



アフターサービスのご案内

Service & Support

Yaskawa Siemens
automation & drives



サポートチームが成功をお約束します！

(株) 安川電機およびシーメンス AG 社は、世界市場で高品質の産業用電気品のサプライヤーとして高い評価をいただいております。

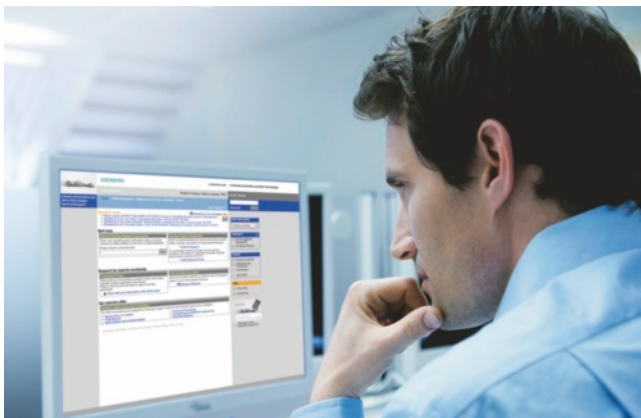
安川シーメンス オートメーション・ドライブ株式会社は、(株) 安川電機およびシーメンス AG 社の産業用電気品およびシステム製品のサービスとサポートを生産設備のライフサイクルを通じて提供する皆様のパートナーです。



お客さまのお役に立つサービスとサポート

安川シーメンスオートメーション・ドライブ株式会社(YSAD)は、世界中の主要な産業分野およびアプリケーションで使用される高品質な製品、制御システムおよびソリューションのサプライヤとして高く評価されています。

この高い評価は、革新的な技術や高品質な製品の提供だけでなく、卓越したシステムソリューションポートフォリオと生産設備の包括的なサービスとサポートによるものです。



YSAD は、生産設備の最終ユーザー様、機械メーカー様の設備の高稼働・高生産・高効率・低コストなどのご要望を実現し、お客さまのビジネスを成功に導くために、蓄積した経験とノウハウを最大限駆使して強力なサポートを提供いたします。

YSAD サービス部門は、お客さまの生産設備の安定操業を維持し、高稼働と高効率を保證する基本的な保守・保全から高度な技術が要求される設備更新まで、包括的なサポートを提供いたします。

メリット:

- 製品のライフサイクルに対する付加価値
- 日本国内および海外でのサービスとサポート
- 幅広いサービス範囲
 - オンラインサポート
 - フィールドサービス
 - 設備更新および改造
 - 保守・保全契約
 - 予備品販売および国内修理工場

非常に厳しい競争に晒される製造メーカーまたは製造プラントにとって、信頼できるサービスパートナーを持つことは非常に重要です。

お客さまは、まさにこのような高い品質を保證する最適なサービスとサポートを YSAD 期待していただくことができます。

YSAD は、生産性と効率性の向上のために、お客さまが最新の技術と性能を備えた産業用電気品およびシステムソリューションへ投資する意味を理解しています。

専門知識を持ったスタッフがお客さまのご要望に応じた包括的なサービスとサポートを提供いたします。技術サポートを提供するスタッフは定期的に専門教育を受けており、またシステム設計部門・品質管理部門との密接な協力により、お客さまのオートメーション・ドライブソリューションシステムをあらゆる側面で網羅し、広範な産業分野で信頼性の高いサービスとサポートを保證します。

皆様のパートナーとして、YSAD は製品のライフサイクルを通じて生産設備/プラントの保守・保全を強力にサポートし、お客さまのビジネスを支援いたします。



「TRUST 365」 24 時間/365 日ヘルプデスクにお問い合わせ 合わせください

YSAD は、独自のサービス網と専門知識を持ったスタッフにより、ヘルプデスクへの技術相談から不具合の解決まで、お客さまをサポートいたします。

最寄りのサービスセンターにご連絡ください。
専任スタッフが対応いたします。
09:00～17:30、月曜日～金曜日（弊社営業日）

YSAD は、産業用電気品およびシステム製品のお問い合わせに関して、365 日 24 時間つながるヘルプデスク「TRUST 365」を開設しています。

万一の不具合による生産設備の停止期間を最小限に抑え、お客さまの設備の安定操業を強力にサポートいたします。

サービスセンター

東京
静岡県以東
(長野・新潟を含む関東・東北・北海道)
Tel: 03 3570 3051 Fax: 03 3570 3066

名古屋
愛知・岐阜・三重
Tel: 052 331 5312 Fax: 052 322 1391

大阪
関西
(石川・福井・富山を含む) および四国・岡山・鳥取
Tel: 06 6378 6523 Fax: 06 6378 6541

九州サービスセンター
九州全県および広島・山口・島根
Tel: 0930 25 3909 Fax: 0930 25 2966

メリット:

