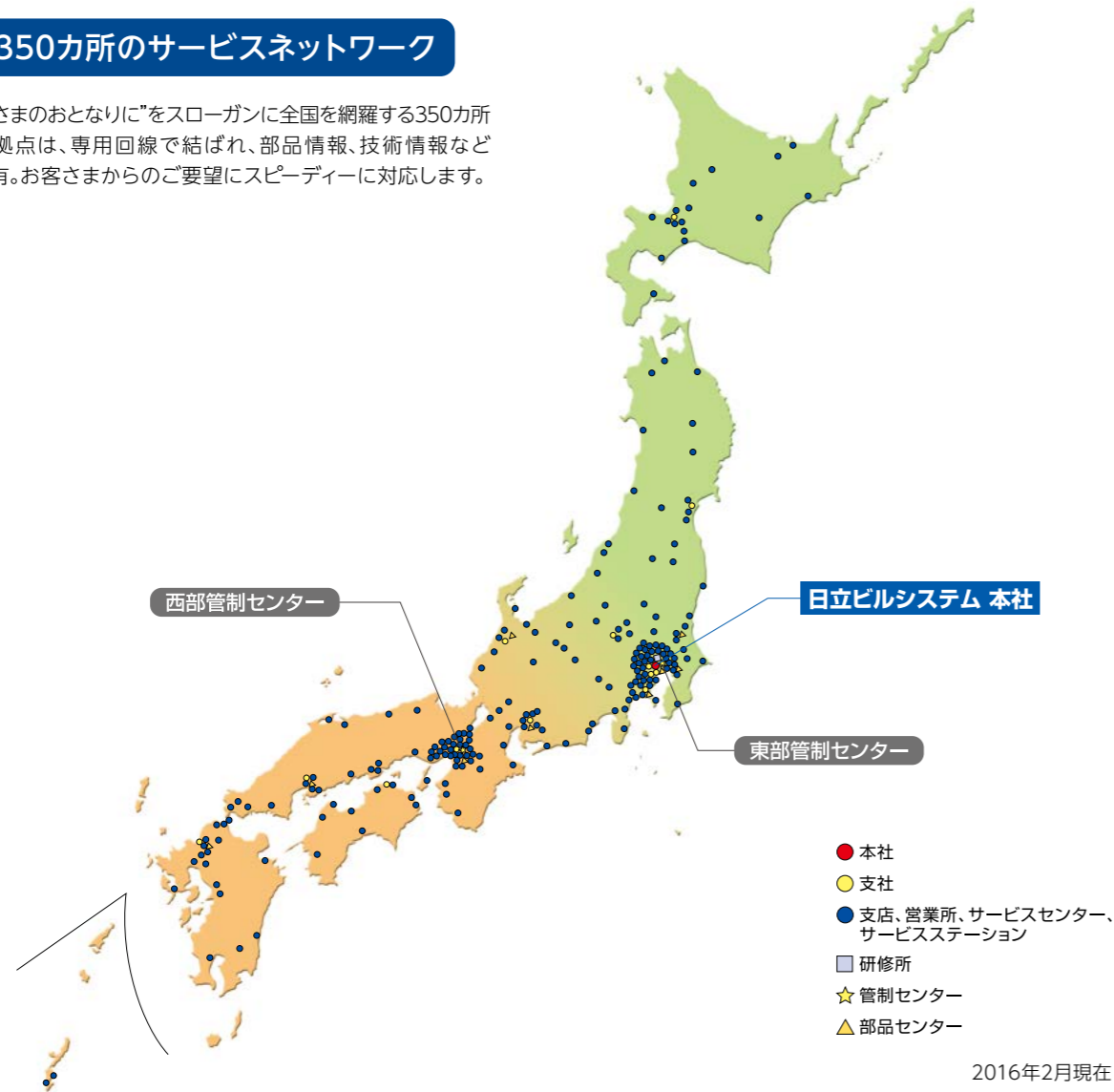


全国約350カ所のサービスネットワーク

“いつもお客さまのおとなりに”をスローガンに全国を網羅する350カ所のサービス拠点は、専用回線で結ばれ、部品情報、技術情報など常に相互共有。お客さまからのご要望にスピーディーに対応します。



あなたを思いやること、心地よくすること
HUMAN FRIENDLY

私たちがめざすのは、そこに住まい、働き、訪れるすべての人々のために、ビルを安心して心地よい設備やサービスで満たし、街全体を心地よくすること。いつもあなたを思い、あなたに寄り添っていたい。HUMAN FRIENDLYは、私たちの思いをのせた事業コンセプトです。

日立ビルソリューション・ラボのご案内 当社の先進の技術やサービスを体感してみませんか。

“見て!” “触れて!” “感じて!” “確かめる!” **SolutionLAB**
 東日本地区 〒120-0002 東京都足立区中川四丁目16番29号
 西日本地区 〒550-0004 大阪府大阪市西区鞠本町一丁目4番12号
 ●来場の際は、担当営業へ事前予約のうえお越しくださいようお願い申し上げます。

株式会社日立ビルシステム

本社 〒101-8941 東京都千代田区神田淡路町二丁目101番地 (ワテラスタワー)
 URL: <http://www.hbs.co.jp>
 ☎ 0120-7838-99 (カスタマーサポートセンター)

— サービスネットワーク 全国約350カ所 —

お問い合わせは…

日立エレベーターメンテナンスガイド 日立標準型エレベーター「アーバンエース*」向け

*対象機種は2014年5月以降に発売されたモデルで、一部の仕様を除きます。

HITACHI
Inspire the Next

ビルケアパック スーパーヘリオスメンテナンス

「いつも見守る」が進化する



あなたを思いやること、心地よくすること
HUMAN FRIENDLY

いつも安全・安心・快適にご利用いただくためには、適切なメンテナンスが必要です。

今や重要な社会インフラとなっているエレベーター。その構造は複雑で、約20,000点もの部品から構成される非常に精密な機械です。そのため、いつも「安全・安心・快適」にご利用いただくためには、専門技術者による適切なメンテナンスが必要です。

メンテナンスの必要性

エレベーターの基本情報

1台あたり約3,000種類、約20,000点もの部品からつくられています。

一見同じように見えても型式が異なれば、中身は多種多様、使用する部品も異なります。

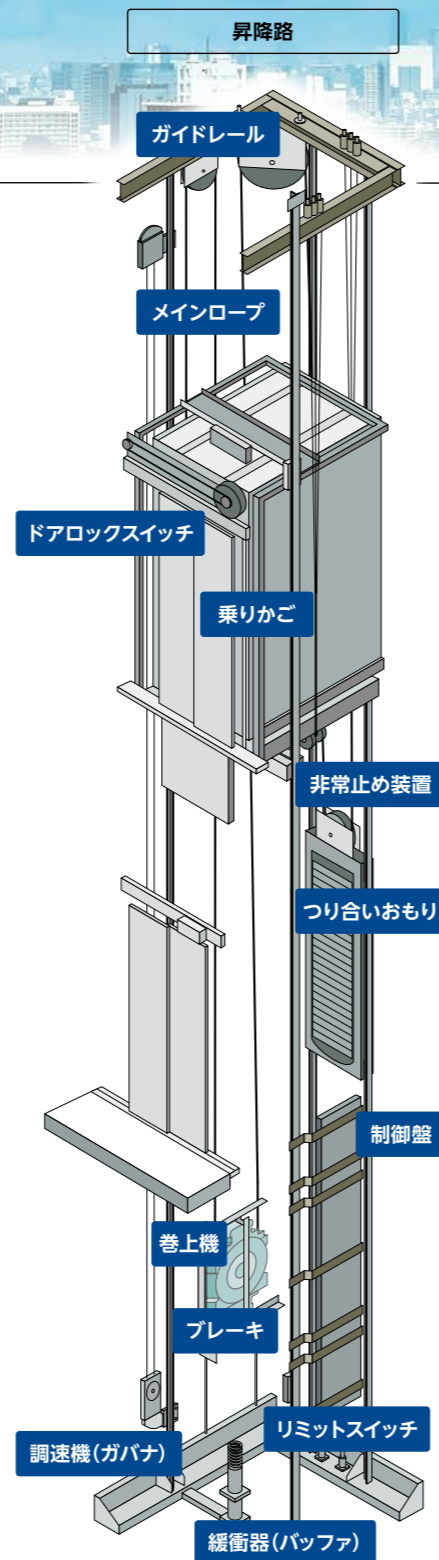
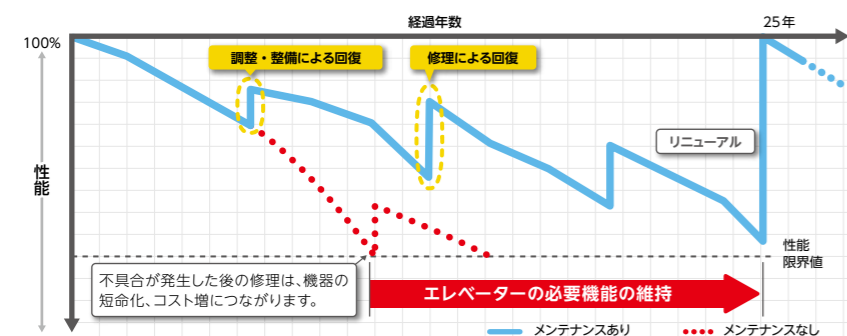
「機械室レス」タイプのエレベーターは、メンテナンスがより複雑になってきています。

