# 寄り道なしのサービス

短納期と可変ロット数に対する声は、すべての受託製造業者に大きな課題を突きつけています。今日では、オートメーション、生産性の高いマシン、柔軟な生産計画なしにはうまくいきません。Steinhart Metallwarenfabrik の生産部長である Patrick Genkinger も、このことをよく理解しています：「当社の機械は3シフト制で動いています。1個から1万個までの部品を生産しているので、ダウンタイムは許されません。」そのため、デジタルカスタマーポータル MyTRUMPF とサービスアプリケーションによって、真の付加価値がもたらされるようになりました。「オンラインショップで部品や新しいツールを手配する時でも、注文履歴で請求書を確認する際にも、ソフトウェアアップデートをダウンロードする時も、アプリケーションでサービス案件を作成する際でも、MyTRUMPFとサービスアプリケーションを使えば、時間を大幅に節約できます」。

## H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

Heinrich Steinhart が1954年にシュヴァーベン地方の町ヘッティンゲンに会社を設立した際には、装飾用金属製品を専門に製造していました。1979年以降、息子であるSiegfried と Hubert Steinhart 、娘の Ingrid Genkinger が、会社を現代的なサービスプロバイダー、そしてシートメタル加工の専門企業へと拡張させました。現代的なテクノロジ、生産性の高い機械、生産の包括的なオートメーションに対する投資は、すぐに報われます。現在、 Steinhart 社は、TRUMPF 社、大手フィットネス機器メーカー、トラクターメーカーをはじめ、数多くの中堅・中小企業に製品を供給しています。生産マネージャーの Patrick Genkinger とともに、3代目はすでに立ち位置を明確にし、デジタル化を推進し、包括的なサービスをさらに拡張しています。

---

**業界**
金属加工

**従業員数**
130

**事業拠点**
Hettingen (ドイツ)

---

**TRUMPF 製品**

- MyTRUMPF
- サービスアプリケーション
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic
- TruTube

**アプリケーション**

- レーザ切断
- 曲げ加工
- パンチング
- レーザパイプ加工

**課題**

受託生産においては、まさに「時は金なり」であり、1から10,000のロット数だと、工程が複雑なも

のとなります。Steinhart Metallwarenfabrik の生産部長である Patrick Genkinger が日々直面している課題なのです。「大手フィットネス機器メーカー、トラクターメーカー、TRUMPF 社に供給しているが、中堅・中小のお客様も250社ほどあります」と説明し、こう続けます。「誰もが品質、短納期、高い納期信頼性にこだわります。」 そのため、早くから包括的なオートメーションに取り組んでいました。しかし生産プロセスを高速化しても、まだ十分とはいえません。「同様に重要なのは、スピーディかつ複雑でないサービスです」と Genkinger は言います。「サービス案件になって、まず型式表から機械番号を調べたり、カタログからスペアパーツの注文番号を延々と探し続けたりとか、今では、もうそんな時間はありません。」




"当社が所有するTRUMPFマシンは信頼性がとても高く、サービス案件は過去2年間で数件しかありませんでしたが、それもサービスアプリを利用して自分達でほぼ全部解決することができました。"

**パトリック・ゲンキンガー**
H. STEINHART METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG生産部長

**ソリューション**

ようやく最近になって、Patrick Genkinger はオンラインカスタマーポータル MyTRUMPF のメリットを再認識することになりました：「あるメーカーにモーターを注文したのですが、そこは部品のオンラインショップを用意していなかったんです。ほしい部品を探し出すのに3日もかかりました。TRUMPF ならほんの数分で完了です。」

Patrick Genkinger は主に、部品の注文やパンチング・曲げツールの購入に MyTRUMPF を利用しています。部品の注文番号を素早く見つけるために、彼は95%のの割合で「分解組立図」機能を使用しています。「これはすごいですよ。3分から4分で完了するんですから」と説明してくれました。摩耗品を発注する際は、クイックオーダー機能で注文番号を直接入力します。「最近注文した部品の場合は、MyTRUMPF の注文履歴から注文番号を探します。探しているものがすぐに見つかるんです」と笑顔で語ります。オンラインショップの検索機能にもGenkinger は納得です。「とても便利ですよ。ツールはほとんどオンラインショップで購入しています。今でも TRUMPF と直接連絡を取るのは、特殊ツールを購入する時だけです。」

Patrick Genkinger も、貴重な時間を節約できるため、サービスアプリケーションに夢中です。「ほとんどアプリケーションでやりとりしています。サービス案件の場合は、リストから該当するマシンを選択してコールバックを依頼します。写真をアップロードできるのは素晴らしいですね。百聞は一見にしかず、ですから。」サービス案件を作成した後、Genkinger はアプリケーションや MyTRUMPF でいつでも処理状況を確認できます。テクニカルガイドは、エラー番号を入力すると、サービスアプリケーションが表示するチュートリアルで、これ強力な味方となります。「これにより、この2年間で発生した数少ないサービス案件のほとんどを自分たちで解決できるようになりました」と Genkinger は喜んでいます。







**実行**

Patrick Genking は2017年から MyTRUMPF を使用しており、オンラインプラットフォームとサービスアプリのメリットがなしにやっていくのは、もう考えられません。今日必要なものをオンラインで注文したら、明日にはもう部品が届いています」と説明し、付け加えます。「サービス案件の反応時間も速く、テクニカルガイドのおかげで、サービスマンによる対応件数を大幅に減らすことができました。」デジタル化を推し進める Genkinger にとって、焦点は機能だけでなく、TRUMPF のデジタルサービスの透明性にもあります：「請求書がみつからなくても、MyTRUMPF の注文履歴から再度印刷してしまえば済みます。ソフトウエアアップデートの情報も得られますし、アプリケーションでは、自分のサービス案件を誰がどこで作業しているのかがわかります。」

**展望**

現在のところ、Patrick Genking オンラインプラットフォーム MyTRUMPF とサービスアプリケーションを、まだ一人で使っています。この状況を変えていきたいと思っています：「近い将来、もっと多くの仲間を巻き込みたいですね。」もちろん、MyTRUMPF とサービスアプリケーションのさらなる発展にも期待しています。「お気に入りリスト」機能でスペアパーツを注文できますし、最新の再注文機能もすでに試してみました。これにより、必要であれば、一度出した手配を簡単に繰り返すことができるのです」と Genkinger は説明し、満足げにまとめてくれました。「MyTRUMPF とサービスアプリケーションのおかげで、より柔軟に対応が可能となり、すべてがオンラインでよりスピードアップしたため、時間の節約にもなっています。残念ですけどね - TRUMPF に電話するのも楽しみだったんで。」