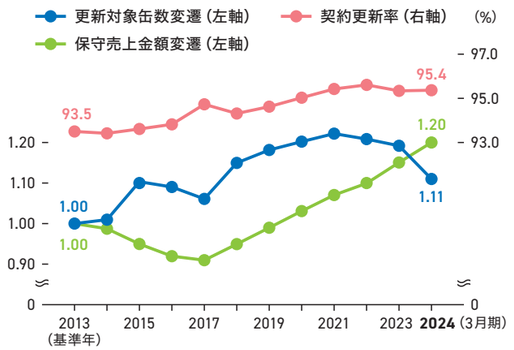
お客様とのコミュニケーションの中で生まれたメンテナンスビジネスが安心・信頼を必要とする製品づくりへつながる

当社は、貫流ボイラで国内シェア59.5%（相当蒸発量ベース2024年3月期当社調べ）を占め、多くのお客様に当社製品を愛用いただいています。幅広い産業活動で必要な熱源である蒸気供給を担うボイラはタイムリーでスピーディなメンテナンスが不可欠であり、ボイラ設備の性能を維持するためのメンテナンス保守契約をお客様にお勧めしています。

当社のメンテナンス提供の歴史は古く、無償サービスからスタートしましたが、1969年に有償メンテナンス契約の提供を開始し、現在のビジネスモデルの基礎を築きました。当社独自の保守契約サービスであるZMP契約は、点検整備・部品保証を含み、蓄積したノウハウで適時、部品の先行交換を行い故障を未然に防ぐ、まさに「ビフォアメンテナンス」を提供しています。全都道府県の支店展開、従業員へのテクノサービス教育、部品供給体制の整備など強固なメンテナンスの仕組みを構築し、確実なサービス提供でお客様に評価いただき、契約のリピート率は95%以上を維持しています。また、お客様とフィールドエンジニア、営業担当がコミュニケーションを密にし、工場全体の省エネ診断のご相談や新たな設備の導入依頼を受け、当社の総合力で「トータルソリューション」を提案し、ビジネスの拡大に繋がっています。