以前は建物の屋上などに機械室があるタイプのエレベーターが主流でしたが、現在では昇降路内にすべての機器を納めた「機械室レスタイプ」のエレベーターが増加しています。それにより、機器の細部まで目が行き届かないなど、メンテナンスがより複雑になってきています。

長持ちの秘訣は、「予防保全」のメンテナンスです。

エレベーターの耐用年数は、20～25年とされておりますが、稼働状態などにより、性能低下の速度は異なります。長期間性能を保持し、安全を守るためには、不具合を未然に防ぐ「予防保全」のメンテナンスが必要です。

部品の寿命と、保守・点検のタイミングイメージ



適切な維持運行管理は、所有者の務めです。

エレベーターの所有者は、保守点検に必要な知識、技術力などを有するエレベーターメンテナンス会社を選定し、定期的に保守・点検を行わせる必要があります。

エレベーターに関連する法令(抜粋)

建築基準法第8条(維持保全) 第一項

建築物の所有者、管理者又は占有者は、その建築物の敷地、構造及び建築設備を常時適法な状態に維持するように努めなければならない。

平成28年2月19日国土交通省公表

『昇降機の適切な維持管理に関する指針』について

1. 策定の背景

【昇降機を適切に維持管理していくために必要なこと】

- 適切な知識や技術力を持った保守点検業者を選定すること
 - 保守点検の業務内容や責任範囲を明確にした契約をおこなうこと
 - 不具合情報を把握し、確実に保守点検業者へ引き継ぐこと
- ⇒ 昇降機の知識に乏しい所有者・管理者が、昇降機を常時適法な状態に維持するための指針等が必要

2. 「昇降機の適切な維持管理に関する指針」の概要

(1) 所有者等、保守点検業者及び製造業者の役割

所有者等：適切な維持管理、適切な保守点検業者の選定
保守点検業者：定期的な保守・点検の実施、点検結果の報告・アドバイス等
製造業者：部品の供給、維持管理に必要な情報の提供等

(3) 所有者等が保守点検業者の選定に当たって留意すべき事項

(契約金額だけでなく、業務仕様や担当者の能力、会社概要等を総合的に評価)

(4) 保守点検契約に盛り込むべき事項のチェックリスト

(2) 昇降機の適切な維持管理のために所有者等がなすべき事項

(保守点検マニュアル、作業報告書等の文書の保存、安全標識等による利用者への注意喚起等)

上記の中でも特にポイントとなるのは、

(3) 所有者等が保守点検業者の選定に当たって留意すべき事項です。

所有者は価格のみによって契約相手を決定するのではなく、専門技術者の能力や同型機の業務実績等を総合的に評価して選定することが必要です。

スーパーヘリオスメンテナンスでの強化策

- ① プレーキや出入口など利用者の安全に関わる装置の点検はヘリオスによる「常時診断」を強化
- ② 専門技術者の目視・聴覚では点検できない箇所を計測・診断

お客様の建物に合ったパッケージを提供する新メンテナンス「ビルケアパック」

「ビルケアパック」は、エレベーターを24時間365日休みなく監視、診断する「スーパーヘリオスメンテナンス」を基本サービスとし、建物用途など、お客様に合った安心、快適を提供する新しいメンテナンスサービスです。

ビルケアパック サービス一覧

基本サービス

スーパーヘリオスメンテナンス

「ウルトラヘリオス」による遠隔機械化保全と、専門技術者がメンテナンス支援用タブレット「スーパーキャリコンⅢ」を活用して、昇降機の基本性能を維持・管理するベーシックなサービス



5 ページ

高付加価値サービス

[安全・安心] メニュー 映像関連サービス



ヘリオスレコーダー	(メンテナンスサービス提供用カメラ) 標準仕様 (かご内映像録画サービス) 有償付加仕様 (録画映像Webダウンロード) 有償付加仕様	かご内カメラ映像を記録し、Webサイトから映像をダウンロードし確認。	7 ページ 9 ページ
ヘリオスレスキュー eye (双方向)	標準仕様	閉じ込め時に、日立カスタマーセンターでかご内映像と音声通話で状況確認し、遠隔で救出。	8 ページ
ヘリオスウォッチャー i	有償付加仕様	カメラ映像と重量センサーを組み合わせて、あばれ等の異常行動を検知し、注意喚起。	9 ページ

[安全・安心] メニュー 地震関連サービス



ヘリオスドライブ	標準仕様	地震による運転休止の際に、自動診断運転により状態確認し、専門技術者が到着前に仮復旧。	10 ページ
ヘリオスコントロール (緊急地震速報との連動運転)	標準仕様	気象庁から配信される緊急地震速報に連動して、走行中のエレベーターを最寄り階に停止。	11 ページ
ヘリオスコントロール (地震訓練運転)	標準仕様	地震発生を想定したエレベーターの運転制御を体感。エレベーターは停止より1分後に自動で通常運転。	11 ページ

[快適・便利] メニュー 快適性・利便性向上サービス



ヘリオスコントロール (エレベーター運行制御)	標準仕様	エレベーターの利用状況に合わせて、お客様自身でエレベーターの機能制御やスケジュールを設定。	14 ページ
ヘリオスインフォメーション (エレベーターかご内表示設定)	標準仕様	かご内液晶インジケーターにお客様作成のメッセージなどを選択表示。	15 ページ
ヘリオスWeb	標準仕様	メンテナンスレポートをお客様専用サイトで確認。	15 ページ

