

製造業の労働環境改善としてデジタルトランスフォーメーションが有効か？

約半数の人が休日に保守メンテナンス対応したことがある結果に

～変化するビジネス環境の中であるべき保守サービスの在り方とは

シュナイダーエレクトリック、保守サービスに関する調査を実施～

製造業において重要な位置づけにある「保守サービス」。コロナ禍で、“非対面”などの顧客接点における社会的要請や、新たな技術的潮流が進んだ中、保守サービスのありかたも変わってきたように思われます。また、変化するビジネス環境の中で、製品単体で収益を得る時代から、保守サービスのようにユーザーに継続的にベネフィットを提供する時代に移り変わろうとしているのではないのでしょうか。

このような背景を検証するために、シュナイダーエレクトリックホールディングスは、「保守サービスに関するアンケート」を実施しましたので発表いたします。

【調査概要】

調査概要：保守サービスに関するアンケート

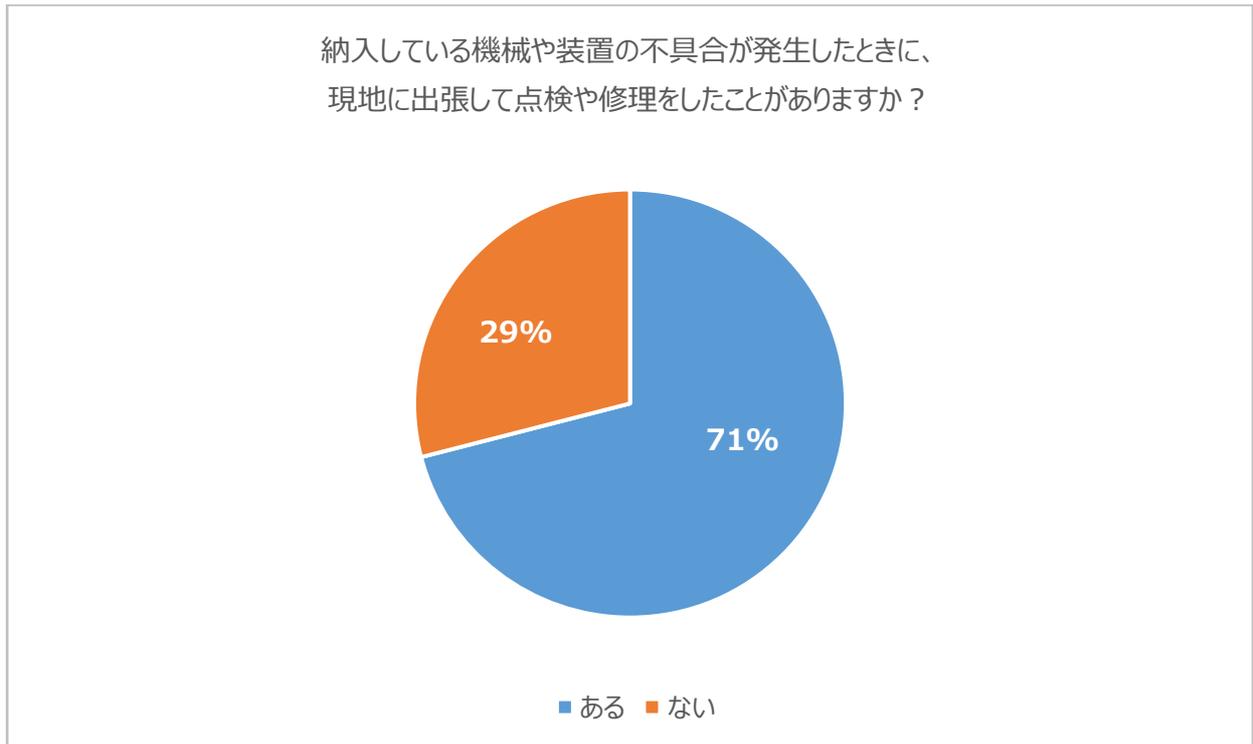
調査方法：弊社メルマガによるアンケート調査

調査期間：2022年8月～2022年10月

有効回答：製造業界に勤務する方 62名

—調査 1—**約 7 割の人が「機械の不具合が発生したときに、現地に出張して点検や修理をしたことがある」**

「納入している機械や装置の不具合が発生したときに、現地に出張して点検や修理をしたことがありますか？」と質問したところ、「ある」と回答した人が 71%、「ない」と回答した人が 29%となりました。



