

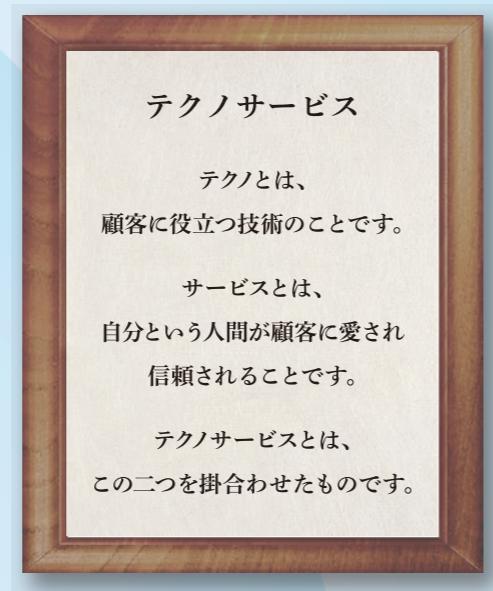
特集：テクノサービス

ミウラに根付く「テクノサービス」

創業者 三浦保が掲げた「テクノサービス」は、時代を超えて、今もミウラを象徴し続けています。
「テクノロジー（技術）は、サービス（心配り）にのせてはじめて本物になる」お客様の役に立ちたいとの思いから生まれた言葉であり、今もミウラの従業員に受け継がれています。



= 顧客に愛され、
信頼されること

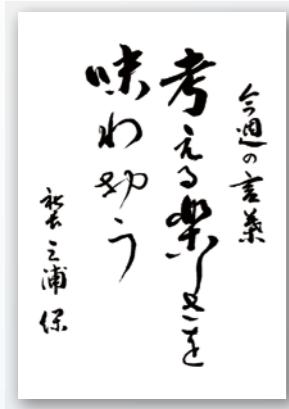


三浦工業では社員研修の際に、
全員で唱和しています。



創業者 三浦保から従業員への言葉

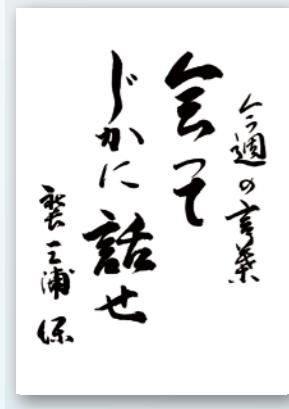
企業人であり、風雅人でもあった創業者の三浦保は、従業員に直筆の書で、思いを伝え続けていました。



何かの問題にぶつかった時には解決策を模索して悩むことでしょう。しかし、ただ悩むだけでは苦しいだけです。解決した時のイメージを思い描き、柔軟な発想で考える過程を楽しみましょう。



仕事は工夫によって質が向上したり、合理化できたりしますが、一つの工夫をすれば終わりではなく、その工夫によってさらに進化した工夫の可能性が生まれてくるものです。絶えず工夫する目を忘れないようにしましょう。



世の中は人と人のつながりによって様々な物事が進んでいきます。その過程において、書類や電話だけではうまく伝わらないものがあります。直にあって話すことで、思い描く将来像や熱意が伝わり人を動かし物事を進めて行くことにつながります。

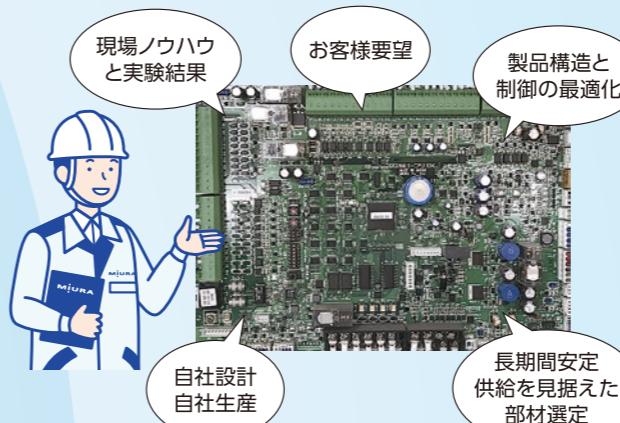


問題点が判明しても解決のための具体的な行動が伴わなければ何にもなりません。知識は役立てて初めて意味あるものになります。実践することの難しさ重要さを自戒の念とともに語った言葉です。

ミウラでは、営業やフィールドエンジニアがお客様の声に耳を傾け、困りごとに真摯に向き合い、「テクノサービス」の精神のもと、技術・製造部門と一丸となって製品開発やサービスの開発に取り組んでいます。その一例をご紹介します。

自社設計・製造

お客様に安心して長く製品を使っていただくために、ライフサイクルの短い電子部品であるマイコンボードを自社で設計・製造。部品の長期間供給の体制を整備。



マイコンボードを自社設計・製造することで、製品全体での最適化・高性能化が可能となります。フィールドエンジニア(FE)が収集した現場の情報とボイラから発信された通信情報による、きめ細かなデータを収集しマイコンボードの設計へ活かすことで、お客様にお役に立てる付加価値の高い商品に昇華させてきました。さらに、設計段階から、マイコンボード自体の安定動作・長寿命はもとより、将来にわたって安定して調達できる部材選定を行い、機種廃止から最長20年間の安定供給を維持しています。



マイコンボード製造ライン

製品開発

お客様の“困りごと”を解決差し上げたいという思いから、開発し、製品化に結び付いた、ミウラ独自の逆止弁「DDCV」。製品完成までのストーリーをご紹介します。



① お客様の“困りごと”をつかむ

バルブメーカーからの購入部品でトラブルが時々発生してお客様が困っている。お客様の困りごとを何とかしたい。



② ミウラの設計・製造・フィールドエンジニアで原因を調査

部品クレームで返却される数が多い割に不良判定が少なく、返却数が減らない。根本原因は何だ？

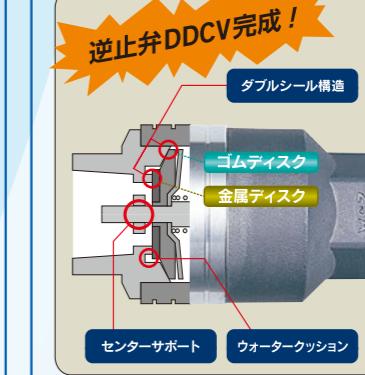


③ 設計とフィールドエンジニアが協力し新たな開発へ

時々異物が弁体に引っかかっているようだ。 异物が引っかかりにくい構造、引っかかっても漏れにくい構造は無いか。



④ ミウラのテクノサービス力を発揮！



結果は劇的な改善。クレーム品返却率は約1/60に、逆流異常受信件数は1/8に削減！