- 365 日 24 時間のヘルプデスク
- 迅速な対応
- 充実した技術サポート

ヘルプデスク「TRUST 365」

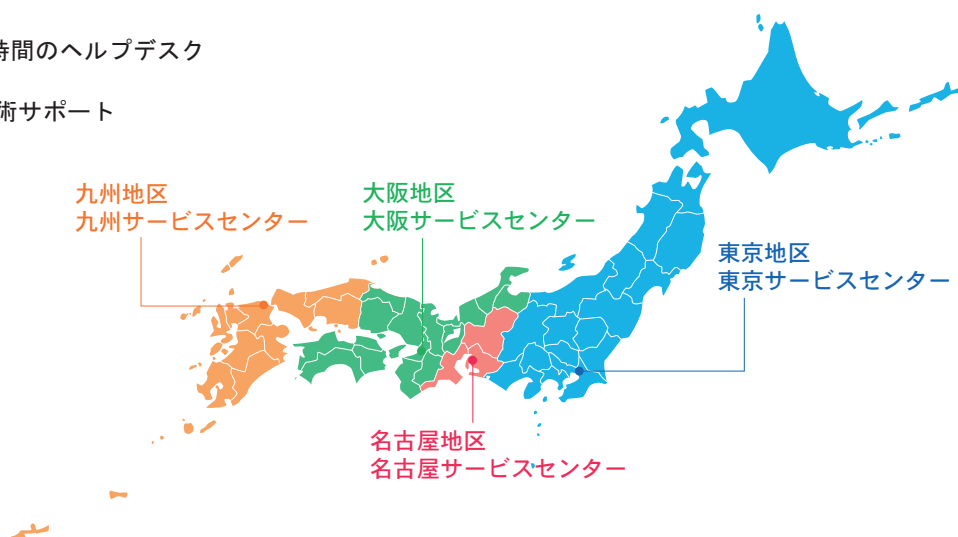
フリーダイヤル 0120 166468

Fax: 0930 25 2966

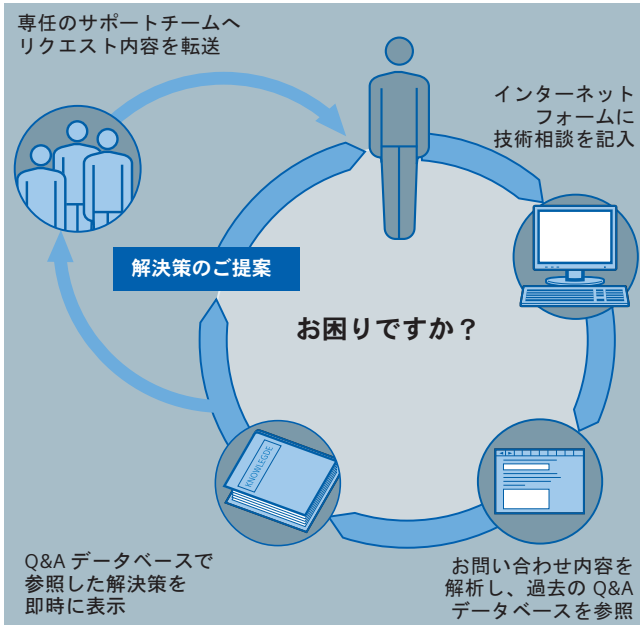
NTT のフリーダイヤル (0120) をご利用いただけないお客さまは、下記の電話番号をご利用ください。
(通話料金はお客さまのご負担となります。)
Tel: 0930 25 6468

海外からのお問い合わせ
(通話料金はお客さまのご負担となります。)
Tel: +81 930 25 6468 Fax: +81 930 25 2966

e-mail でのお問い合わせ:
trust365@ysad.co.jp



テクニカルサポート



サポートの要請: インターネットからの技術相談

経験豊富な技術サポートの専門チームの包括的知識を活用していただけます。定期的な専門教育により育成されたスタッフと世界各地にあるサービス拠点との密接な協力により、幅広いアプリケーションおよびソリューションに対して信頼性の高いサービスの提供を保証いたします。

YSAD のサービスを活用していただくことで、包括的ビジネスの成功を確実にします。プロジェクトのプランニング、設計、据付け、試運転調整から保守・保全、更に設備更新までの多彩なサービスにより、YSAD は生産設備のライフサイクルのあらゆる段階でお客様が必要とするサポートを提供いたします。

革新的な技術とサービスを最適に組み合わせてお使いいただくことで、生産設備およびプラントの生産性、効率を持続的に改善し、お客さまに国内・国際市場における「ポールポジション」をお約束いたします。

オンラインサポート

シーメンス AG 社の最新の Q&A データベースは、いつでも、どこでも、オンラインアクセスすることができます。YSAD のパートナーであるシーメンス AG 社のインターネットサイトには、製品およびサービスに関する情報（製品サポートとサービスから世界各地のサービス拠点の詳細にいたるまで）が複数言語で紹介されています。地域別の情報は、各国の言語でご利用いただけます。

テクニカルサポート

YSAD は、弊社販売のシステム製品とシーメンス AG 社の産業用電気品に対する技術サポートを日本語で提供いたします。電話、e-mail またはファックスでお問い合わせください。

技術サポートのスタッフは、製品・機能・システムおよびアプリケーションについての各種お問い合わせに対応いたします。

YSAD は、(株)安川電機およびシーメンス AG 社のサービス網を活用し、各国での技術サポートに加え、大陸間の「Follow the Sun」(24 時間対応) のコンセプトに基づいた、欧州、アメリカ、アジアにある中央の拠点と密に連携して迅速なサポートを提供いたします。