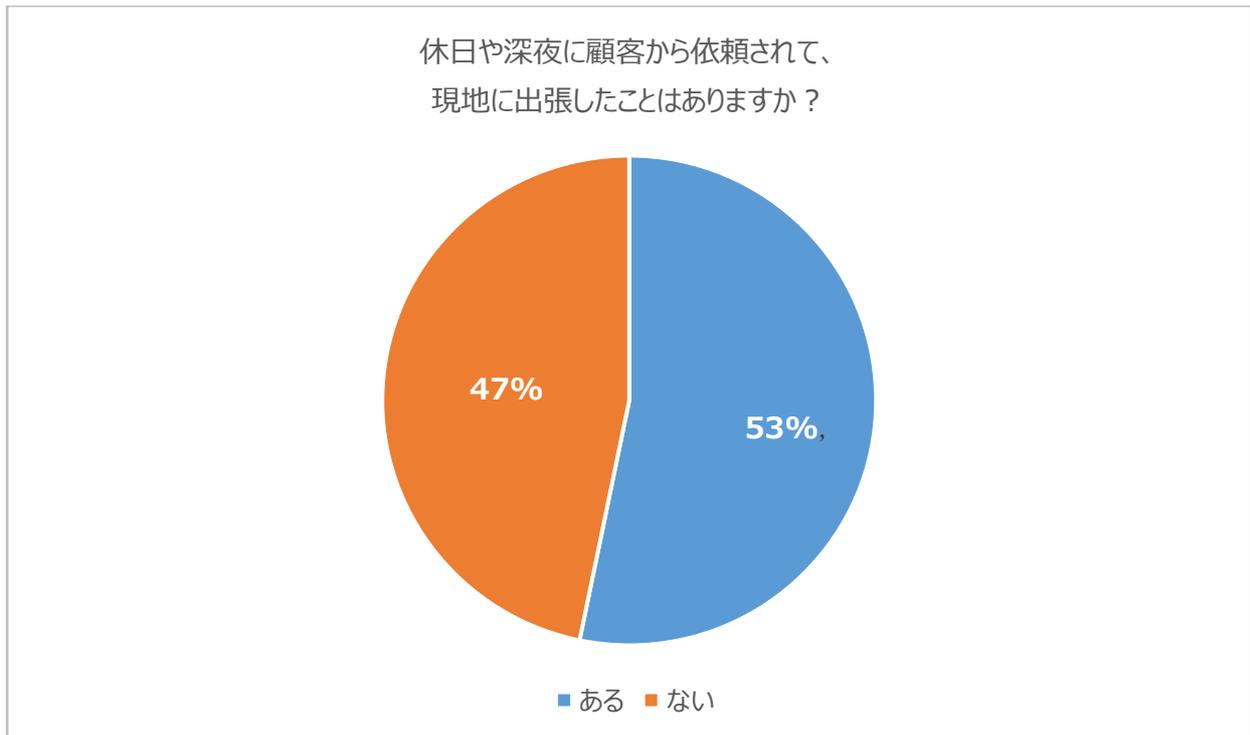
ある : 71%

ない : 29%

—調査 2—

休日や深夜に顧客から依頼されて現地出張したことがある人は 53%

「休日や深夜に顧客から依頼されて、現地に出張したことはありますか？」と質問したところ、「ある」と回答した人が 53%、「ない」と回答した人が 47%となりました。