日立のサポート体制

一貫したサポート体制とスピーディーなフットワークで、お客様のニーズに合ったサービスを提供いたします。

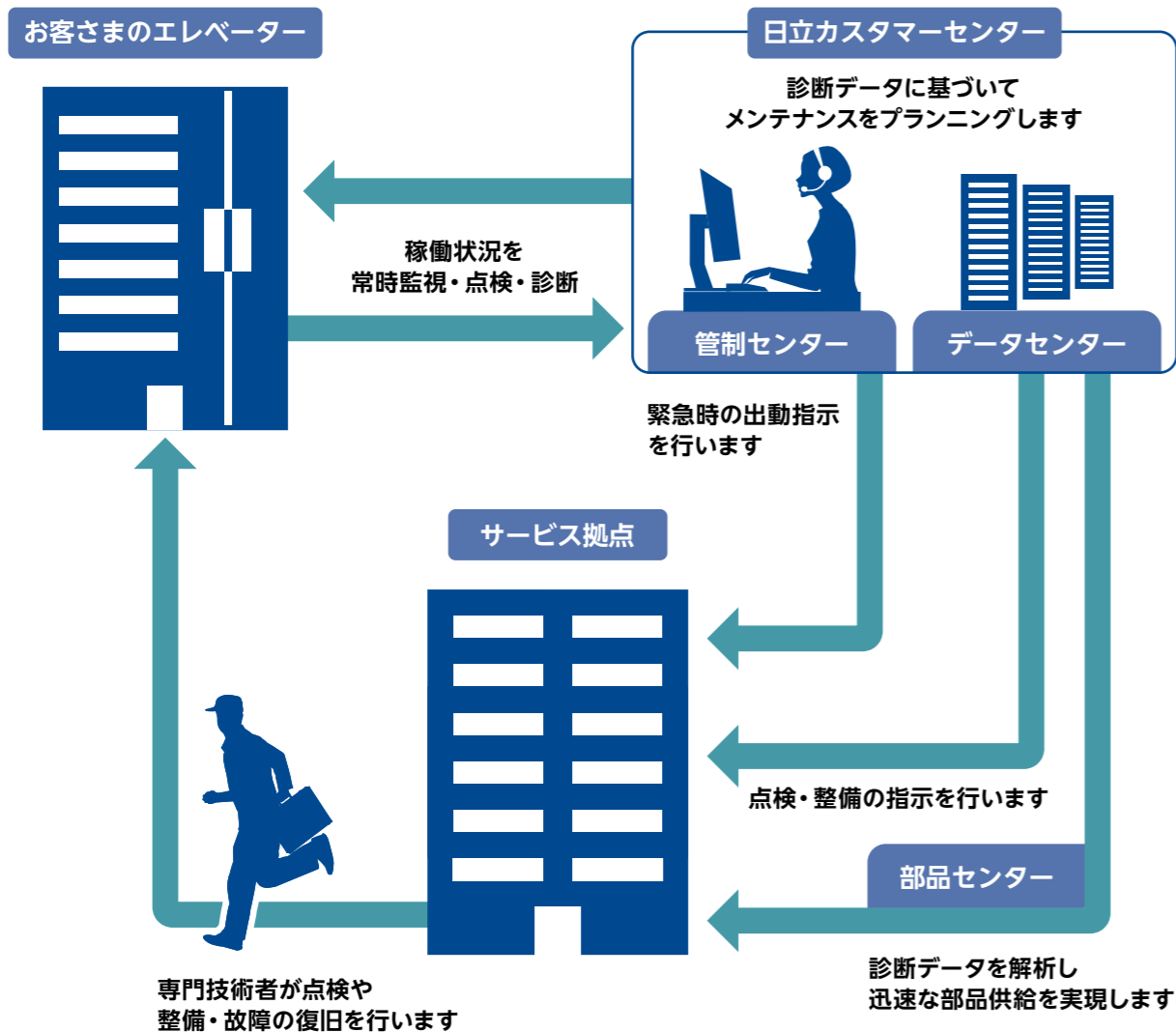
17 ページ

24時間365日、 高度な遠隔点検・診断により、 確かなメンテナンス品質をお届けします。



お客さまのエレベーターを遠隔で監視・診断し、1台1台の稼働データを収集・解析することで、それぞれのエレベーターに最適なメンテナンス計画を構築します。
また、新しいヘリオスは遠隔点検機能を追加し、更に品質向上と停止時間のミニマム化を両立した高度なシステムです。

スーパーヘリオスメンテナンスのサービスフロー

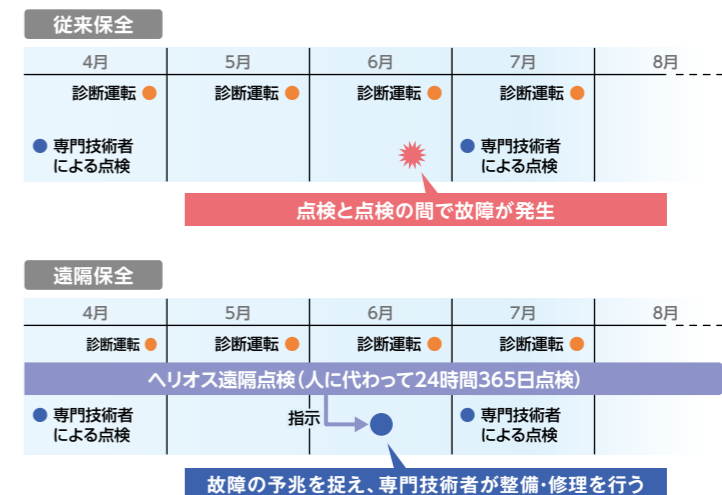


ヘリオス …… ギリシャ神話にでてくる太陽神。すべての人々に愛され喜びをもたらす神といわれています。「頼られる」「利便性を向上させる」ことを目標として、日立独自の遠隔監視システムを「ヘリオス」と命名しました。
語源 …… Hitachi Equipment Remote and Intelligent Observation System

新スーパーヘリオスメンテナンスの特長

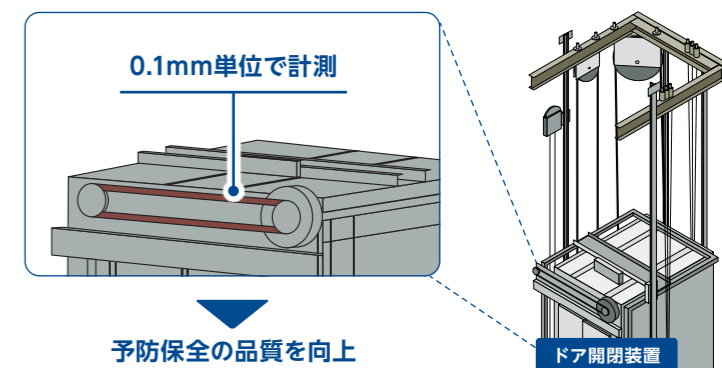
「遠隔監視・診断」から 「遠隔点検」へ進化

専門技術者の点検を主体に、遠隔知的診断装置（ヘリオス）の遠隔監視・診断でサポートする従来の点検では、点検と点検の間で故障が発生する可能性があります。新スーパーヘリオスメンテナンスではITを駆使し、24時間365日、常に遠隔で点検が行えるように構築。切れ目なく安全・安心な環境をご提供します。



異常の 早期発見精度が向上

従来、現地で専門技術者が目視などの五感で行っていた点検をIT化することで、ドアの開閉状態や開閉を司るペルトの緩みなどを0.1mm単位で定量的に計測。
異常の早期発見精度を向上させ、異常が起こる前に修理を行う「予防保全」の品質が向上します。

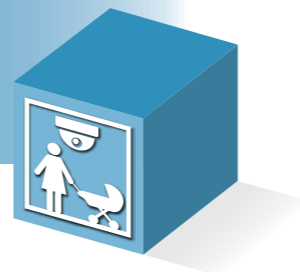


見えない部分の点検は ITで診断

機械室レスエレベーターは昇降路の省スペース化などのメリットがある反面、非常に複雑な構造のため、メンテナンスを行うスペースが限られています。特にブレーキなどの動作状態は、かごを固定しなければ目視で確認できない点検でした。
新スーパーヘリオスメンテナンスは、目視で確認ができない部分も遠隔で点検を行い、現地では専門技術者がメンテナンスコンピューターを用いて定量的な調整を行うなど、高品質な保全をご提供します。