グローバルなサポートコンセプトでは独自の IT ツールを使用し、段階的なプロセスにより、技術サポートへの 24 時間対応が保証されています。

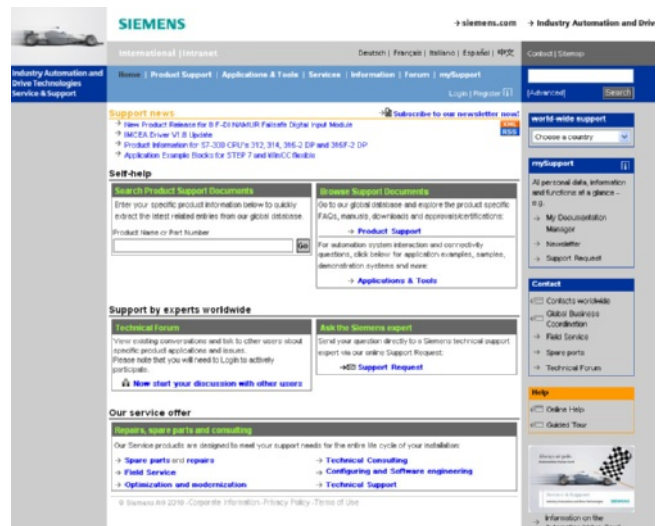
シーメンス AG 社のサービスとサポート – オンラインサポート

シーメンス AG 社のサービスとサポートに関するあらゆる情報を 24 時間いつでもご利用いただけます。

www.siemens.com/automation/service&support

下記のサイトからは国内でのシーメンス AG 社および安川電機製品のサービスを担当する YSAD にお問い合わせください。

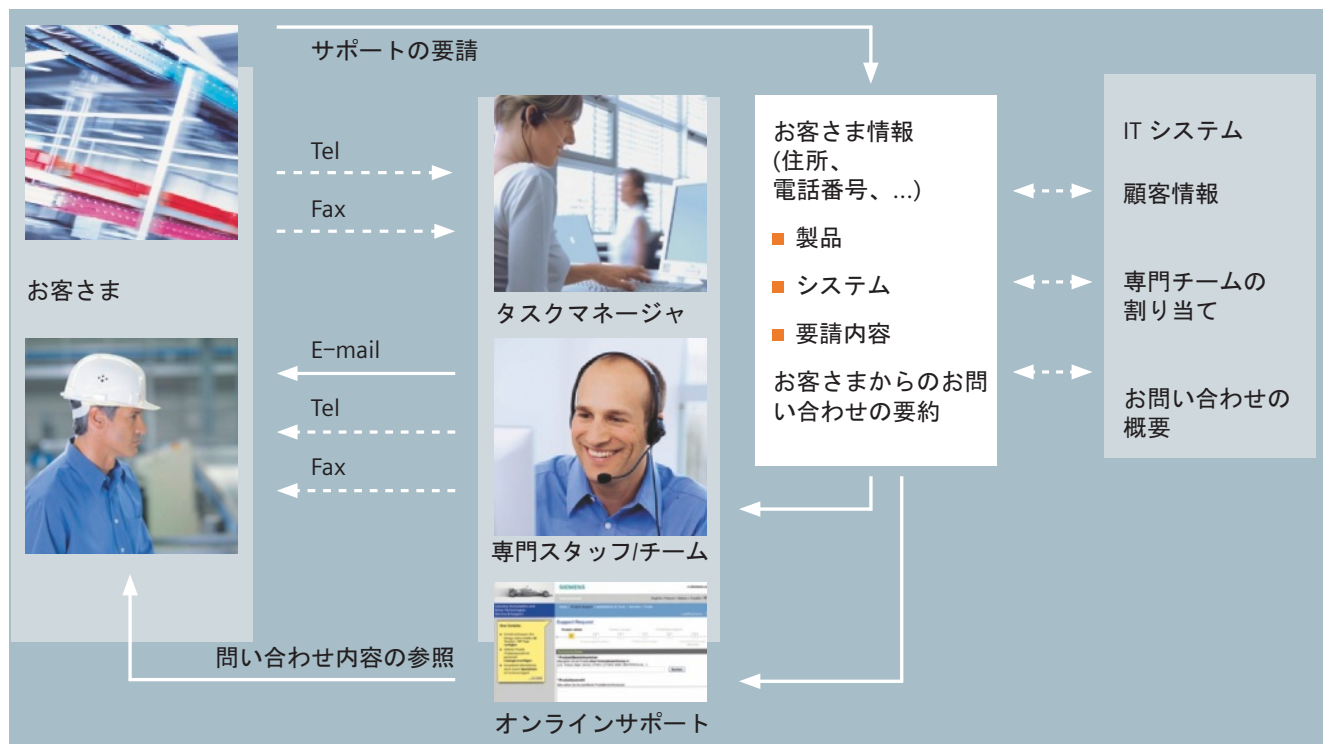
www.ysad.co.jp



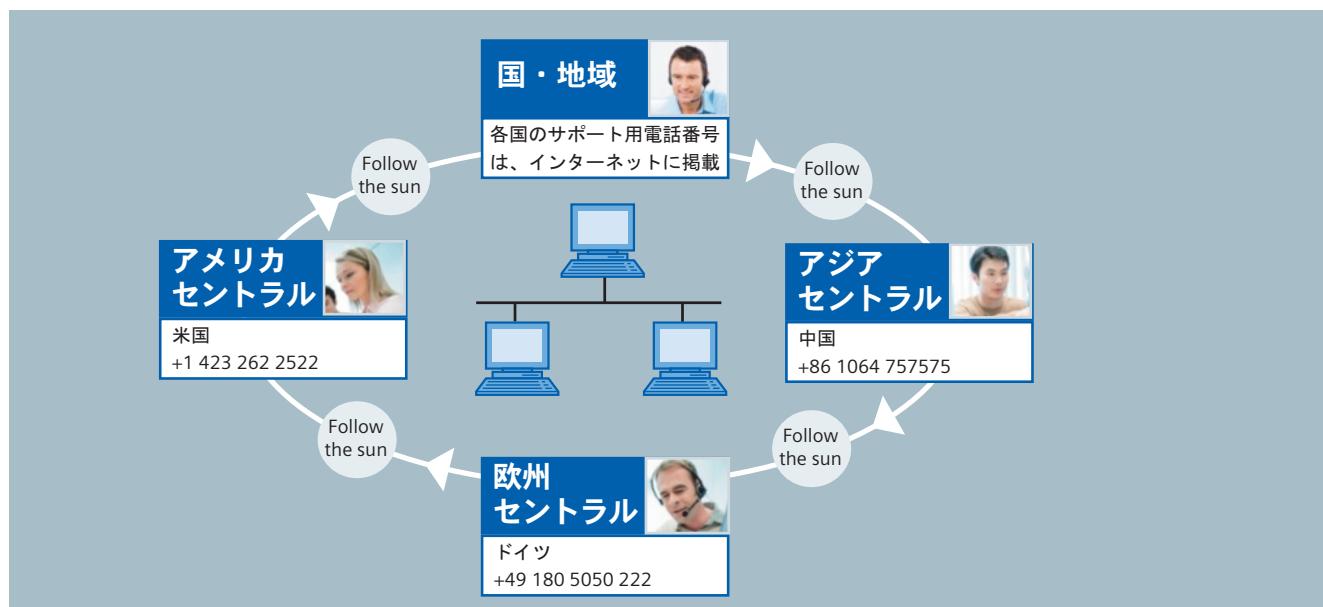
メリット:

- 迅速かつ卓越した対応
- グローバルな専門スタッフのネットワーク
- 24 時間/365 日「Follow the Sun」(24 時間対応)
- 個別の技術相談サポート

お問い合わせ方法



- YSAD およびシーメンス AG 産業用電気品に関連するあらゆる技術相談をサポート
- 有償による緊急要請への優先的対応(「オートメーションバリューカード (AVC)」をご利用ください)
- ヘルプデスク TRUST 365 による 24 時間受付
- 生産終了製品のサポート
- リモート診断によるサポート (リモート接続の環境が必要です)
- 世界各地の専門スタッフ (技術員) によるサポート



テクニカルコンサルティング & エンジニアリング 技術更新/設備更新だけではありません

設備更新は、必ずしも生産設備のすべてを交換することだけではありません。多くの場合、電気品の更新による設備の生産性の向上が懸案となります。

