

報道関係者各位
プレスリリース

2024年11月20日
株式会社スター精機

自社製品のトラブル対応を早朝からサポート！
カスタマーサポートサービスの受付時間を拡大
～ お客様の現場を止めない迅速な対応を目指して ～

直交ロボットの株式会社スター精機（所在地：愛知県丹羽郡大口町秋田 3-133、代表取締役：塩谷陽一）は、2024年12月2日より、カスタマーサポートサービスが対応している自社製品導入後のお問合せや、トラブル対応および故障修理等の受付時間を早朝に拡大し、午前7時30分開始といたします。このサービス時間の拡大は、お客様の現場での課題に迅速に対応し、ものづくり現場をサポートするための取り組みです。

■早朝受付開始の背景

当社の提供する製品は、ものづくり現場の稼働を支える重要な役割を担っています。それだけに、トラブルが発生すると、お客様の業務に影響を与えることがあります。早朝からの受付対応により、お客様と共に迅速な解決を目指し、現場での安定した生産活動をお手伝いします。

■カスタマーサポートサービスについて

- 1. 早朝受付で初動対応を迅速化** 早朝から受付を開始することで、トラブルの状況をいち早く把握し、解決に向けて迅速に進められるよう対応いたします。お客様が安心して通常業務に戻れるようサポートいたします。
- 2. 製品に精通した選任スタッフ** 当社製品に特化した熟練スタッフが、状況に応じた最適なアドバイスや修理手配を行います。
- 3. 夜勤帯のトラブル対応を迅速に** 夜間稼働中のトラブルについて、早朝の引き継ぎ段階で対応を開始できるため、影響を最小限に抑え、当日の稼働へつなげられます。
- 4. 「導入しやすく、運用しやすい」製品へ** 当社製品の「運用しやすい」をサポート、安心して頼れる存在として、お客様と共にトラブル解決に取り組んでいます。

■サービス概要

設置年月日：2023年4月1日

新サービス開始日：2024年12月2日(月)

受付時間：午前7時30分 から 午後7時30分（弊社営業日）

受付内容：製品導入後のお問合せ、不具合対応、故障修理依頼

対象製品：当社製品全般（取出しロボット、ロボットパレタイザー、パレットチェンジャー他）

受付電話番号：0587-94-1572