

サービス事業

アルバックテクノ株式会社

本社 〒253-8555 神奈川県茅ヶ崎市萩園 2609-5

ホームページ：https://www.ulvac-techno.co.jp/

【主な事業】メンテナンスサービス事業／機器・装置販売事業／中古の真空機器・装置の売買事業／内部治具の洗浄事業／真空材料・部品・消耗品販売事業など

【子会社】アルバックヒューマンリレーションズ(株) (神奈川県茅ヶ崎市)



本社全景

お客様第一主義をモットーに 幅広いソリューションサービス事業を展開

アルバックは真空機器装置の研究開発を主要な事業にしていますが、国内・海外を問わず、真空機器装置のメンテナンスサービスや保守保全業務、材料・部品類の供給業務・洗浄業務、装置の改良改善業務などのサービス、いわゆるカスタマーサポートについても重点事業として位置づけています。アルバックのサービス業務を引き継いで大きく発展させたのがアルバックテクノ株式会社です。

アルバックの サービス事業部がルーツの アルバックテクノ株式会社

アルバックテクノ株式会社は、1979年1月1日、アルバックサービス株式会社という社名で、アルバック製真空機器装置のメンテナンスサービス事業を目的として株式会社アルバックのサービス事業部から分離独立しました。2019年に創立40周年を迎えました。

真空装置メーカーがサービス部門を独立させたのは日本では初のことでした。独立させた大きな理由は、サービス事業はユーザーにできる限り近いところに拠点を置き、日々生産活動に利用される真空装置のきめ細かなサービスを提供するためでした。つまり、メーカー（アルバック）はお客様にとって有益な装置への開発・製造に重点を置き、サービス会社（アルバックテクノ）はお客様の生産活動のサポート役として、真のサービスを提供するためのもの「お客様第一主義」を貫くことです。

独立に際し判断基準としたのが、下記のようにメーカーとサービス会社の大きな違いを克服するためでした。



【地理的条件】

メーカー：生産に便利であれば僻地でも良い。

サービス：客先の便宜を第一とし、客先に近づくこと。

【組織】

メーカー：多数の部署が一致協力を必要とする。

サービス：個人の単独作業に大きく依存される。

【能力】

メーカー：技術に対する開発的積極性が必要。

サービス：経験的スキルと親切性が重要。

【評価】

メーカー：客先によって商品が評価される。

サービス：客先によって個人（サービスマン）が評価される。

【勤務時間】

メーカー：休日は機械化、量産化技術力で自主的に決めて良い。

サービス：24時間を原則とし、客先の生産を阻害しないよう装置の休止時間が作業に当てられる。

以上のように、アルバックテクノはこの原則をいまでも守り続けています。

アルバックテクノ **NOW** ● 現状と展望

高度次世代情報化社会に対応する
新たなカスタマーサービスの構築を目指す



アルバックテクノ株式会社
代表取締役社長 **小林 久也**

当社は2019年1月に会社設立40周年を迎えました。その40年間もの長い間、当社は、「お客様第一主義」をスローガンに掲げ、半導体電子、FPD、医療・食品、一般産業などの多くの産業分野における真空機器・装置の総合的なカスタマーサービスをご提供して参りました。

この大きな節目にあたりIoT、AI、5Gといった高度情報化社会の到来により、暮らしや産業がグローバル規模で大きく変わろうとしています。これは

当社においても大きなテーマとして取り上げており、従来型カスタマーサービスの見直しも含め、お客様にとってより魅力ある、かつ、有益なサービスの構築を親会社アルバックと一緒に、下記のような次世代サービスの構築を目指しています。

1. グローバルコールセンターを開発し、世界のユーザーに向けて、現在開発中のFAQシステム（4カ国対応）などで問題解決に当たります。
2. これはすでに実現していますが、

「リセールコネクト」という豊富な中古品情報のリアルタイム情報サービスの提供を行っています。

3. その他、「見積支援システム」「スマートグラス」「遠隔診断」など、いずれもグローバル対応サービスの準備も行っていきます。

以上のように、当社の長年培った保守ビジネスを更に発展させ、お客様へ高付加価値のサービス提供を目指します。

お客様至近体制と お客様第一主義

1970年代、当時のサービスの多くは、「機器・装置が壊れたから直す」という修理が主な業務でしたが、一方で「修理するだけ」という枠を越えた、ユーザー側の生産計画をサポートする事前サービス（保守保全）へと、サービスに対する認識が変化していった時代でもありました。

そのような状況の中でアルバックは、1971年に装置製造部署にサービス課を設け、1974年からは専門部署としてサービス事業部へと伸展していきました。装置製造部門の一部署だったサービス業務が事業部にまで拡大していったのは、上記のようにカスタマーサポートの意義が認識されていったからでした。

そうして1979年に設立されたのがアルバックテクノなのです。

1980年代は日本の半導体電子産業が世界トップをゆく規模にまで花開いた時代でした。半導体製造は24時間稼働が当たり前の事業です。ですから真空装置の故障は生産活動に致命的な支障をきたします。

創立したばかりのアルバックテクノはそうした状況に迅速に対応して

いきました。半導体製造工場近くにサービス拠点を設け、定期的な保守保全業務をこなしていったのです。

ちなみに、この拠点拡大は1980年代半ば頃から本格的にはじまり、九州、中国、四国、近畿、中部、北陸、上信越、関東、東北などの日本全国の半導体製造工場に展開していき、10年間で16拠点が開所しました。

幅広い ソリューション事業展開

1990年代半ば以降になるとサービス業務の内容が変わっていきました。ただ単に真空装置の保守保全業務に加え、サービスの質の向上と一貫したサービスメニューの充実が求められるようになったのです。

1994年、アルバックテクノは同じアルバックグループ会社を吸収し、真空材料（マテリアル）の販売事業をはじめようになりました。それまでのメンテナンス業務と消耗部品の販売だった事業メニューにマテリアル販売が加わったことにより、社名もアルバックサービスから現在のアルバックテクノに変更しました。

これを契機として、「サービスの質

の向上と一貫したサービスメニューの充実」に対応していったのです。つまり、幅広いソリューションサービスを次々に展開していきました。その結果、アルバックテクノは、以下のような事業内容でカスタマーサポートを行っています。

ソリューション事業のあらまし

- 真空装置に使用する計測機器の校正および修理事業
- 真空ポンプの円滑なトラブル解決事業
- 半導体製造装置やFPD製造装置の改良・改善の提案活動事業
- 一般産業向け真空装置の改造・改善事業
- 真空機器装置の部品、真空材料の販売事業
- 中古品売買事業
- 真空装置部品の再生・洗浄事業
- アルマイトを中心とした表面処理事業
- 常駐型サービス技術者の人材派遣事業
- 海外グループ会社へのメンテナンスサービスサポート事業