

Press Release

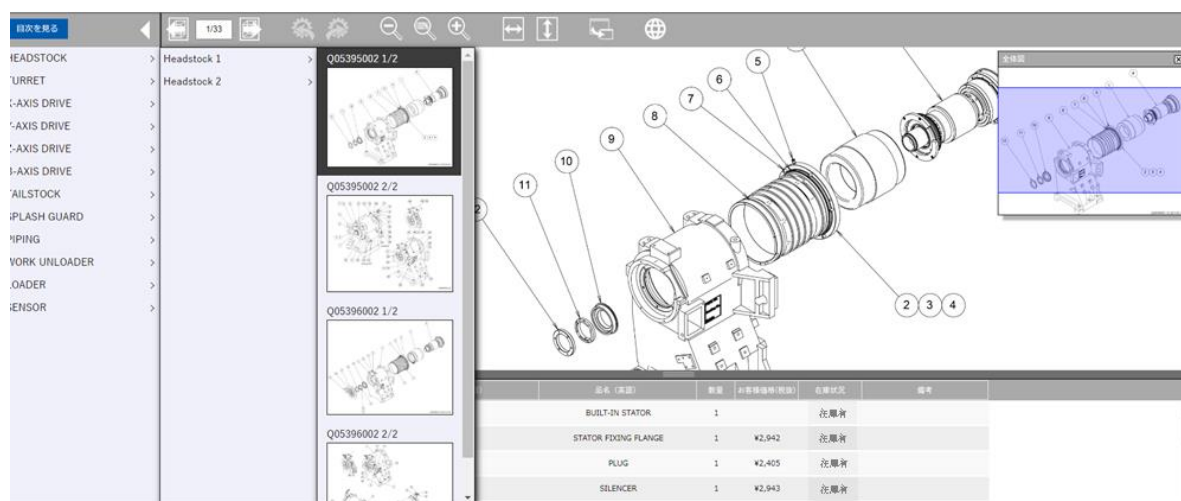
2022年10月4日

お客様の生産性向上を支援する my DMG MORI 新サービス 「パーツセレクター」、「チャットボット」提供開始

DMG 森精機株式会社(以下、当社)は、お客様専用のポータルサイト my DMG MORI の2つの新サービス「パーツセレクター」と「チャットボット」の提供を開始しました。

当社は my DMG MORI を通して、お客様のアフターサービス情報をデジタルでお客様と共有することで、機械をより効率的にご使用いただくこと、また不具合を早期解決することを目指しています。具体的には、機械のマニュアルや電気図面、過去の修理履歴・パーツ購入履歴の掲載や、お客様から当社修理復旧センタに画像、ビデオ、プログラム等の多様なデジタルデータを連携して直接お問い合わせいただける「サービスリクエスト」機能などのサービスを提供しています。

1 つ目の新サービスとして、my DMG MORI サービスリクエストの追加機能で、スペアパーツや消耗品、DMQP 品^{*1}をお客様がご自身で選定、ご注文いただける「パーツセレクター」の提供を開始しました^{*2}。従来は機械のご購入時に、機械図面やスペアパーツの番号を掲載するパーツリストを紙で提供しておりましたが、パーツセレクターは、デジタル上でパーツリストの図面から直接選択していただくことで、より簡単に、ミスなくご注文いただけます。過去の購入履歴からも簡単にご依頼いただけます。さらに、在庫状況やお客様価格(定価)もご確認いただけるため、ご注文の判断の迅速化にも寄与します。なお、お客様が WEB 上のパーツリストから直接ご依頼いただけるサービスは、工作機械業界初となります。^{*3} 今後、機械の利用状況により、消耗品の交換時期をお知らせするアラート機能など、より便利にご利用いただけるように機能改善を進めてまいります。



パーツセレクター 画面イメージ(パーツリスト)

2つ目の新サービスとして、お客様の機械操作、修理・復旧を支援する機能「チャットボット」の提供を開始しました。チャットボットは、お客様の機械操作、不具合等に関する質問をチャットに入力いただくと、AIが内容を解析して自動で回答する仕組みです。これまで当社の修理復旧センタへのお問い合わせは電話で回答しておりましたが、チャットボットが回答することで、お待たせすることなくすぐに回答をご確認いただけます。これにより、機械不具合の早期解決によるダウンタイムの短縮や機械の円滑利用により、お客様の生産性向上を支援します。PCだけでなく、スマートフォン、タブレットでも操作でき、必要な時に必要な場所でご利用いただけます。

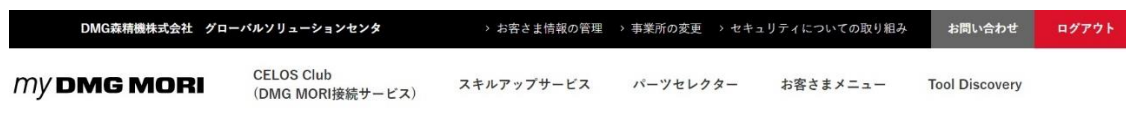
さらにチャットボットでは、当社が蓄積している過去の不具合、修理履歴データから、お客様の機械で発生している不具合の原因を推定する機能も実装しています。不具合原因に見当がつかない場合にも、機械の稼働状況を入力いただくことで、想定される不具合箇所が提示されますので、お客様による原因調査にご活用いただけます。また、チャットボットによる回答を確認した後、当社による出張修理が必要な場合は、チャットへの入力内容や回答が my DMG MORI サービスリクエストに自動連携され、手間なく当社修理復旧センタへお問い合わせいただけます。今後、回答データを随時学習させることで、より幅広いご質問に回答できるチャットボットへと進化します。

今後も、当社は my DMG MORI を通して、お客様のさらなる生産性向上に貢献できるよう、様々なサービスを提供してまいります。

*1 DMG MORI Qualified Products の略。DMG 森精機認定周辺機器。

*2 NLX、NTX、NHX シリーズ (NHX8000・10000 は除く) が対象。順次拡大予定。また、消耗品、DMQP 品のご注文は年内にリリース予定。

*3 当社調べ。



my DMG MORI 上でのチャットボットご利用イメージ

以上