設計

機器の選定やオートメーションソリューションの開発でサポートが必要な場合、YSAD は、電気品の最適な組み合わせのご提案、またはカスタマイズされたソリューション開発に関する適切な提案を行わせていただきます。

アプリケーションサポート

お客さまが製品知識をお持ちで、設備への適用に関してサポートが必要な場合、YSAD の技術スタッフがお客さまと共にアプリケーションの開発を行います。

システム構成の見直し

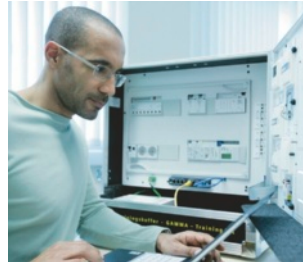
お客さまがオートメーションソリューションを既に設計または開発し、その適正を検討する場合、YSAD がお客さまのプロジェクトの構造またはアーキテクチャを検証いたします。

YSAD の技術スタッフは、このような投資や、様々な産業分野およびアプリケーションにおけるお客さまの生産設備で使用される電気機器のプランニングやリエンジニアリングに関して積極的に支援いたします。このサポートには、稼働中の設備の状況に関する詳細な評価と点検、対策に適した製品の選定とシステムへの組み込みが含まれます。

最新の技術と新製品の導入により、お客さまの既存生産設備を最適化するための最大限の可能性が提供されます。経験に基づく豊富な専門知識を活用しながら、YSAD はお客さまの製造プラントの可能性を高めるサポートをいたします。

メリット:

- 既存構成機器の見直し
- 電気設計の最適化
- 技術スタッフによるノウハウの提供
- 検収試験を含む試運転



設計

- 製品/システムの評価
- 新しいシステムの選定
- ハードウェア/ソフトウェア設計
 - 自動制御機器の例:
Simatic S5 から S7 への変更
 - ドライブソリューションの例:
Masterdrive から Sinamics への変更



