



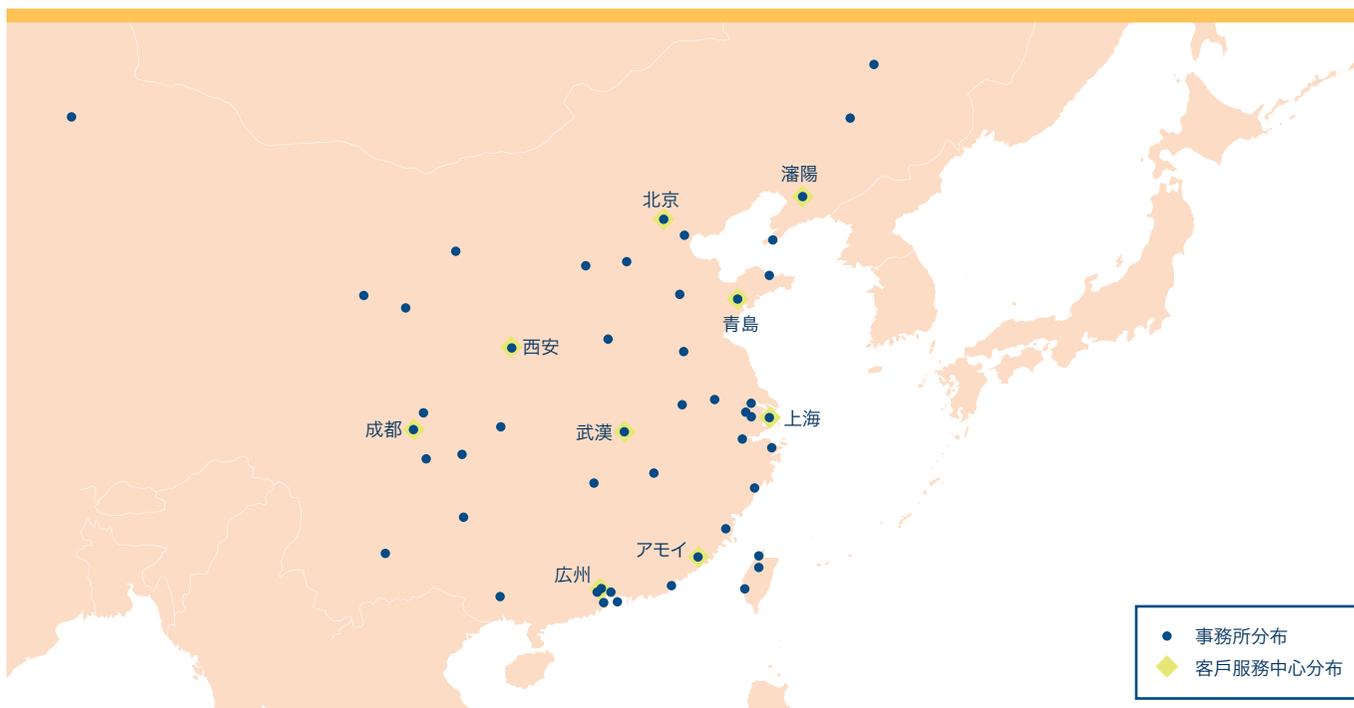
オムロン自動化（中国）有限公司 カスタマサービス ご案内



 OMRON 電話相談
400-820-4535
www.fa.omron.com.cn



お客様の期待を沿えるため、いつもそばでお待ちします



オムロン自動化(中国)有限公司

Room2211, Bank of China Tower, 200 Yin Cheng Zhong Road,
PuDong New Area,
Shanghai, 200120, China
Tel: 021-50372222
Fax: 021-50372388



全国営業拠点:

華北&東北地域

北京: 010-57395399
天津: 022-83191580
瀋陽: 024-22815131
石家荘: 0311-86918122
唐山: 0315-6328518
太原: 0351-5229870
大連: 0411-39948181
長春: 0431-81928301
ハルビン: 0451-53009917
濟南: 0531-82929795
青島: 0532-66775819
煙台: 0535-6865018

華東地域

南京: 025-83240556
無錫: 0510-85169303
蘇州: 0512-68669276
昆山: 0512-50110866
張家港: 0512-56313157
徐州: 0516-83736516
合肥: 0551-63639629
杭州: 0571-87652855
寧波: 0574-27888220
温州: 0577-88919195

