

Press Release

2021年4月16日

DMG 森精機デジタルコミュニケーション 「サービスリクエスト」提供開始

DMG 森精機株式会社(以下、当社)は新たなデジタルコミュニケーションサービス提供の一環として、お客様の当社製工作機械に係わる情報を網羅的に提供するポータルサイト *my* DMG MORI 上に、新機能「サービスリクエスト」の提供を開始いたしました。

「サービスリクエスト」とは、お客様から当社修理復旧センタに対して、画像、ビデオ、プログラム等の多様なデジタルデータの形でお客様の状況を連絡、連携頂くシステムです。これまでお客様からの問合せやご相談は、基本的に電話で行っており、情報が断片的であったり、言葉での説明に依存していたため相互の理解に乖離が生じたりすることがありました。「サービスリクエスト」では、お客様から見た工作機械の状況、支援要請をデジタルデータの形で当社に連携頂き、これらを対象工作機械のデータベースとともにデジタルプラットフォーム上で統合して可視化することが出来るようになっております。このため、単に修理復旧依頼だけではなく、お客様の工作機械上のプログラムに関するご相談や、お客様の工作機械に確実に適用できる周辺装置の選択等のご要望にもお応えする事が可能となっています。現時点で、機械不具合、部品注文、プログラム関連等のメニューが用意されており、見積、発注、納期確認などお客様の利用用途に合わせた問合せをサポートしています。また、サービスの受付後も、対応ステータスを常にお伝えする機能を整備しており、出張修理、部品発送の予定や実績をご確認頂けます。もちろんスマートフォン、タブレットからでもご利用頂け、工作機械の前からリクエスト頂くことや対話する事も可能で、迅速な修理復旧にお役立て頂くことができます。

当社では、過去の工作機械の修理履歴について、お客様情報を特定できないように処理をほどこした上でデータベース化し、故障原因特定用 AI を当社、修理・復旧センタ内限定で活用しております。今後、サービスリクエストによる修理復旧要請にも適用する予定です。AI 診断能力を高め、修理復旧への対応速度をさらに向上させるとともに、AI の問題解決提案に基づく、お客様自身によるセルフ解決力の強化を目指しています。

当社は *my* DMG MORI ポータルサービスを通じて、今後も新たな機能を整備し、お客様のさらなる生産性向上に貢献してまいります。



my DMG MORI トップ画面



サービスリクエスト データの流れイメージ

以上