、パッケージング機能を有する拠点をグローバルに拡大し、販売とS&Sを連携させた新たなビジネスモデルを構築します。またS&S売上高比率を「事業遂行上の重点管理指標」と位置付け、2017年3月期の目標値を海外・カスタムポンプ事業で30%以上とします。

進捗 ● インドネシア、ブラジル、ミャンマー、コロンビアに拠点を設立。2016年3月期の海外カスタムポンプのS&S売上高比率は21%。

コンプレッサ・タービン事業

戦略 ● 製品競争力を高め、生産能力の強化を図ることにより、市場の拡大を確実に受注拡大につなげるとともにS&S能力を強化し、量と質の両面での成長を実現します。

進捗 ● インドにS&S拠点を新設。サウジアラビアにも設立予定。S&S業務包括請負戦略の受注を推進。

基盤強化につながる具体事例

コンプレッサ・タービン事業において、サウジアラビアの石油精製施設向け包括アフターサービスプロジェクトを受注し、2016年初旬に完工しました。本プロジェクトは当社製のみならず他社製を含むコンプレッサ・タービン計17台の分解点検、部品供給に加え、改造・取替などを一括して請け負うものであり、同事業のアフターサービス史上最大級の受注です。

日本の袖ヶ浦工場と米国のJeannette工場が連携して部品を製造・供給し、現場では世界中から参集した200名近くのスタッフがプロジェクトに従事するなど、総力を挙げて取り組み、計画通り完了しました。その結果、施設の生産能力向上に貢献することができました。

冷熱事業

戦略 ● 国内事業においてS&S事業のラインアップを拡充することにより、安定的な収益体制を確立します。

進捗 ● 東南アジアにおける製品販売・S&S直販を強化。

エンジニアリング事業

戦略 ● 国内O&M市場において、顧客満足度・顧客密着度・顧客信用度の向上による受託業務領域の拡大を図ります。

進捗 ● ごみ焼却施設の運転管理に加え、搬入受付管理などを受託。公共施設、地元企業を供給先とする、廃棄物処理施設から発生するごみ発電電力の売電事業を拡大。

精密・電子事業

戦略 ● 注力市場(台湾・韓国・米国および日本)において、顧客に密着したS&Sを継続的に強化します。

進捗 ● 半導体分野でサービス比率増加。きめ細かな顧客対応により収益性改善。

今後も同事業の総合力を生かし、顧客のニーズが高まる包括アフターサービスの提供に積極的に取り組んでいきます。



サウジアラビアの石油精製施設にて