映像関連サービス



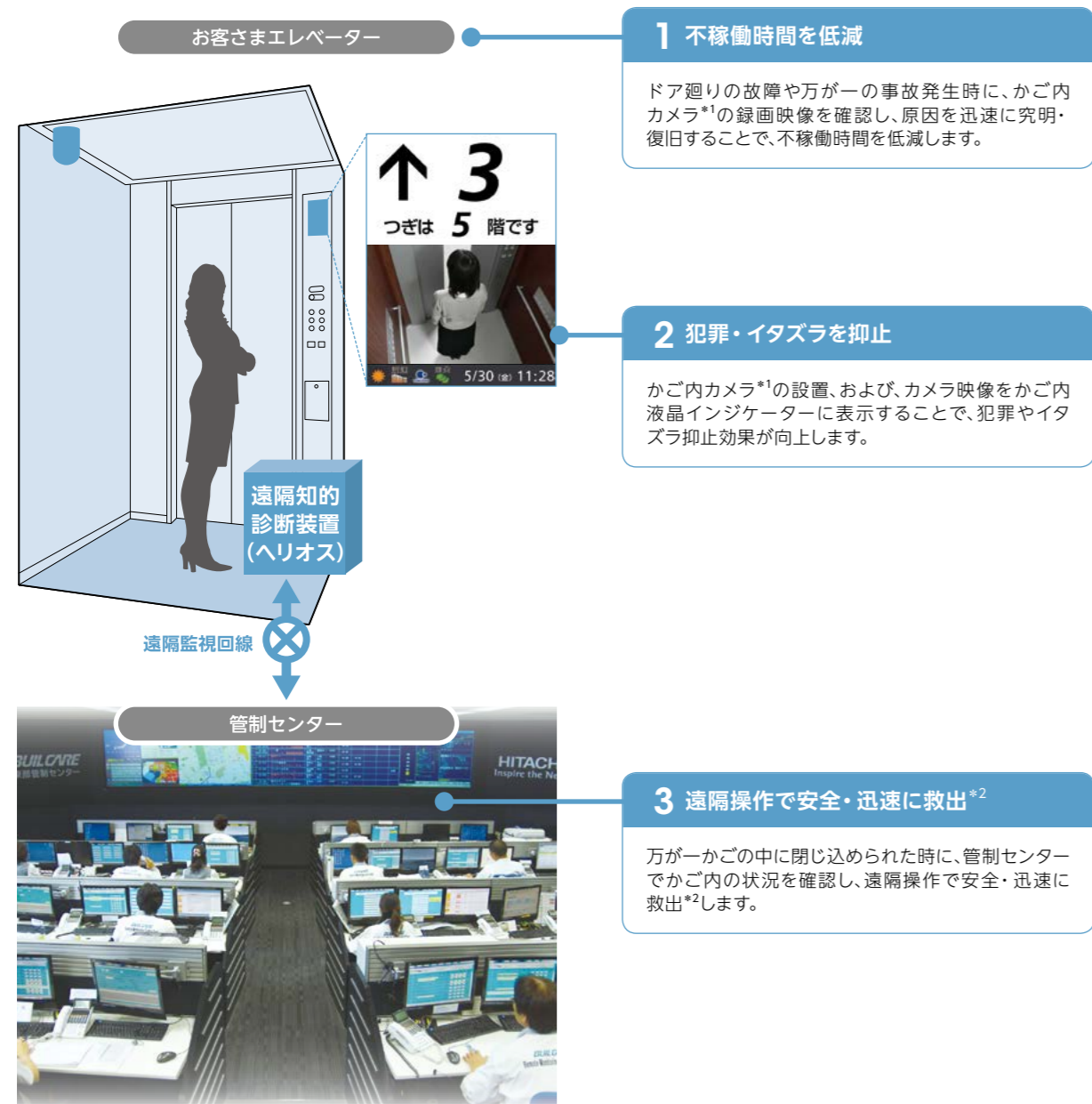
故障や異常行動発生の際、監視映像を活用して遠隔で状況を確認し、スピーディな対応を実現します。

ヘリオスレコーダー（メンテナンスサービス提供用カメラ）

標準仕様

遠隔で状況把握し、トラブル時も迅速に対応

ドア周りの故障や閉じ込めの発生などにより、長時間運転がストップしてご迷惑をおかけしないよう、映像を活用して遠隔で状況確認を行うことにより、スピーディな対応を実現します。



*1 メンテナンスサービス提供用カメラ、あるいは日立製かご内カメラ。
*2 エレベーターの状態により遠隔救出できない場合があります。
※ アフターメンテナンス期間後、日立ビルシステムとご契約いただけない場合は、メンテナンスサービス提供用カメラを取り外します。
※ かご内映像録画サービスとダウンロードについては、9を参照ください。

ヘリオスレスキュー eye (双方向)

標準仕様

スピーディーな遠隔救出に「見える」安心をプラス

万が一、故障により利用者がかご内に閉じ込められた場合、管制センターからかご内のインターホンとカメラ映像で状況を確認。エレベーターを遠隔操作し、平均約3分*で救出します。同時に専門技術者が緊急出動して、故障の点検・復旧を行います。



*エレベーターの状態により遠隔救出できない場合があります。

POINT

双方向で顔や状況が見え、不安を軽減

遠隔救出時、かご内の液晶インジケータに対応者の画像を表示。対応者の顔が見えることで、利用者の不安を和らげます。

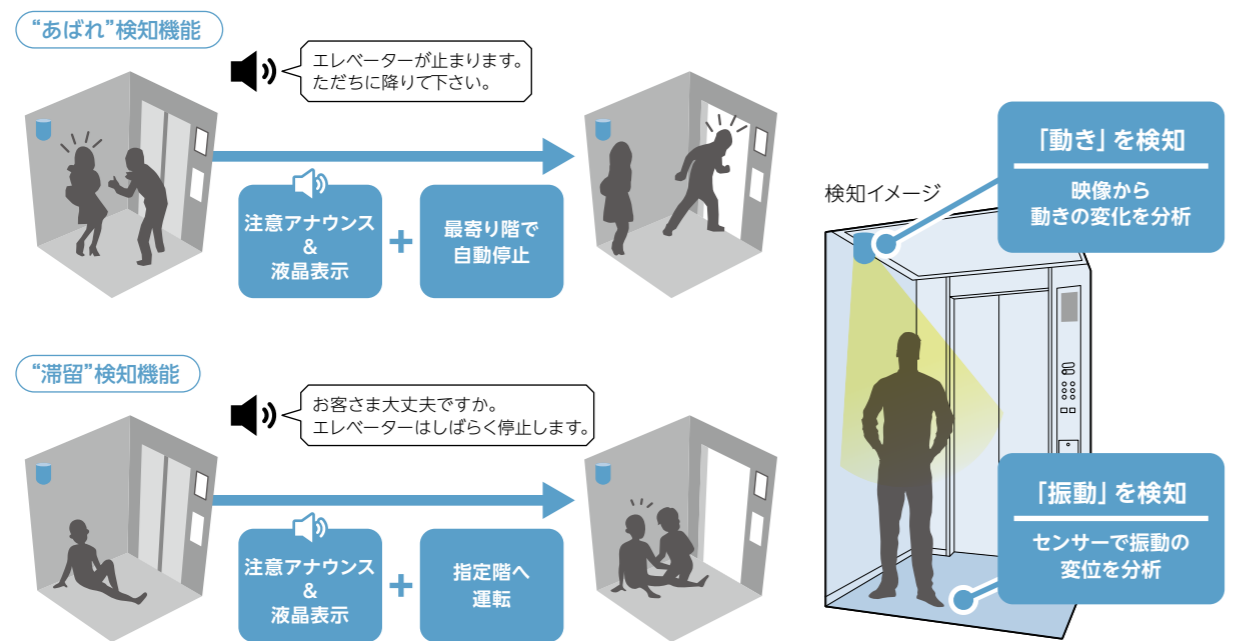


*(注意) 適用する監視回線の種別によっては、本機能をご提供できない場合があります。
※ メンテナンスサービス提供用カメラ、あるいは日立製かご内カメラがない場合は、本機能をご提供できません。