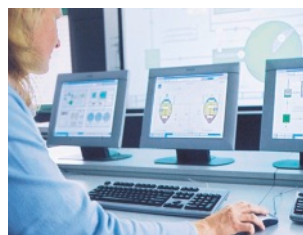
アプリケーションサポート

- ドライブテクノロジー
- ドライブアプリケーション
- ドライブの試運転
- 総合エンジニアリング
 - ワインダ、ガラスカッターなどのドライブ装置および自動制御機器



コンフィグレーションの見直し

- 汎用製品適用の見直し
- 自動制御機器適用の見直し
- ドライブ装置適用の見直し
- 総合的システムの見直し -
IEC、EMC など各規格に準拠した設計など



ハードウェア/ソフトウェアのエンジニアリング

- ハードウェア/ソフトウェアの選択
- ハードウェア/ソフトウェアのエンジニアリング
- ハードウェア/ソフトウェアのリエンジニアリング
- 試運転および検収
- 必要書類の準備
- バージョン管理



最適化、および設備更新

- 既設プラントの拡張
- PLC ランタイムの最適化
- ドライブ製品効率の向上化
- プラントの生産性の向上化
- 省エネルギーの実現

フィールドサービス

最寄りのサービスセンターからサービス技術員がお客さまの現場に駆けつけます。

50人以上の熟練した技術スタッフが、お客さまの生産整備に関する豊富な技術的専門知識と高品質のサービスを提供いたします。

オンコールによる不具合の解決から、保守・保全契約による定期的な作業までをカバーするYSADのフィールドサービスは、お客さまの生産設備やプラントの高稼働率と安定操業を保証する保守全般のサービスを提供いたします。

(株)安川電機およびシーメンス AG 社との協力により、YSAD は、世界中ですべての製品とシステムに対して、お客さまの現場でのサービスとサポートを提供いたします。

メリット:

- 最寄りの専門技術スタッフ
- 迅速な不具合解決
- 「TRUST 365」
- 定期的な保守・保全
- ご要望に応じた保守・保全契約
- RSC: 修理 & サービス契約 (シーメンス AG 社のみ)

フィールドサービス - 不具合解決ではありません

日本国内でのサービスが必要な場合、YSAD のサービスをいつでも必要な時にご利用ください。フィールドサービス・プラント拡張・設備更新・技術更新をお考えの場合などは、最寄りのサービスセンターより弊社のサービスとサポートポートフォリオから、お客さまのご要望に応じてカスタマイズされたソリューションを提供いたします。

- 迅速なトラブルシューティング
- 製品のパラメータ設定
- 動作確認
- 検収試験と立会い
- 据付けの見直し
- オートメーションバリューカード (AVC) による迅速なサービスパッケージ (近日発売予定)
- 保守・保全契約
- 新規販売に基づく修理/サービス契約 RSC (シーメンス AG 社製品のみ)
- 専任技術員の派遣、保守・保全契約に基づく技術員の現場派遣など



保守・保全契約

YSAD は、お客さまのニーズに合わせた個別の保守・保全契約も提供させていただきます。このような保守・保全契約により、生産設備の信頼性を維持するために、お客さま固有の要件を満たす多彩なサービスソリューションオプションを含む、カスタマイズされたサービス契約を提供いたします。

- オンラインサポート
- テクニカルサポート
- フィールドサービス
- 現場での総合的メンテナンス
- 検収および保守・保全/更新
- ソフトウェアアップデートサービス
- 専門技術スタッフ (サービスエンジニア) の派遣
- スペアパーツおよび供給・販売
- スペアパーツの拡張交換オプション
- 修理サービス
- トレーニング
- 保守・保全契約

信頼のリモートメンテナンス Net Support

リモートメンテナンス

安川シーメンスオートメーション・ドライブ株式会社では、リモートメンテナンスシステム導入のための技術相談から施工まで一貫したサポートを提供します。また、運用代行などのオプションパッケージを追加でご契約いただくことにより、お客様の設備のスタートアップと保全を強力にサポートいたします。皆様のニーズにあったサービスパックをお選びください。

予防保全に役立てたい

マルチメディア技術により、情報、データチャートおよび PLC イベントが同じ時系列で伝達されます。これにより、予防保全が簡単に行えます。



異常時の原因調査と対策を急ぎたい

現場機器への監視・操作がリモートホストからも可能になります。異常個所を発見し、いち早く対策を実施することができます。

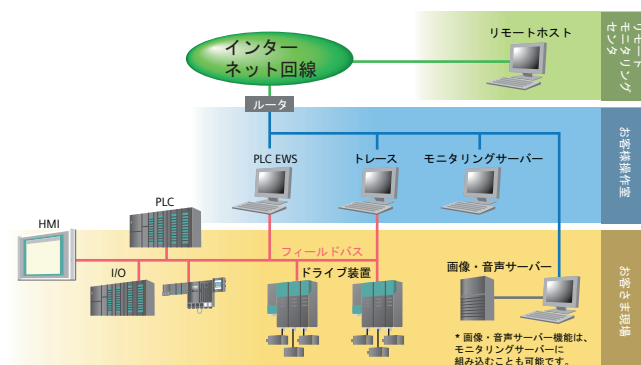
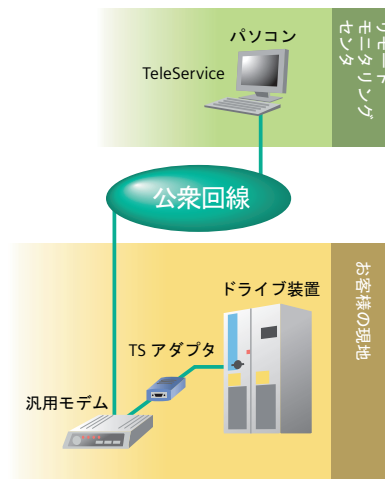
専任の技術員に対応してもらいたい

