

2022年3月8日

住友商事マシネックス株式会社  
株式会社日立システムズフィールドサービス

## Doosan Collaborative Robots アフターサポートのローンチについて —住友商事マシネックスと日立システムズフィールドサービスが協業—

住友商事マシネックス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐橋 明三、以下「住友商事マシネックス」）は、2019年11月より国内総販売元として販売をしている、Doosan Robotics Inc.製協働ロボット「Doosan Collaborative Robots」（以下、Doosanロボット）の保守・点検サポートを、株式会社日立システムズフィールドサービス（本社：東京都江東区、代表取締役 取締役社長：萩原 亮、以下「日立システムズフィールドサービス」）との協業によって日本全国へ提供を開始いたします。

日本の全産業において、少子高齢化による労働人口不足、働き方改革、職場環境改善、品質管理・向上、技術継承など、喫緊の課題が山積みとなっています。住友商事マシネックスはこれらの課題を社会全体の問題と捉え、その解決の一助として、柔軟性と多様性を兼ね備えた「協働ロボット」市場へ本格参入し、産業界のみならず、社会全体へ貢献できる取り組みを推進しています。日立システムズフィールドサービスは、「協働ロボット」が、あらゆる市場にてインフラになる新時代に向け、導入やメンテナンスがお客さまの課題になると捉えています。それに伴い、IT・情報通信インフラおよび社会インフラの工事や、各種IT機器の保守・点検サポートによりお客さまを支えてきたノウハウを生かし、協働ロボットのアフターサポート（ロボティクスフィールドサービス®）を立ち上げ、ヒトとロボットが共存する社会に貢献できる取り組みを推進しています。

住友商事マシネックスが販売するDoosanロボットは、安全性が高く、ユーザーインターフェイスに優れた協働ロボットであり、今後は現在導入実績の多い自動車業界のみならず、物流や食品業界、サービス業など、これまで協働ロボットの導入が少なかった業種での活用も期待されております。しかし、海外製の協働ロボットでは不測の事態の対応への不安や、海外との時差でお客さまへのレスポンスが遅くなることを懸念し、導入に踏み切れない、という声を多く聞いてきました。導入されれば現場で動き続ける協働ロボットをより安心してご利用いただけるよう、日立システムズフィールドサービスのアフターサポート（ロボティクスフィールドサービス®）を提供することで、全国各地のサービス拠点からエンジニアが駆けつけ速やかに対応し、お客さまへ今まで以上に安心してご利用いただける環境を整えていきます。

住友商事マシネックスと日立システムズフィールドサービスがタッグを組むことで、拡大する協働ロボット市場において今までにない新しい価値を提供していきます。

## 1. サポート概要

Doosanロボットを導入されるお客さまが安心して利用できるよう、Doosan Robotics国内総販売元の住友商事マシネックスと日本全国にサービスを展開する日立システムズフィールドサービスが、協働ロボットのアフターサポート（ロボティクスフィールドサービス®）の提供を開始いたします。協働ロボット導入後の障害発生時における受付から復旧まで、充実したワンストップサポート体制を提供いたします。

## 2. サポート内容

### 〈4つのアフターサービス〉

#### SUPPORT 1 高品質な コンタクトセンターサービス

障害が発生した際は、コンタクトセンターサービスをご利用いただけます。  
(平日9:00~17:00) 専門知識が必要となる技術的なご質問や一次切り分けは、担当エンジニアへエスカレーションしご対応いたします。



#### SUPPORT 2 全国300拠点\*。 お客さま先へ駆けつけ対応

コンタクトセンターで解決できない障害が発生した場合は、全国約300のサービス拠点から、お客さまの機器設置先にエンジニアが駆けつけ、技術問診による障害切り分け・復旧オペレーションを行います。



\*日立システムズグループが連携したネットワーク

#### SUPPORT 3 代替機貸し出し

ご利用先での修理が難しい場合や機器を一旦取り換えた方が良いと判断した場合は代替機を貸し出します。修理期間中のダウンタイムを最小限に抑え、お客さまの生産性の最大化に貢献いたします。



#### SUPPORT 4 定期点検サービス

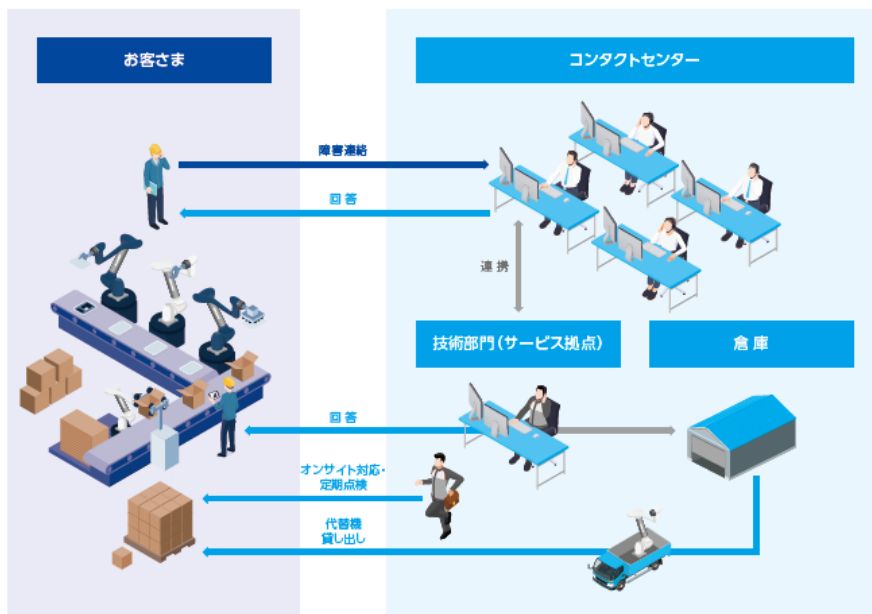
年に1回\*事前にお客さまと調整させていただいた日程で対応いたします。ロボットの稼働状況の確認・清掃・動作確認などエンジニアによる点検を受けることでより安心してお使いいただくことができます。



\*複数回はオプション対応

### 〈サービス体制〉

◆ 住友商事マシネックス × ④ 日立システムズフィールドサービス



■住友商事マシネックスについて

住友商事マシネックス株式会社は鉄鋼、非鉄、化学、食品、自動車、エレクトロニクス、建築等、様々な分野において1,500社超の取引先を有しています。これらのビジネス基盤を活用するとともに、住友商事グループのネットワークを活用し、協働ロボットによる産業界、社会全体の課題解決に取組み、持続可能な次世代社会の実現に貢献します。  
詳細は、<https://www.smx.co.jp/>をご覧ください。

■日立システムズフィールドサービスについて

株式会社日立システムズフィールドサービスは、お客さまのデジタルイノベーションに貢献し、ビジネスの発展・変革をサポートするエンジニア集団です。各種IT機器の保守・運用、ファシリティ、ネットワーク、ビジネスサポートの4つのサービスを軸に、お客さまに一番近い存在としてワンストップでサービスを提供します。  
詳細は、<http://www.hitachi-systems-fs.co.jp/>をご覧ください。

■お客さまからのお問い合わせ先

住友商事マシネックス株式会社

お電話でのお問い合わせ：03-4531-3909

お問い合わせWebフォーム：<https://www.cobot-smx.jp/contact/index.php>

株式会社日立システムズフィールドサービス

お電話でのお問い合わせ：0120-152-750 (受付時間：9時～17時／土、日、祝日は除く)

お問い合わせWebフォーム：<https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/hitachi-systems-fs/products/form.jsp>

以上

※記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。