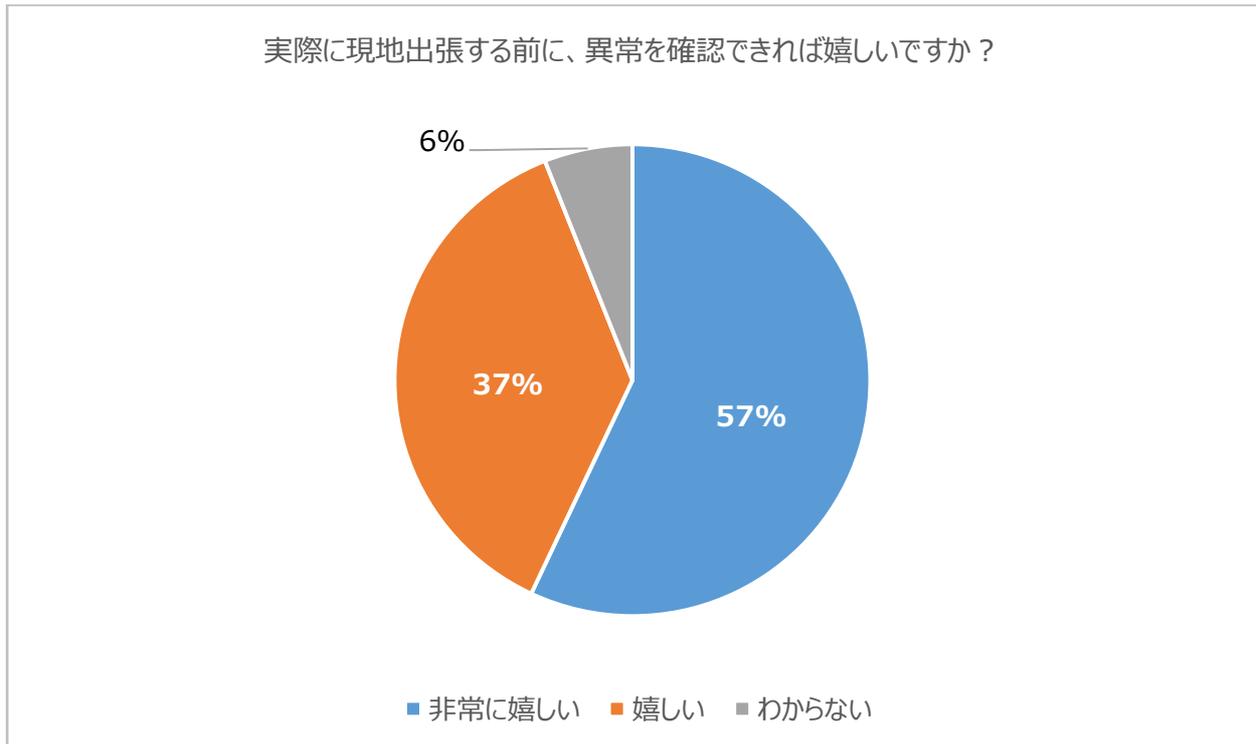
ある : 53%

ない : 47%

—調査 3—

94%の人が「現地出張する前に異常を確認できれば嬉しい」と回答

「休日や深夜に顧客から依頼されて、現地に出張したことはありますか？」と質問したところ、「非常に嬉しい」と回答した人が 57%、「嬉しい」と回答した人が 37%、「わからない」と回答した人が 6%となりました。



非常に嬉しい：57%

嬉しい：37%

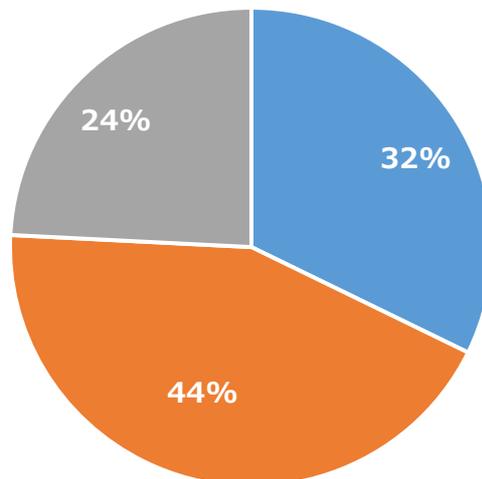
わからない：6%

—調査 4—

デジタルトランスフォーメーションなどの新規ビジネスの検討を行うことで「業界を生き残ることができる」「業界を生き残ることができない」それぞれ拮抗する結果に

「仮に既存事業の付加価値を加えたり、新サービス事業を立ち上げる場合、出荷済装置の遠隔モニタリングなどを通じて事業の収益化をすることに興味がありますか？」と質問したところ、「非常に興味がある」が18%、「興味がある」が45%となりました。

新しい技術などにより、既存のビジネス環境が大きく変化しています。
競合会社の戦略に対抗するため、貴社はデジタルトランスフォーメーションなど
新規ビジネスの検討などを行うことで業界を生き残ることができると思いますか？



