



YANMAR

News Release

2020 年 10 月 8 日
ヤンマーホールディングス株式会社

グローバル CS 拠点「ヤンマーシナジースクエア」が稼働開始



<ヤンマーシナジースクエア 正面>

ヤンマーホールディングス株式会社(本社:大阪市、社長:山岡健人)のグループ会社であるヤンマーグローバル CS 株式会社(本社:兵庫県尼崎市、社長:柴田研吾、以下 YGCS)は、2020 年 10 月 19 日よりヤンマーシナジースクエア(以下 YSQ)の運営を開始します。

YSQ はグローバルに顧客満足度(CS)を向上させるための拠点として建設され、4 月に設立した YGCS の本社社屋としての機能も有します。また、大阪地区よりリモートサポートセンター(以下 RSC)の機能を強化して同施設へ移設しました。

YSQ はヤンマーのサービスの進化の実現に向け、全世界のビジネスパートナーとヤンマーとがそれぞれの知見・ノウハウを集結させ相乗効果(“SYNERGY”)を生み、未来に向けた新たなサービスソリューションを創出していく場所・広場(“SQUARE”)にしたいという想いを込めて命名しました。ヤンマーはビジョンに掲げる顧客の生涯価値最大化の実現に向けて「お客様の手を止めない」ことを目標にさまざまな活動を進化させていきます。YSQ は、新たに遠隔監視データ分析や故障予知、遠隔でのサービスマンへの技術サポート、SMARTASSIST などをご利用中のお客様をサポートするシステムサポートデスクなど、最先端のテクノロジーを活用したサービスを開発、提供、共有することで、このビジョンの実現を目指します。

施設概要

施設名: YANMAR SYNERGY SQUARE

(ヤンマーシナジースクエア)

所在地: 兵庫県尼崎市常光寺 1 丁目 1 番 4 号

オープン日: 2020 年 10 月 19 日(月)

公式ページ: <https://www.yanmar.com/jp/synergysquare/>

フロア紹介

■1階: サービス展示エリア

ヤンマーのサービスの歴史や精神、未来を体感できるコンテンツを数多く展示。お客様が得られる生涯価値を最大化するためにこれまでヤンマーが取り組んできた内容と、将来のサービスにおける方向性などを映像や触れる展示で体感していただくことができます。

■2階: リモートサポートセンター

YSQの心臓部であるリモートサポートセンターが設置されています。見学ツアーでは実際にRSCで行っている業務を、併設されたプレゼンルームから説明を交えて視察いただくことが出来ます。SMARTASSISTをはじめとした遠隔サポートシステムの拠点を集約し、より詳細な情報の管理・分析を行えるよう機能強化がされています。

■3階: バックオフィスエリア

バックオフィスエリアでは、世界中で取り扱われている補修部品の受発注の集約化、部品情報管理・ドキュメントの制作や安定供給のための業務などのほか、サービスの効率化を目指したITツールの開発や展開の専門部門を設置。将来を見据えて様々な働き方に対応できるよう、柔軟なオフィスレイアウトを実現しています。

■4階: 食堂・会議室エリア

「食」をミッションに掲げているヤンマーでは、社員の健康面を考え、グループ会社であるヤンマーシンビオシス(YSS)で生産した新鮮な野菜なども使用したバランスの取れた食事を提供しています。

■5階: 研修室

人材育成にも力を入れており、研修室はガラス面を大きくとった明るい雰囲気のある30名規模の会場3部屋に、連結可能な60名規模の会場2部屋を有しています。今後さらにグループ内の各種研修や隣接する尼崎工場で行われる技術研修などの充実化を図ります。また、ダイバーシティの観点からフロアの一角には礼拝室も設置しています。

<ヤンマーグローバルCSについて>

2020年4月に旧ヤンマー株式会社からヤンマーグループのアフターセールス領域を統括する会社として設立しました。ヤンマーグループの部品事業(販売、情報管理、在庫管理)を含めたアフターセールス全般を統括し、事業を横断した質の高いサービスを提供することにより、お客様の生涯価値の向上に取り組めます。

2020年8月に本社及びリモートサポートセンターをヤンマーシナジースクエアに移転し、将来的には最新のテクノロジーと情報を駆使して、世界へ新しいヤンマーのサービス情報を発信していきます。

<ヤンマーについて>

1912年に大阪で創業したヤンマーは、1933年に世界で初めてディーゼルエンジンの小型実用化に成功した産業機械メーカーです。「大地」「海」「都市」のフィールドで、産業用エンジンを軸に、アグリ、建機、マリン、エネルギーシステムなどの事業をグローバルに展開し、お客様の課題を解決するソリューションを提供しています。ヤンマーは“A SUSTAINABLE FUTURE-テクノロジーで、新しい豊かさへ。”をブランドステートメントに掲げ、次の100年へ向けて持続可能な社会の実現に貢献していきます。

詳しくは、ヤンマーのウェブサイト <https://www.yanmar.com/jp/about/>をご覧ください。

<注記>

記載されている内容は発表時点のものです。最新の情報とは内容が異なっている場合がありますのでご了承ください。

【報道関係者お問い合わせ先】

ヤンマー 広報担当

E-mail: koho@yanmar.com