

# 「日本光電の信頼を守るサービスエンジニア」

日本光電は、全国に11ヵ所のエリアサービス、約70ヵ所のサービス拠点を展開し、アフターサービスを提供しています。約300名のサービスエンジニアが、当社の医療機器を安全にご使用いただけるよう、機器の導入から保守点検に至るまで、迅速な対応やきめ細やかなサービスを提供し、お客様の安全・安心をサポートしています。今回は、サービスエンジニアの活動についてご紹介いたします。

## ～日本光電の製品を長く使っていただくために～

日本光電のサービスエンジニアは、製品の納品設置から、取扱い説明、修理、点検、工事、使い方のフォローまで、あらゆるアフターサービスを行います。また、夜間・休日の緊急時の連絡先としてコールセンタを設置しており、24時間365日、お客様からの対応連絡を受付けています。

サービス拠点に常駐するサービスエンジニアは、全員が社内の認定資格を取得した専任のスタッフです。お客様から対応連絡が入れば現場に駆け付け、トラブルを的確に把握し、適切に対応します。その際、機器裏や周辺の掃除などのきめ細やかな対応も欠かしません。また、故障を未然に防止し、機器を安全に安心してお使いいただける状態を長く保つべく、保守点検にも力を入れています。

このようなサービスエンジニアのサポートは、日本光電の顧客満足度を充足させる大きな要素です。サービスエンジニアは、常に「お客様にのちのちまで満足していただける状態を保つこと」を考え、機器の知識・技術の習得に励み、現場での経験を積んでいます。

また、お客様の声を技術部門に届け、製品開発や品質改善につなげる重要な役割も担っています。

サービスエンジニアは、日本光電の信頼を守り、高められるよう、日々努めています。



## 現場の声

私たちサービス員は、“速い、正確、安心、共感”を目標に掲げ、日々のメンテナンス業務に取り組んでいます。当社製品の先には病で苦しむ多くの方々がいらっしゃいます。誤った対応をすると患者さんの健康に関わるため、患者さんの視点に立ち、より質の高いサービスを提供することが私たちの責務であり使命であると考えています。私たちの知識や経験、技術を高めることが、より多くの命を救うことにつながると信じ、今後も努力していきたいと思いを。



カスタマーサービス本部  
AS 関西 阪南SC 奈良SS  
大澤 祐介



## サービス員の1日のスケジュール

- 8:30 出社 メールチェック、報告、連絡事項など確認、  
所内にて1日のスケジュール共有
- 10:00 担当施設への障害対応など
- 12:00 昼食
- 13:00 開業施設での点検や納品作業
- 15:00 担当施設への障害対応など
- 18:00 帰社 持帰り修理品の出荷準備、  
事務処理
- 19:00 退社



日本光電工業株式会社

東京都新宿区西落合1-31-4 〒161-8560 ☎(03) 5996-8000 (代表)

