ISOWAがサービス料金を改定する理由。

今から14年前の2009年、お客様に24時間安心して機械をお使いいただくために、私たちは、業界に先駆け夜間対応電話番号を公開しました。以来、『ISOWAは止めません 止まりません』を合言葉に、予防保全の提案活動を続け、11年前に229件あった3時間以上のライン停止を30%減らしてきました。

突然の、長時間のライン停止は、お客様に多大なキカイ損失をもたらします。エンドユーザー様への納期も守れません。オペレータのみなさんはもちろん、私たちサービスエンジニアも、家族、友人との大切な約束を反故にせざるをえないこともあります。計画的に予防保全に努め、ライン停止を減らすことは、すべての段ボールビトの『理』に、そして『利』にも適うことです。

しかし私たちの活動には矛盾がありました。業界の慣例で、週末のサービス料金は平日より高く設定されています。その結果、積極的に土日の予防保全をご依頼いただいている多くのお客様に高い料金を請求する一方、全作業のわずか4%なのに、私たちにも大きなキカイ損失をもたらしている突発作業は平日料金で対応していました。私たちは、キカイ損失低減という価値を共有し、今以上に予防保全に力を入れてくださるお客様に寄り添うため、売上減を覚悟の上で、今年4月から、サービス料金を、作業の曜日・時間帯によらず、計画的であればあるほど安価に改定します。

「壊れるまで使い続ける方が得」は誤解です。むしろ損です。私たちは、壊れるまで使うより、今より安価に計画保全に取り組む方が、すべての段ボールビトの『理』にも『利』にも適っていると信じています。

段ボール工場のキカイ損失低減のために。

株式会社ISOWA
代表取締役社長　磯輪英之