ヘリオスウォッチャーi 有償付加仕様

「動き」と「振動」で異常行動を素早く検知

かご内カメラ*1の映像から「動き」の変化を、エレベーター内に組み込まれた重量センサーから「振動」の変化を捉え、その二つを組み合わせると異常行動を高精度に検知します。異常行動を検知した場合は、音声で呼びかけを行うとともに、最寄り階または指定階まで運転し、戸を開きます。

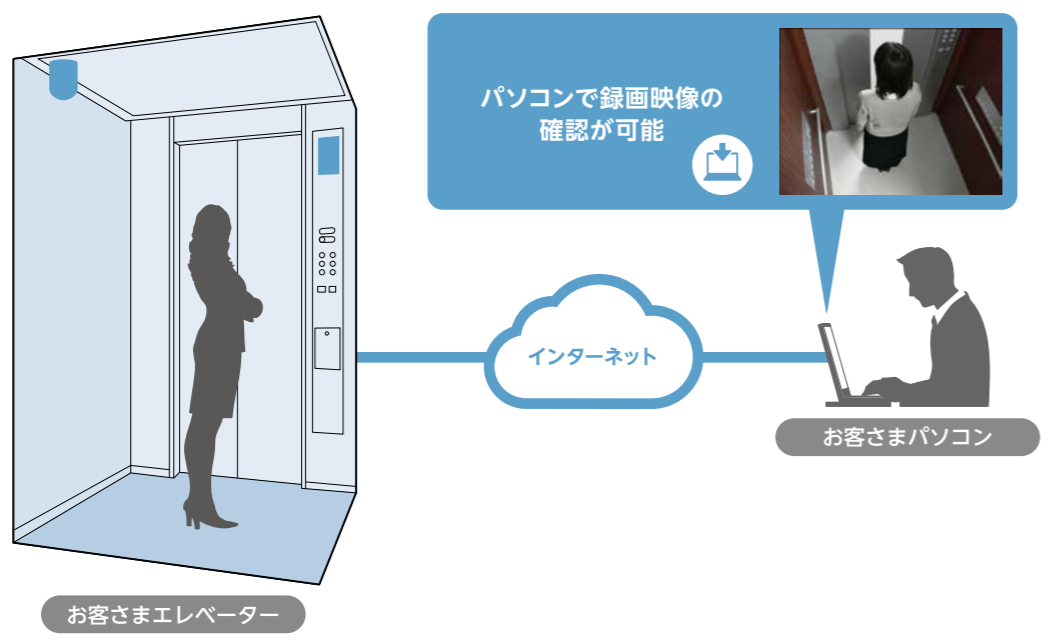


*1 メンテナンスサービス提供用カメラ、あるいは日立製かご内カメラ。

ヘリオスレコーダー (かご内映像録画サービス) 有償付加仕様 ヘリオスレコーダー (録画映像Webダウンロード)

録画映像をいつでもパソコンから確認可能

かご内カメラ*1を、防犯や管理目的などご利用になる場合には、7日間の録画サービスをご用意。さらに録画した映像は、お客さまのパソコンからインターネット経由*2でダウンロードが可能です。



*1 メンテナンスサービス提供用カメラ、あるいは日立製かご内カメラ。
*2 お客さま専用サイトを通じてダウンロードできます。(お客さま専用サイトについては、13ページを参照ください)

高付加価値サービス

[安全・安心] メニュー 地震関連サービス

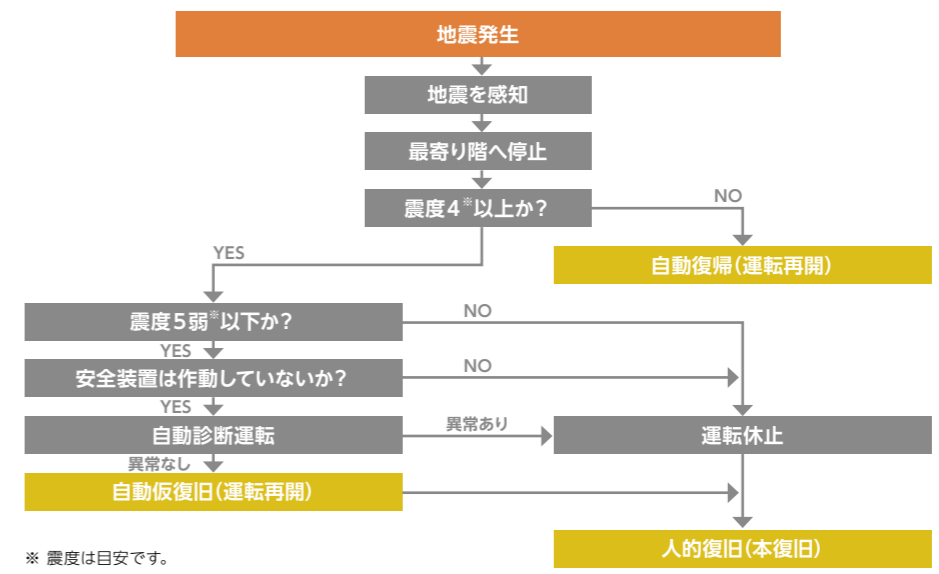


地震をキャッチして素早く避難を誘導したり、自動で運転再開し、不稼働時間の短縮に貢献します。

ヘリオスドライブ 標準仕様

地震後、安全・迅速に自動で仮復旧

地震(震度5弱程度*)によって運転休止してしまった場合、自動診断運転によってエレベーターの状態を確認し、異常がなければ利用が可能な状態に仮復旧させます。



POINT 東日本大震災時、復旧時間を大幅に短縮

東日本大震災時、茨城県某所のお客さまのビルでは、本震後6回のエレベーター停止を伴う余震が発生しましたが、ヘリオスドライブにより自動で運転再開を行い、合計不稼働時間を約30時間(推定)から90分に低減しました。

東日本大震災での効果(茨城県某お客さま)

	日時	震源地	規模	状況
本震	3月11日14時	三陸沖	M 9.0	運転休止
余震	3月19日19時	茨城県北部	M 6.1	運転再開
	4月2日17時	茨城県南部	M 5.0	運転再開
	4月11日17時	福島県浜通り	M 7.1	運転再開
	4月12日8時	千葉県東方沖	M 6.4	運転再開
	4月16日11時	茨城県南部	M 5.9	運転再開
	4月19日23時	茨城県南部	M 5.0	運転再開

自動で運転再開

合計不稼働時間(1回の復旧にかかる時間を最大5時間とし、ヘリオスドライブによる仮復旧を最大15分として計算)