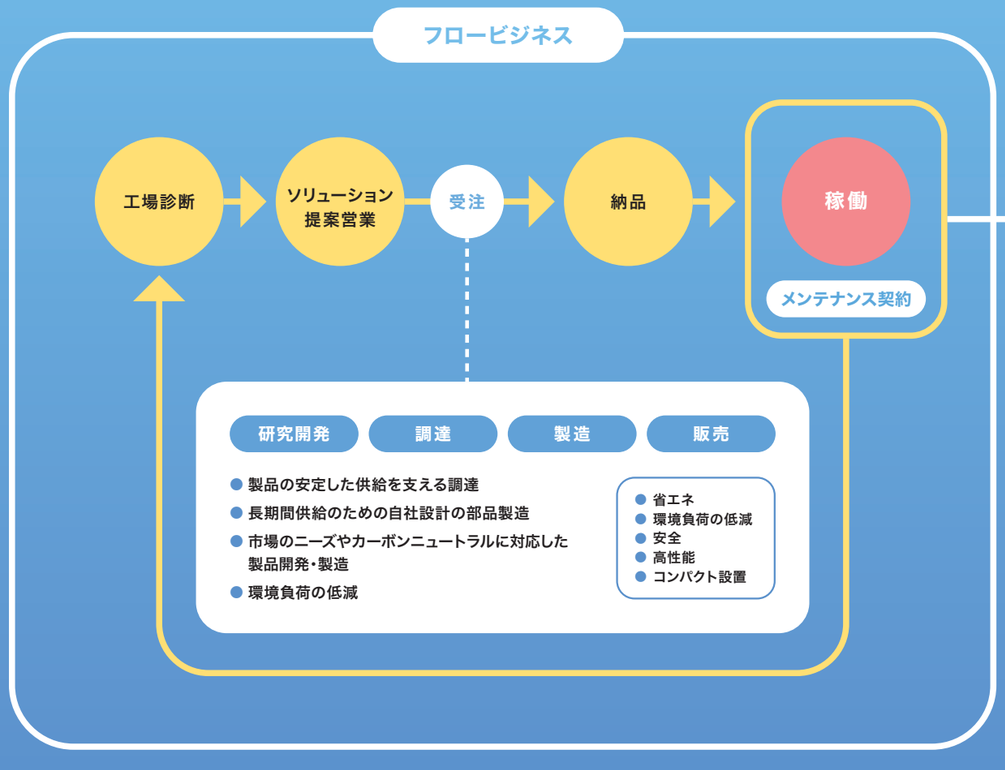
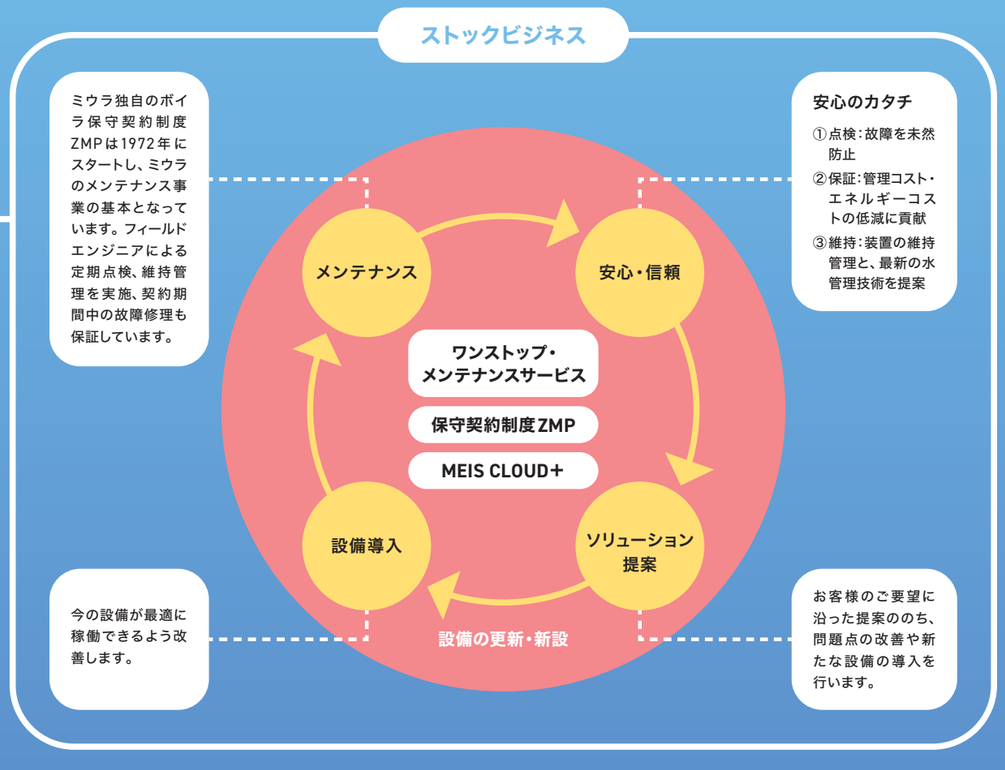
■ 契約更新の推移



2024年3月期実績の対象缶数の減少は、契約が毎年更新から3年更新へ変更したことによるものです。契約更新率と保守売上金額は順調に伸びています。

市場動向をリサーチし、お客様の要望に応えることで高い契約更新率を継続しています

当社は、メンテナンス事業に対するお客様満足の指標として契約更新率に着目し、直近では95%以上の高い更新率を維持しています。従来、13年目以降はボイラ保守のコストとボイラ更新でのメリットを比較し、お客様にメリットの大きいボイラ更新をお勧めしていました。しかし、ZMP契約による日常管理の効果でボイラを15年以上使用できる傾向が顕著になったことから、13年目以降のZMP契約制度の検討と長期間の部品供給体制の構築を行い、2016年から13年目以降のZMP契約制度を標準化し、提供を開始しました。長期使用のお客様の要望にお応えし、満足をいただくことで、高い契約更新率と安定したメンテナンス収益を得ています。

ミウラのトータルソリューションを支える仕組み

これまで培ってきたノウハウと技術を注ぎ込み、工場全体の省エネ・活エネを見直し、工場を支える各種設備の最適化を　提案します