- 危機感を感じている（生き残ることができないのではないかと思う）
- 考えたことがない
- 生き残ることができると思う

危機感を感じている（生き残ることができないのではないかと思う）：32%

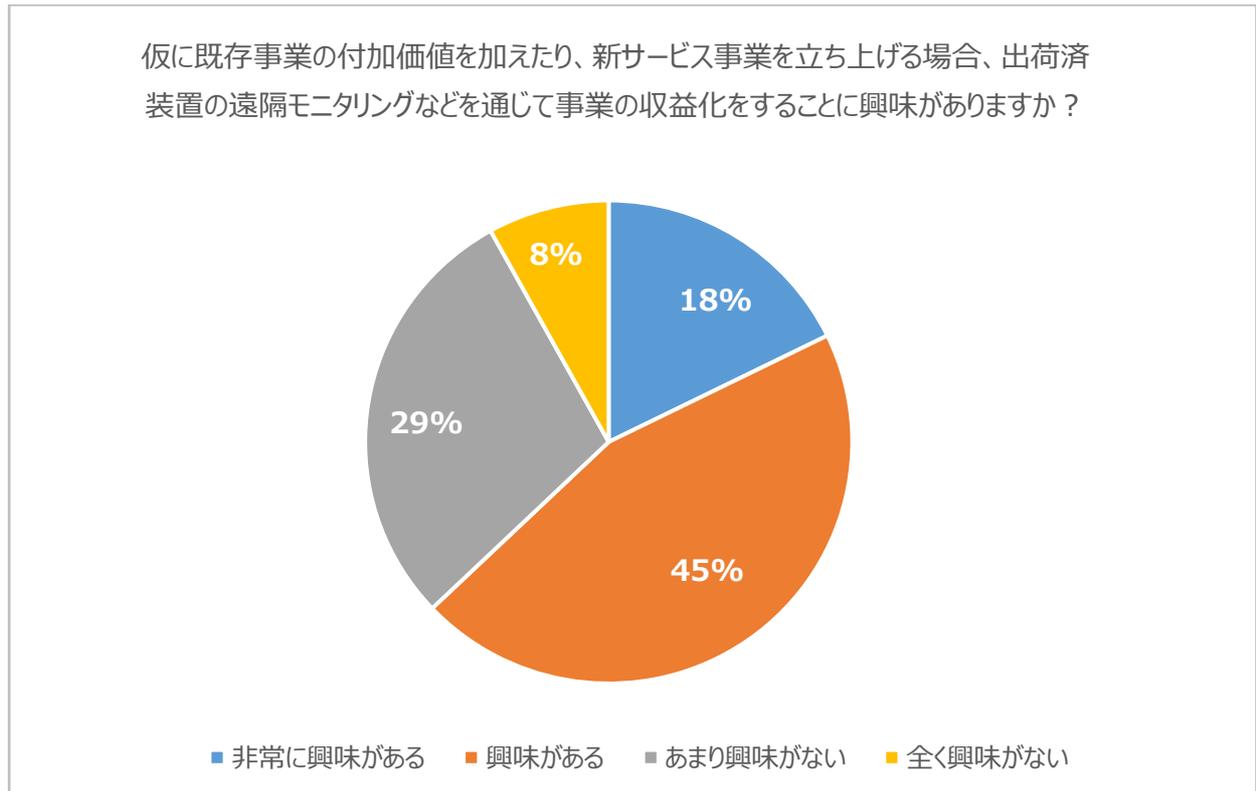
考えたことがない：44%

生き残ることができると思う：24%

—調査 5—

出荷済装置の遠隔モニタリングなどを通じたサービス事業の収益化に興味がある人は 63%

「仮に既存事業の付加価値を加えたり、新サービス事業を立ち上げる場合、出荷済装置の遠隔モニタリングなどを通じて事業の収益化をするに興味がありますか？」と質問したところ、「非常に興味がある」が 18%、「興味がある」が 45%となりました。