弊社カスタマーサポートセンターよりお客様の設備とリモート接続し、診断する運用代行サポートです。経験豊富な専任の技術員によるサポートで保守・保全性が向上します。

TeleService (シーメンス AG 社製品のみ)

リモート監視アプリケーション TeleService を導入することでリモート接続が可能になり、お客様の自動制御機器またはドライブ装置の診断は勿論、プログラム編集またはドライブ定数の変更を、パソコンと本体を直接接続したときと同じ操作で遠隔から行うことができます。リモート監視アプリケーション TeleService は、シーメンスのリモート監視ソフトウェアです。TS アダプタ (RS232 と MPI/PROFIBUS DP、Ethernet/PROFINET の変換器) を用意していただくだけで、遠隔から診断・プログラム編集・ドライブ定数の編集などを行うことができます。

お客様の PLC、HMI ドライブを最適に統合するために、TIA (Totally integrated Automation) が使用されます。TIA により、シームレスな相互運用性が実現されます。コントローラからドライブまでのすべての制御機器が TeleService によりリモート接続できます。



システム構成図 (単機ドライブ)

ネットワーク環境 (フィールドバスなど) に接続されていない単機ドライブに関しても TeleService の導入により、リモート接続が可能になります。ドライブ装置の診断はもちろん、スタートアップ、定数変更・保存などパソコンと本体を直接接続したときと同じ操作が遠隔からできます。

スペアパーツ



YSAD の中央物流センターは、国内の流通ネットワークによって強かにサポートされています。

これにより、日本のすべてのお客さまに対して、迅速かつ高い信頼性で予備品の提供が保証されています。弊社サービス予備部品をご利用いただくことにより、お客さまの独自の予備部品管理システム構築していただき、最終的に時間とコストを節約していただくことができます。

さらに、国内に在庫のない部品、短納期でのお取り寄せに対しても対応可能です。

予備品の提供 (通常)、月曜日～金曜日: 9:00～17:30

メリット:

- 国内および海外物流ネットワーク
- スペアパーツの長期提供 (≤10 年)
- 「修理パーツ」オプションによるコスト削減

スペアパーツ

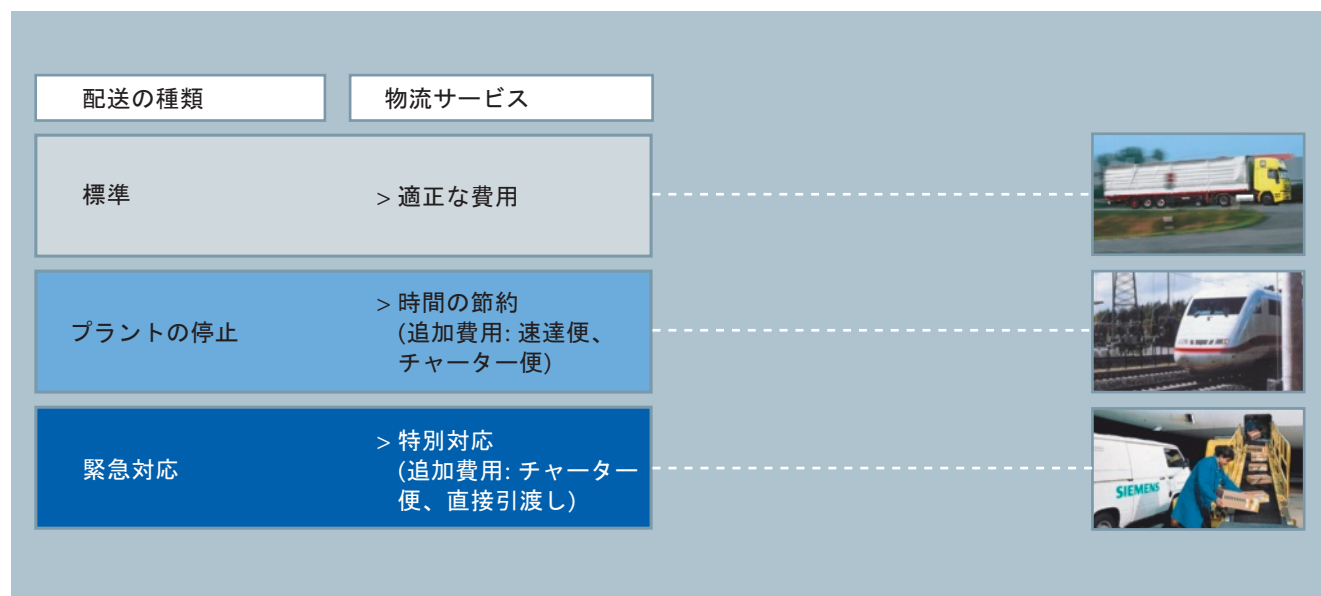
- 品質の高い純正スペアパーツ
- 高い堅牢性を誇る産業用アプリケーションに適切
- 最適な製品競争力
- 事前試運転およびリリースプロセスの拡張