約 **30時間** (推定) ▶ 約 **90分** に低減

ヘリオスコントロール（緊急地震速報との連動運転）

標準仕様

速報をキャッチし、素早い避難へ

気象庁から配信される緊急地震速報に連動して、走行中のエレベーターを最寄り階に停止。迅速な避難を誘導します。



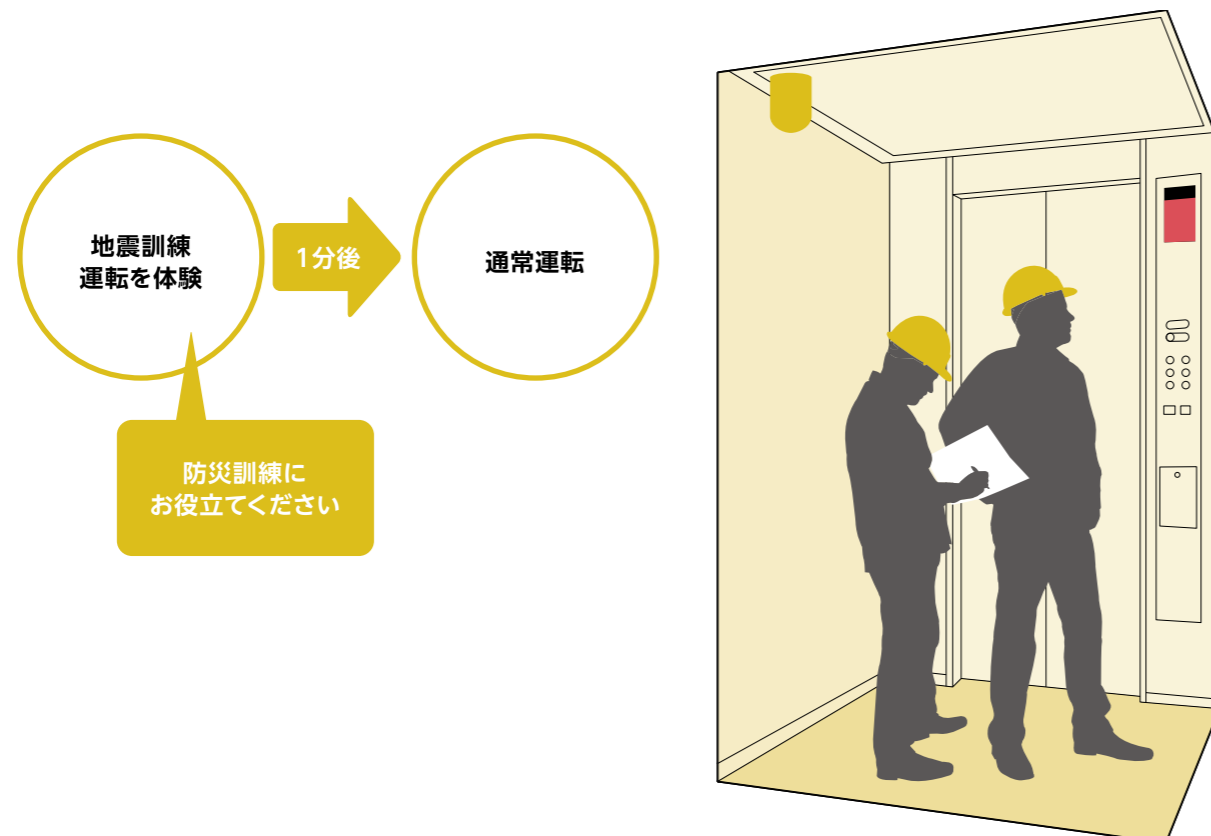
※（注意）適用する監視回線の種別によっては、本機能をご提供できない場合があります。

ヘリオスコントロール（地震訓練運転）

標準仕様

地震訓練で万が一に備える

地震発生を想定したエレベーターの運転制御を体感できます。エレベーターは停止より1分後に自動で通常運転に戻ります。



TOPIC 日立ビルシステムの災害への取り組み

大規模地震等の広域災害発生に備え、被害を最小限に抑えるための予防対策と、被害が発生した場合の対応体制や緊急時の行動などを定め、迅速な対応が図れるよう事業継続計画（BCP:Business Continuity Plan）の強化に取り組んでいます。

BCP対応目標		
中規模地震 (震度5弱レベル) 発生時	閉じ込め救出対応	1時間以内
	昇降機全台復旧	6時間以内 (入館可能な場合のみ)
大規模地震 (震度7レベル) 発生時	閉じ込め救出対応	8時間以内
	昇降機全台復旧	7日以内 (大規模修理を除く)

対応体制整備に向けた取り組み

対応体制整備

ビルが集中する地域などでは、夜間・休日の災害対応人員が不足しないように、適切な人員配置を行っています。

広域災害発生による公共交通機関不通時の出勤に備え、パンクレス自転車の導入を実施しています。

震災時の燃料確保に苦慮した経験から燃費効率の高いハイブリッド車、及び震災時に軽油が調達しやすかった経験からディーゼル車の導入推進を図っています。

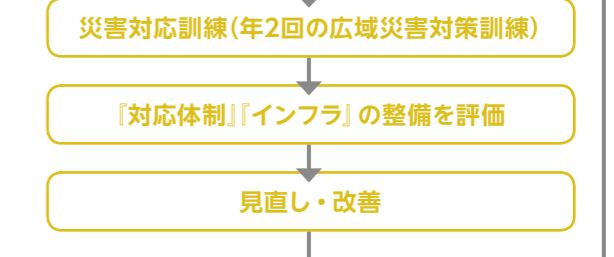
社員の安否確認システムを導入し、早期の安否把握と災害への対応力の把握を迅速に行います。

活動を支えるインフラの整備

管制センターで被災状況を一元管理し、30分以内に被災規模の予測を行っています。

電話輻輳時の連絡手段として、通信規制を受けないMCA*無線や衛星携帯電話を合計500台配備しています。
*MCA:MultiChannelAccessSystem

災害対応整備プロセス



管制センターバックアップ体制



減災への取り組み エレベーター側でも製品・保全サービスを通して減災に取り組んでいます。

エレベーター製品機能での減災への取り組み 『機器損傷』『閉じ込め』を軽減

初期微動感知地震時管制運転 地震発生時、強く揺れる主要動(S波)が来る前の初期微動(P波)を感知し、最寄り階で自動停止。戸を開き、利用者の避難を誘導します。	リスタート機能 地震時管制運転中に安全装置が動作し、階間に非常停止した場合でも、安全装置が復帰すれば最寄り階への運転を行います。閉じ込め被害を低減するための機能です。	停電時自動着床装置 停電を検知した場合に動力電源をバッテリーに切り替え、自動的にエレベーターを最寄り階まで運行して待機させます。
--	---	--

エレベーター保全サービスでの減災への取り組み 被災時の早期復旧を支援

ヘリオスコントロール（緊急地震速報との連動運転）(11を参照)	ヘリオスドライブ (10を参照)
---------------------------------	------------------

リニューアルでの減災対応

既設エレベーターで「製品機能・保全サービスでの減災への取り組み」に対応していない場合もあります。その場合には、リニューアルで対応することができます。

※ 詳しくは日立ビルシステム営業担当者にお問い合わせください。

快適性・利便性向上サービス

かご内ファン操作や待機階の変更、かご内の表示など、お客さま自身で快適便利なエレベーター環境を設定できます。



ヘリオスコントロール (エレベーター運行制御) ヘリオスインフォメーション (エレベーターかご内表示設定)

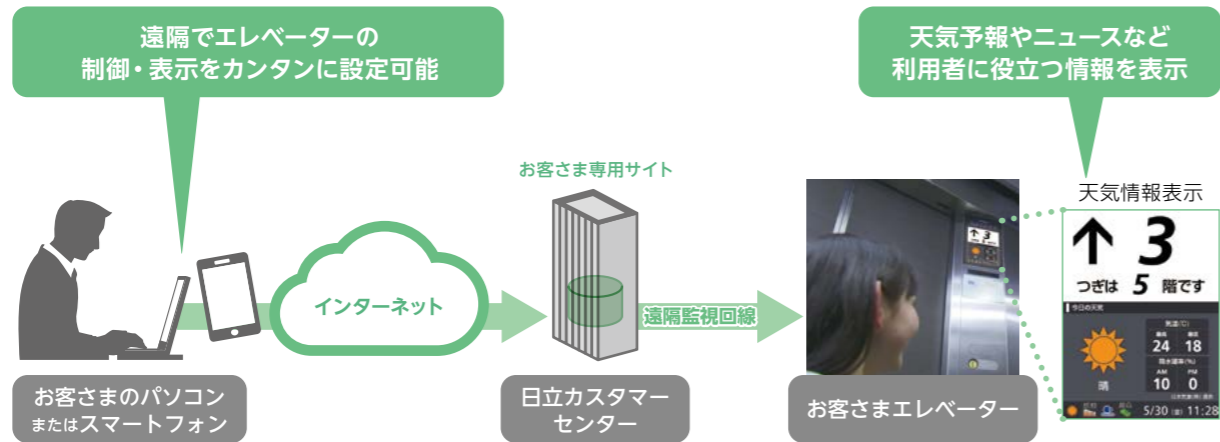
標準仕様*

*一部有償付加仕様

お客さま自身で、快適・便利なエレベーター環境を設定できる

お客さま自身で、お手持ちのパソコンやスマートフォンから、インターネット経由でエレベーターの機能と制御の設定、かご内液晶インジケータの表示内容の設定が可能。エレベーターの利用環境によって、お客さまごとに快適で便利なエレベーター環境を構築できます。

