

# 特集 お客様とともに考え、社会の要請に応える

お客様との対話から、動きやすい職場づくりなど、お客様のCSR要望を捉え、事業活動に活かします。

## スペアパーツ情報のお客様との共有

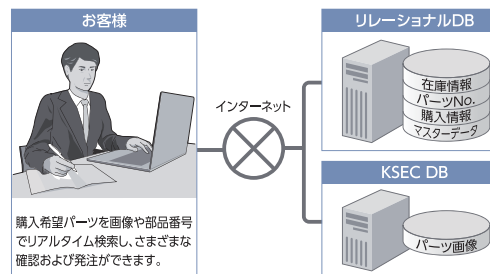
Customer Spare Parts Data Base(C-SPDB)は、Kokusai Semiconductor Equipment Corp.(以下"KSEC")がお客様の要望をもとに開発した、ウェブを利用したシステムです。お客様は、世界中のどこからでもインターネットでスペアパーツを検索、望むパーツであることを画像や部品番号で確認、KSECの在庫、価格、入手所要時間をリアルタイムで確認し、発注できます。

半導体製造装置には、O-リング、コントローラー、マスフロー

コントローラー(MFC)のような、種類も需要も多いスペアパーツがあり、急いで、間違いなく発注しようとするお客様は大変神経をすり減らします。そうしたストレスを軽減し、どんな場合にも確実に、安心して発注していただけるよう、KSECではこのシステムの使い勝手をさらに向上させる取り組みをしています。

お客様の要望に常に耳を傾け、対話するよう心がけており、2011年度はお納めした装置と関連づけた検索機能を開発し、提案の準備を進めています。

### ■C-SPDB概念図



### Guest Voice



Ray McFarland  
Purchasing & Materials Manager  
Kokusai Semiconductor Equipment Corp.

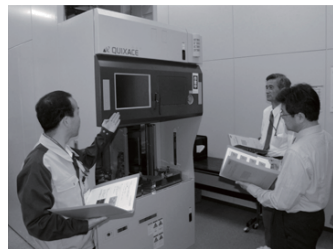
お客様から次のようなコメントをいただいています。  
「頻繁に使っています。自社の部品番号で検索できるのが便利です。パーツ画像のいくつかは、さらに改善されることを期待しています。」(M社)  
「スペアパーツを検索するとき、部品番号と画像が連動しているので、多くの時間を短縮することができました。グッドアイデアです。」(S社)

## 世界中のお客様に、安全で確実な操作方法を伝えます

トレーニングセンターは、当社の装置を操作されるお客様が安全に正しく使用されるよう、また必要なメンテナンスを正しく行い高稼働率を維持されるよう装置操作トレーニングを行っています。事業をグローバルに展開しているお客様が多いため、トレーニングセンターは日本だけでなく、米国、アジアのグループ会社にも開設され、実機のトレーニング設備と経験豊富なトレーナーによるトレーニングを可能としており、各地のお客様から高い評価をいただいています。

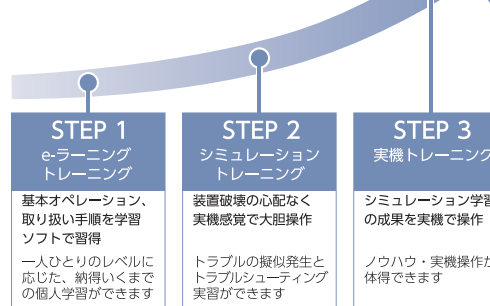
トレーニング方法は、e-ラーニングによる自習(STEP1)から、シミュレータシステムを利用したバーチャルの操作トレーニング(STEP2)、実機による実技トレーニング(STEP3)の3段階で

構成され、カリキュラムを詳細に組み合わせることにより、お客様のレベルや要望に合わせたフレキシブルなトレーニングを提供しています。



半導体製造装置の実機を前にしてトレーニング(イメージ)

STEP1~STEP3を組み合わせることにより、短期間で効率的にスキルアップが可能です



### Guest Voice



アジア大手半導体メーカー Y課長様(写真右)

装置の操作やメンテナンスに特化したトレーニングを受講しました。現場視点での質問や機能の詳細など、さまざまな質問に対して、一つ一つ親切丁寧に回答してくれました。特に説明を聞いた後、実際に装置を動作しながら確認する作業は、現場では体験できない貴重な内容となりました。

## 安全・安心に直結する戸別受信機を被災地へ

防災行政無線システムは、市町村役場等の災害対策本部に設置された親局から、各家庭に置かれた戸別受信機や、屋外に設置された拡声受信機を通じて、行政連絡、気象/震度情報、住民への避難指示や注意喚起など、防災情報を伝達し、地域住民の安全・安心を確保するためのシステムです。

今回の震災では、この防災無線機器の津波による被災もあり、戸別受信機を設置していなかった住民からの新たな設置の要望も寄せられ、多くの市町村から、当社の製品の貸出し要請がありました。

これら要請に対応して、東北支社と(株)日立国際電気サービス東北支店は、現地販売店様のご協力をいただきながら、各市町村の被害状況、緊急度等の被害情報を収集、整理した上で、事業所に設置された災害対策本部にて、要請内容を検討し、

事業部長の裁決により、在庫品の提供等を行いました。しかし、在庫品だけでは要請に応えきれないため、長年のお客様である各自治体様へ、戸別受信機の借用を打診したところ、長野県安曇野市様より使用されていなかった戸別受信機約500台を、さらに、滋賀県栗原町様より50台、長野県阿南町様より20台の戸別受信機を快くお貸し出し下さいました。これらの戸別受信機は、いずれも使用されていた製品ですので、小金井工場に着荷後、全数アルコールによる清掃・消毒を実施するとともに、状態の悪いものを除き、動作確認を行った上で、470台を被災地へ発送しました。

また、これら戸別受信機を発送する際には、実際に使われる被災者の方々に配慮し、各自治体様から支援いただいた再利用品であること、消毒済みであることの説明文書を添えました。



支援いただいた戸別受信機は、全数アルコールによる清掃・消毒を実施後、通電・受信確認試験、局データ入力を実施しました



### Voice



東北支社 佐々木義尚

福島県三春町様では、原発事故の不安から一部住民より急きょ追加で戸別受信機を取り付けたいとの要望があったものの、予備機の在庫が足りず対応できない状況でした。当社の呼びかけに応じて直ちに機器を貸し出して下さったお客様のお陰で迅速に動き、3月中に追加提供することができました。支援品が届いた日には、ご担当者様より「緊急配布で在庫が尽きた中、予算もなく手配の手続きもできない中で、支援いただき本当にありがとうございました」とのお礼の連絡をいただきました。