交換オプション

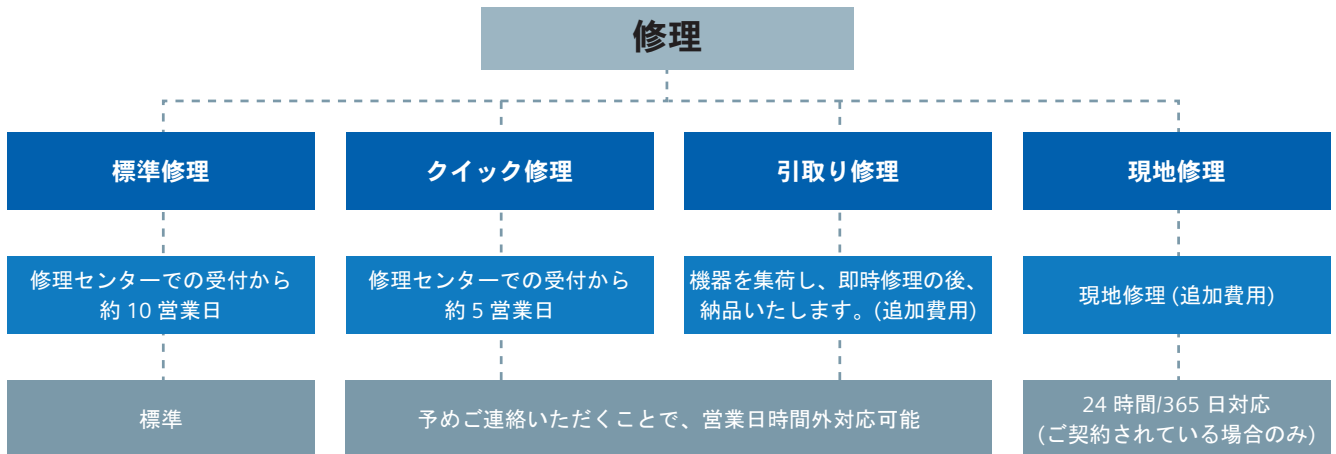
- 標準スペアパーツがいつでも購入できます
- 下取り交換による故障品の下取り価格による予備品の販売 (オプション)
- お得な条件での「下取り交換」オプションとしての予備品の販売

交換または修理

- 迅速な予備品による交換または本体修理という選択



修理センター



ダウンタイムは、生産スケジュールの大幅な障害であり、不要なコストを発生する要因となります。YSAD は、ダウンタイムとコストを最小限に抑えるとともに、ニーズに最適な修理オプションを提供いたします。

どのような場合に修理する価値があるのか？

とりわけ高価なモータや大規模なドライブシステムでは、パーツやデバイスの新規交換に投資を行わない場合、修理が重要となります。

修理が行われる場所は？

YSAD では、機器の修理が迅速に実施されるように、シーメンス AG 社の工業用パソコン・特殊モータ・ドライブ装置の国内工場を運営しています。また、(株)安川電機およびシーメンス AG 社の汎用低圧/高圧回転機の修理に関して、国内指定修理工場を準備しています。国内の修理工場に加えて、卓越した修理工場のグローバルネットワークによるサポートも受けています。

修理にかかるコストは？

機器の修理費用は、製品に応じて定価が設定されています。そのため、コスト計算に時間をかけずに、修理費用を即座にお知らせできます。弊社修理工場では、一次点検作業後に点検報告書とお見積りを迅速にお届けいたします。修理後に、詳細の修理報告書を作成いたします。

弊社のカスタマイズされた修理サービスは、お客さまの設備の操業および投資コスト削減のお役に立つことでしょう。

メリット:

- プラント/生産設備のダウンタイムの短縮
- 国内の指定修理工場が利用可能
- メーカー認可された高い品質
- 純正部品による修理



ドライブ装置修理センター

- MASTERDRIVES
- SIMOVERT
- SIMOREG/DC-MASTER



モータサービス/修理センター

- 交流低圧/高圧誘導電動機/同期電動機
- 直流電動機
- 交流/直流発電機
- 可変速ドライブ用電動機
- インダクションサーボモータ
- 同期サーボモータ



- 点検/診断
- 絶縁試験/回復
- 総合試験
- 固定子/回転子の巻線更新
- 回転子のバランス確認
- 無負荷試験
- 検収試験



工業用パソコン修理

- SIMATIC パネル PC
- SIMATIC ラック PC
- SIMATIC ボックス PC
- SIMATIC フィールド PG

SITRAIN

シーメンス AG 社産業用電気品の トレーニング

YSAD は、シーメンス AG 社産業用電気品のユーザ向けのトレーニングコースを提供しています。

シーメンス AG 社産業用電気品の全般的な知識を得て、ハードウェアおよびソフトウェアの機能、エンジニアリング、アプリケーションおよびトラブルシューティングまたは保守・保全について習得していただくことができます。

弊社トレーニングトレーナは、トレーニングで取り扱う最新の技術について、実務経験が豊富です。トレーナは、受講者の皆様に的確にノウハウを伝えるために、方法論的・教育的スキル向上のためのトレーニング運営に関する講習を受けています。トレーニング運営スタッフは、シーメンス AG 社の SITRAIN 本部によるスキル評価を頻繁に受けています。