サービスフロー

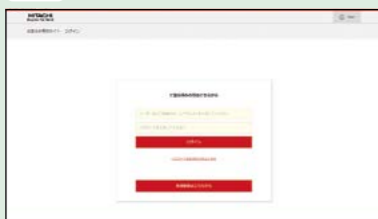


* 当社ヘルプデスクにて設定を代行することも可能です(有償付加仕様)。代行設定可能な機能については、当社にお問い合わせください。

POINT お客さま専用サイト操作フロー

Webブラウザを起動し、<http://www.hbs.co.jp/>へアクセスします。または、検索サイトから「日立ビルシステム」を検索します。

1 ログイン



2 設定したい項目を選択



3 スケジュールを設定



4 登録完了

ご利用環境について
(対象OS)

- * パソコンのOSはWindows Vista/Windows 7、スマートフォンはiOS 6.1/7.0、Android 4.0.3/4.2.2に対応。
- Windowsは米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。
- Windowsの正式名称は、Microsoft Windows Operating Systemです。
- AndroidはGoogle Inc.の商標または登録商標です。
- iOSはCisco社の米国およびその他の国における商標または登録商標であり、ライセンスに基づき使用されています。

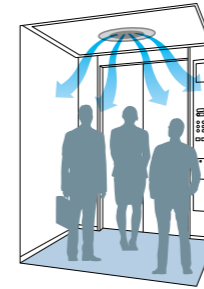
ヘリオスコントロール (エレベーター運行制御)

標準仕様

エレベーターの利用状況に合わせて、お客さま自身でエレベーターの機能や制御の設定ができます。メニューごとに期間設定や曜日指定などのスケジュール設定もできます。

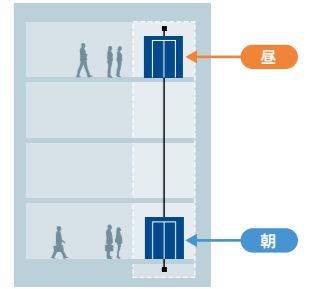
かご内ファン操作

気温などに合わせて、かご内ファンの運転・停止設定ができ、ムダな電力を削減します。



待機階の変更

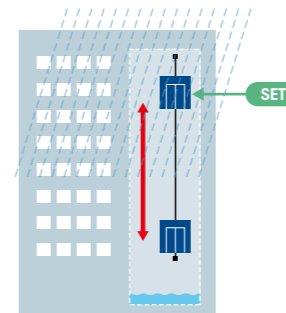
利用状況に合わせて待機階を変更することで、出勤時や昼食時の長待ちを緩和します。



冠水退避運転

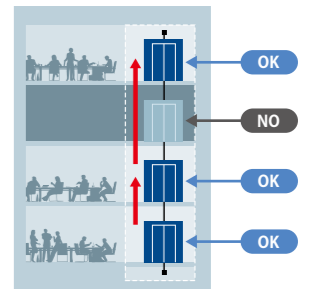
(最上階を基準階に変更)

設定後は最上階を基準階に変更し、サービスを継続します。ピット冠水時は休止階に移動します。



特定階サービス切り離し運転

特定階の行先階ボタンを登録できないようにします。



冠水退避運転(最上階で休止)

冠水に備え、退避階(最上階)に移動後、運転を休止します。

緊急地震速報との連動運転

緊急地震速報に連動して、走行中のかごを最寄階に停止させます*。

直行専用運転

他階で呼び登録があった場合でも、目的階まで直行運転します。

各階停止運転

かご呼び登録がない場合でも、目的階まで各階停止します。

運転休止

基準階(お客さま指定)に移動後、運転を休止します。

ドア開時間延長設定

ドアを開けたままにする時間の延長(3分間)設定が可能です。

地震訓練運転

地震発生を想定したエレベーターの運転制御を体感できます。

電力ピーク時対応スマート運転

エレベーターの最高速度を定格速度から下げて運転します。

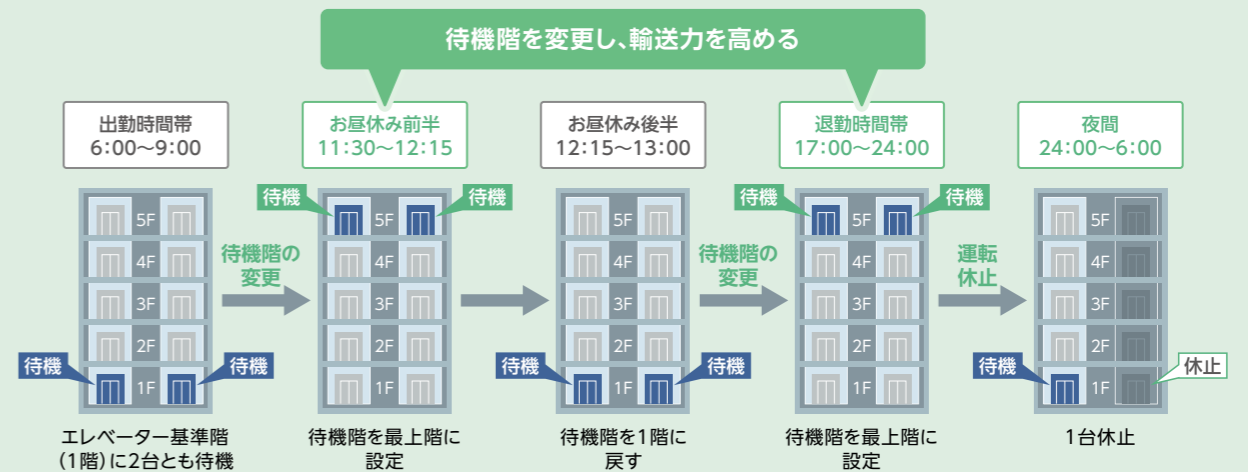
行先階ボタンの音色変更

行先階ボタンを押した場合に鳴る音源、または標準設定ができます。

* (注意) 適用する監視回線の種別によっては、本機能をご提供できない場合があります。

POINT 待機階の変更で輸送力を強化

一日のエレベーターの利用状況に合わせて待機階を設定することで、輸送力を強化し利用者の利便性を向上します。



ヘリオスインフォメーション (エレベーターかご内表示設定) 標準仕様*

*一部有償付加仕様

かご内液晶インジケーターに、お客さまが作成されたメッセージを表示することができるほか、当社があらかじめ用意した表示画面を選択して表示できます。各表示はお客さまが作成、選択されたものが、おおむね5秒毎に切り替わりながら順に表示されます。

天気情報表示

ニュース表示

お客さま作成メッセージ

お客さま作成画像

今日は何の日

季節の風景

かご内カメラ映像*

エレベーター利用上の注意

有償付加仕様

建物所在地周辺の天気予報を表示します。(情報提供元: 日本気象株式会社)

最新のニュースを表示します。(情報提供元: 株式会社共同通信社)