非常に興味がある：18%

興味がある：45%

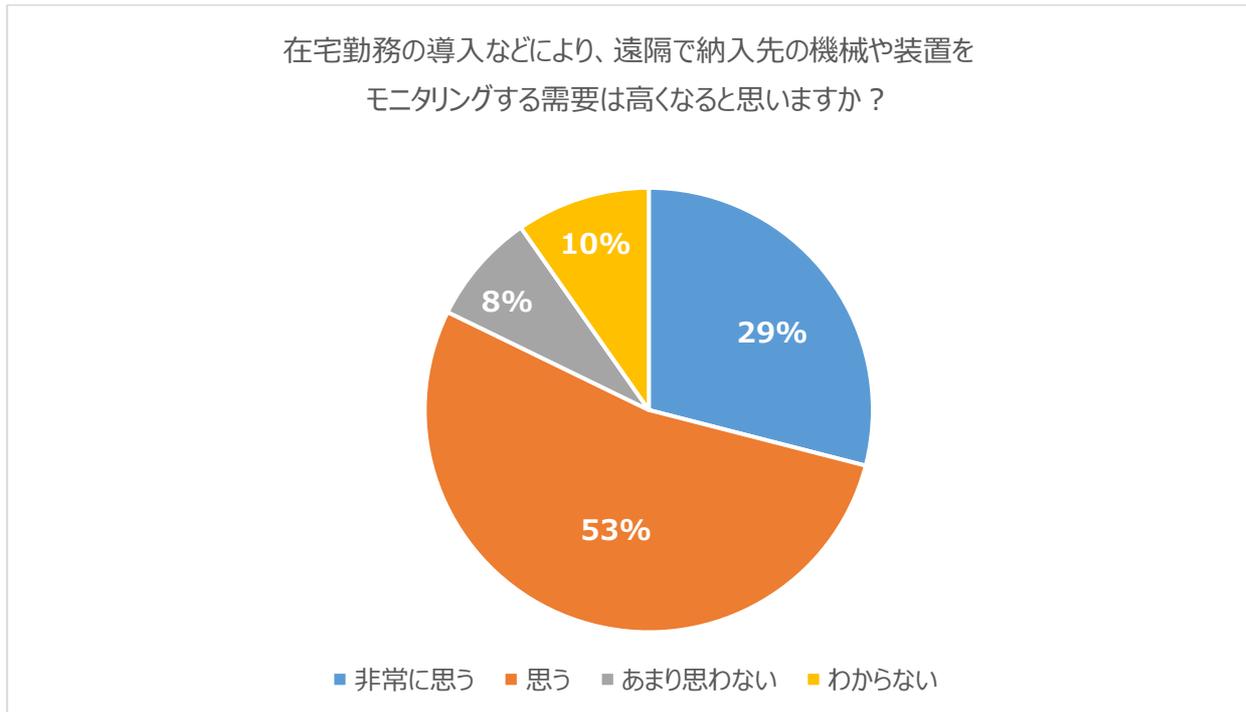
あまり興味がない：29%

全く興味がない：8%

—調査 6—

82%の人が「在宅勤務の導入などにより、納入先の機械や装置を遠隔モニタリングする需要が高くなる」と回答

「在宅勤務の導入などにより、遠隔で納入先の機械や装置をモニタリングする需要は高くなると思いますか」と質問したところ、「非常に思う」が 29%、「思う」が 53%となりました。



非常に思う：29%

思う：53%

あまり思わない：8%

わからない：10%

—まとめ—

修理対応や点検対応は保守サービスの要です。突然のトラブル対応に出張することも製造現場では目にすることもあります。トラブルに迅速に対応するためにも機械が常時インターネット接続しており、データを監視できる環境がリアルタイムで整っていると、フレキシブルに保守対応ができるのではないのでしょうか。

一方で、2024年4月1日に適用される働き方改革関連法に伴い、時間外労働の上限が規制されるなど、従来の現地出張を前提とする保守サービスを続けることで、時間外労働になることも予想されます。

また、保守を中心としたサービスだけでなく、IoTを活用したサービスによる収益化を通じて、事業の継続性を狙わないといけないのではないのでしょうか。

今回の調査で出荷済装置の遠隔モニタリングなどを通じたサービス事業の収益化に興味がある人は63%、82%の人が「在宅勤務の導入などにより、納入先の機械や装置を遠隔モニタリングする需要が高くなる」と回答したように、遠隔監視を軸とした保守サービスで競合会社と差別化することも、これからの製造業の競争で生き残る選択肢の1つとなりそうです。さらに、94%の人が「現地出張する前に異常を確認できれば嬉しい」と回答したように、従来の出張を伴う保守点検に課題が見え隠れする結果となりました。

シュナイダーエレクトリックでは、クラウドを活用した機械の常時遠隔監視を実現するEcoStruxure Machine Advisorを展開しています。単なる遠隔監視にとどまらず、サービス事業の中にEcoStruxure Machine Advisorを組み込むことで収益化につなげる取り組みも展開してきました。

ご興味がある方は、以下URLをご覧ください。

EcoStruxure Machine Advisor

https://www.proface.com/ja/solution/machine_advisor/top