SITRAIN コースは、シーメンス AG 社の製品部門と連携しており、定期的なノウハウの交換と知識の提供が行われています。

技術トレーニングコースでは、まず必要な製品の基礎知識をお伝えします。その後、集中コースにてその製品知識を更に理解するために、機器を用いた実習トレーニングを実施しています。実機を用いたトレーニングにて、習得した知識をお客さまの現場で実践することが容易になります。

弊社の実機による実習は、トレーニング専用安全設計された最新の装置で行います。

メリット:

- シーメンス AG 社認証済み SITRAIN パートナー
- 初級から上級レベルまで産業用電気品のトレーニング
- カスタマイズされたモジュール式トレーニング
- フレキシブルなトレーニング
- 弊社トレーニングセンターで開催
- お客様の現地で開催

弊社トレーナがお客さまの工場に出向き、カスタマイズされたトレーニングを行う「オンサイトトレーニング」もご利用いただけます。お客様のご要望に応じ、エンジニアの育成に特化したトレーニングを集中的に実施するエンジニアリングコースをご用意しています。

自動制御機器: SIMATIC コース

- SIMATIC STEP 7 service
- SIMATIC TIA service
- SIMATIC S7 CFC
- SIMATIC ST GRAPH
- SIMATIC STEP 5 Basic
- SIMATIC S5/S7 Migration
- PROFIBUS/PROFINET communication



HMI、SCADA コース

- WIN CC flexible
- Pro Tool/Pro

モーションコントロール・ドライブテクノロジーコース

- SIMOTION system
- SINAMICS S120 サービス & 試運転調整
- SINAMICS S120 サービス & 試運転調整
- MASTERDRIVES VC/MC サービス & 試運転調整
- MICROMASTER サービス & 試運転調整

YSAD が提供するトレーニングコースは、シーメンス AG 社の SITRAIN により運営を認定されています。

詳細は、シーメンス AG 社の SITRAIN または YSAD のウェブサイトをご覧ください。



グローバルサービスネットワーク

YSAD サービス事業部は、お客さま固有のニーズをサポートするグローバルサービスネットワークにより、国際競争で一步先を行くお手伝いをいたします。

豊かな経験と豊富な知識を持つ世界的なサービスとサポートのネットワークは、国際舞台での高いオペレーション性能を誇るお客さまのビジネスに最適なものでしょう。

お客さまのパートナーとして、YSAD は (株) 安川電機およびシーメンス AG 社という戦略的パートナーとともに、世界各地で包括的なサービスとサポートを提供することができます。

アフターサービスのご案内

今後の製品開発などの結果、本書の内容は予告なしに変更されることがあります。本書に記載される団体名、企業名および製品名は、各団体、各企業の登録商標です。本書の記載に関してお問い合わせは、お近くの弊社代理店または下記営業部門にお尋ねください。

東京 本社	〒 135-8072 東京都江東区有明 3-4-10、東京ファッションタウンビル西館 9F Tel: 03-3570-3023 Fax: 03-3570-3061
関西 支店	〒 530-0003 大阪府大阪市北区堂島 2-4-27 新藤田ビル 7F Tel: 06-6346-7300 Fax: 06-6346-7310
名古屋 営業所	〒 460-0012 愛知県名古屋市中区千代田 4-1-6 第一国枝ビル Tel: 052-331-5312 Fax: 052-332-1391
九州 営業所	〒 802-0005 福岡県北九州市小倉北区堺町 1-2-16 十八銀行第一生命共同ビル 4F Tel: 093-513-8038 Fax: 093-551-8052
行橋 事業所	〒 824-8511 福岡県行橋市西宮市 2-13-1 Tel: 0930-23-1410 Fax: 0930-25-8701
東京 サービスセンター	〒 135-8072 東京都江東区有明 3-4-10、東京ファッションタウンビル西館 6F Tel: 03-3570-3051 Fax: 03-3570-3066
東京サービスセンター 東北出張所	〒 984-0075 宮城県仙台市若林区清水小路 6-1 明治安田生命仙台五橋ビル 3F Tel: 022-714-6870 Fax: 022-714-6871
大阪 サービスセンター	〒 566-0001 大阪府摂津市千里丘 7-10-37 Tel: 06-6378-6523 Fax: 06-6378-6541
名古屋 サービスセンター	〒 460-0012 愛知県名古屋市中区千代田 4-1-6 第一国枝ビル Tel: 052-331-5363 Fax: 052-332-1391
九州 サービスセンター	〒 824-8511 福岡県行橋市西宮市 2-13-1 Tel: 0930-25-3909 Fax: 0930-25-2966
SITRAIN トレーニングセンター	〒 135-8072 東京都江東区有明 3-4-10、東京ファッションタウンビル西館 9F Tel: 03-3570-3050 Fax: 03-3570-3066

安川シーメンスオートメーション・ドライブ株式会社
www.ysad.co.jp

Yaskawa Siemens
automation & drives

A stylized blue graphic element consisting of a thick, curved line that starts from the bottom left and sweeps upwards and to the right, ending in a thin, feathered tail.

資料番号 WKA-FSB1-011
2010年9月版