お客さまが作成したオリジナルのメッセージを表示します。

お客さまが作成したオリジナルの画像を表示します。

記念日や過去に起きた「今日」の出来事を表示します。

四季に応じた風景画を表示します。

エレベーター内に設置されたかご内カメラ映像を表示します。

エレベーター利用に関する注意事項を表示します。

※ メンテナンスサービス提供用カメラ、あるいは日立製かご内カメラ

ヘリオスWeb (作業報告) 標準仕様

これまで紙面やメールでお渡ししていた作業報告書をお客さま専用サイトで閲覧できます。

お客さま専用サイト

【閲覧できる作業報告書】

ヘルシオレポート

他にも

- メンテナンスレポート
- 検査レポート
- 監視報告書

をご覧いただけます。

ビルケアパック サービスラインアップ

サービス		標準仕様	有償付加仕様
基本サービス	スーパーヘリオスメンテナンス	○ (基本仕様)	
高付加価値サービス	映像関連サービス	メンテナンスサービス提供用カメラ	○
		ヘリオスレコーダー	○
		かご内映像録画サービス	○
	地震関連サービス	録画映像Webダウンロード	○
		ヘリオスレスキュー-eye (双方向)	○
		ヘリオスウォッチャー-i	○
		ヘリオスドライブ	○
		ヘリオスコントロール (緊急地震速報との連動運転)	○
		ヘリオスコントロール (地震訓練運転)	○
		ヘリオスコントロール (エレベーター運行制御)	○
快適性・利便性向上サービス	ヘリオスインフォメーション (エレベーターかご内表示設定)*	○	
	ヘリオスWeb	○	

*一部有償付加仕様

ご契約プランについて

当社では長年の実績から得たデータを基に、1台1台のエレベーターについて設置環境や使用頻度などをコンピューターで分析。その結果から導き出した長期計画を基に、必要な部品交換や修理などを、先手を打って行います。

・ 突発的な出費を抑えたい。
・ 修理の度に検討や手続きは面倒。
という方におすすめです。

・ 毎月の契約料を抑えたい。
という方におすすめです。

	日立メンテナンス契約(HM) 20年間の機能維持をお約束するプラン	点検契約(POG) 契約料に修繕費用が含まれないプラン
点検	●	●
注油・給油	●	●
整備	●	●
性能検査・定期検査立ち会い	●	●
消耗品提供	●	●
部品交換・修理	● 契約料金に含まれています。 一部対象外部品を除き追加料金は一切かかりません。	● 別料金 部品交換や修理が必要と思われる場合は、 都度ご相談させていただきます。
急な故障への対応	全日	全日(契約時間外は別料金)
性能検査・定期検査	別料金	別料金

快適性・利便性向上のサービス

お客さまをサポートする体制

一貫したサポート体制とスピーディーなフットワークで、お客さまのニーズに合った最適なサービスを提供いたします。



日立カスタマーセンター

■ 管制センター

広域災害に備え東京と大阪に分散配置された管制センターは、全国約19万台の昇降機やビル設備機器の稼働状態を24時間365日遠隔監視しています。万が一の異常信号をキャッチするとお客さまに連絡すると同時に、最寄りのサービス拠点に出動要請をかけ、迅速な対応を支援します。

■ データセンター

設備機器の遠隔監視などにより管制センターで集積したデータを情報ファイルとして保管しているデータセンター。情報はメンテナンス、故障出動者支援などのバックアップ情報として生かされます。

■ コンタクトセンター

お客さまからの連絡やお問い合わせに24時間365日対応します。



部品センター

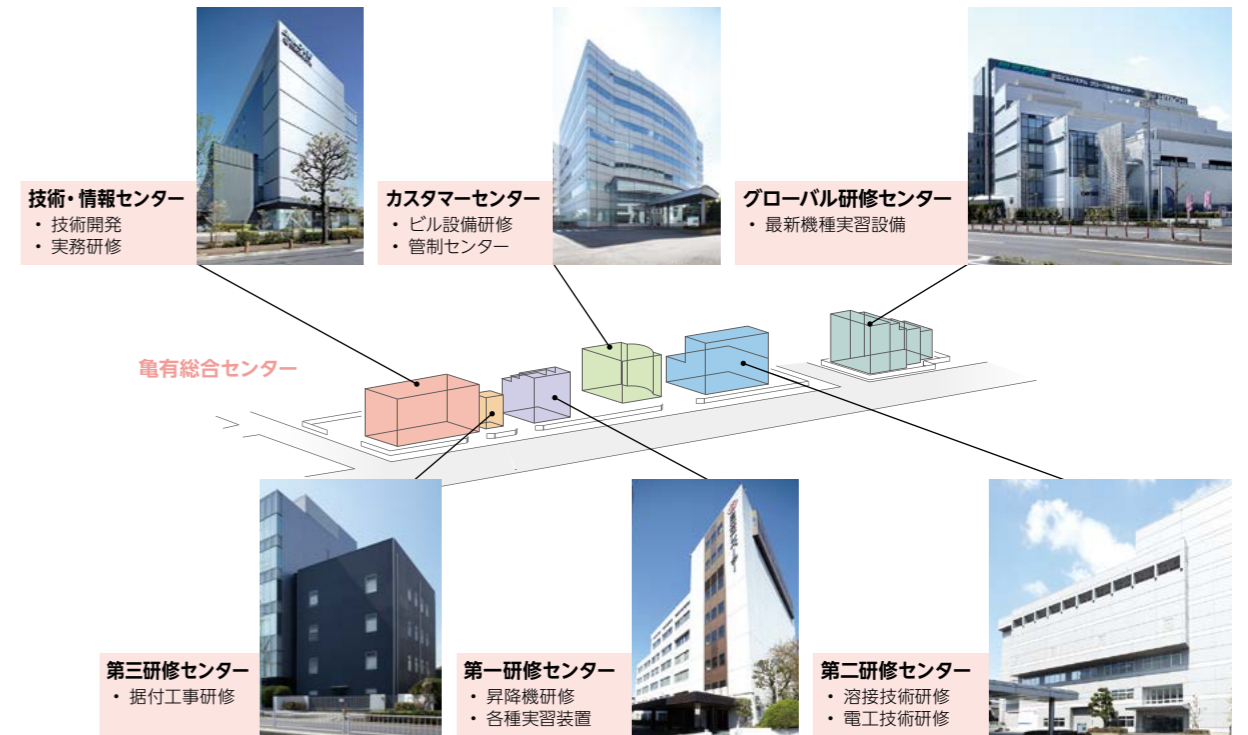
東部部品センター、西部部品センターは、電子部品から大型部品、特殊部品まで約16,000アイテム、数十万点に及ぶ部品を常にストックし、緊急時にも24時間体制で迅速に対応。部品情報のデータベース化により、オンラインで在庫確認・発注が行えます。さらに、相互のバックアップにより、万が一の広域災害時にも安定した部品供給ができる体制を確立しています。



エンジニアの教育体制

ビルやマンションのオーナー、管理者から利用者に至るまで、ビルを取り巻くすべての人々を支えるベースとなるのが高度なエンジニアリングと、それを駆使するエンジニア。ビルのプロフェッショナルを育てる「人材開発」、明日に活かす「技術開発」。ビルを利用するすべての人々に安全で安心な環境を提供するため、日々、柔軟な発想と多彩な視点で取り組んでいます。

エンジニアの教育機関 専門技術者を育成するため、東京に研修所を設置しています。



1967年製から42機種の日立製昇降機を実機で研修

新旧約290種類すべてのマニュアルを保有

年間教育時間80時間（一般企業の場合：39.5時間*）

*厚生労働省統計より抜粋

教育カリキュラム 高い技術力を養うため、技能レベルに応じて4段階、104種類に及ぶ社内研修を実施し、技術力の研鑽に励んでいます。



新入社員教育

- ・ 社会人としての心構え
- ・ 企業理念
- ・ 安全行動
- ・ 昇降機の概要と作動原理



基礎教育

- ・ 機種別昇降機の点検と調整方法
- ・ 消耗部品の交換方法
- ・ 閉じ込めなどの緊急対応方法
- ・ 電工作業



中堅教育

- ・ 昇降機の設備と修理方法
- ・ プレーキの整備と修理方法
- ・ 故障原因の究明方法
- ・ 診断ツール操作方法



エキスパート教育

- ・ オーダーエレベーターの保守点検方法
- ・ 群管理制御エレベーターの保守点検方法
- ・ 経年エレベーターの劣化診断方法
- ・ 法定検査

* 数字は2015年3月時点のデータです。