中西部地域

重慶: 023-68796406
武漢: 027-82282145
成都: 028-86765345
西安: 029-88851505
鄭州: 0371-65585192
長沙: 0731-84585551
貴陽: 0851-4812320
昆明: 0871-63527224
蘭州: 0931-8720101
ウルムチ: 0991-5198587

華南地域

広州: 020-87557798
アモイ: 0592-2686709
福州: 0591-88088551
深圳: 0755-26948238
佛山: 0757-83305268
東莞: 0769-22423200
南昌: 0791-86304711
汕頭: 0754-88706001
中山: 0760-88224545
南寧: 0771-5531371
香港: 0852-23753827



中国ベスト顧客サービスセンター

オムロン自動化(中国)有限公司は全国九つ大都市、上海、広州、北京、瀋陽、成都、青島、武漢、西安、アモイで拠点を設置することで、お客様に問い合わせ、セミナー、修理、アウトバウンド、新メディア、工業自動化展示ホールなど全面的なサービスを提供しています。「お客様との距離0メートル」という理念のもと、120名以上のプロ技術員が最高レベルのスタンドで、お客様に高い付加価値のサービスを提供します。「修理品を1時間以内無料ピックアップ」、「オンラインチャット」、「24時間自動音声サービス」、「e-learningIPAD版APP」は一部の代表だと思えます。

グローバルで有名な自動化部品とアプリケーション供給者であり、オムロンは中国に進出30年以來、先端であるセンシング&コントロール技術で、中国製造業の発展に貢献してきました。今後、高品質な製品、アプリケーションだけでなく、卓越なサービスもセットにして、顧客さらに社会に高い付加価値を提供し、オートメーションのパートナーとして進めます。



2013-2014「第9回中国ベスト顧客サービス賞」の入賞情報は7月8日にて北京で掲載されました。オムロン自動化(中国)有限公司は「中国ベスト顧客サービス賞」「中国ベストサービス代表賞」「中国顧客サービス特別貢献荣誉大賞」それに「中国ベストアフターサービス賞」に業界初で受賞しました。





問い合わせ方式



人工サービス

サービス時間帯: 8:30 --19:00(月曜から金曜まで、祝日は休)

① 400-820-4535

音声メニューには技術相談、業務相談、クレームとアドバイスがあります。

Fax: 021-50504618

E-Mail: customer_support@gc.omron.com



問い合わせ後、メールやメッセージで答えを送信、リアルタイムに正確、ミスなし



② オンラインchat

http://www.fa.omron.com.cnを訪問、右上の「在线客服」をクリックすると、問い合わせ可能。文字、写真、リンク、添付ファイルなどが活用できます。



自動サービス

サービス時間帯: 365日*24時間

① 400自動音声サービス

業界初の自動音声サービス、よくある質問はすぐに解決できます。



② オンライン自動回答

リアルタイムに接続でき、「ホット問題」が自動的に表示されます。



▶▶▶ マニュアル&ビデオ

- よくある問題を念入りに纏めて、製品ごとにマニュアルを作成
- 業界初のビデオで 複雑な問題を簡単化する
- 理論と操作を問わず、速やかにお客様のご質問を回答します
- 豊富な内容を正式WEBで閲覧、ダウンロードできます

マニュアル(13冊)

- 新人快速入門指南
- 型式選定指南
- よくある故障診断
- 商品の使い方及び注意事項
- よくある問い合わせマニュアル
 - 温度調節機篇
 - センサー篇
 - PLC篇
 - タッチパネル篇
 - インバーター篇
 - コンポーネント篇
 - 安全篇
 - ハイエンドセンサー篇
 - 生産終了代替篇

ビデオ(237枚)

- モーション/駆動
- FA自動化設備
- センサー
- コントローラ設備
- 安全製品
- スイッチ
- 省エネルギー/環境保護検察設備
- 電源/コンポーネント設備
 - リレー

よくある問題をダウンロード:

www.fa.omron.com.cn/upload/pdf/questions.pdf



セミナーサービス

▶▶▶ 対面セミナー

- 上海、広州、北京、瀋陽、成都、青島、武漢、西安、アモイで定期的開講；
専用セミナー室、デモ機、教材設備を完備し、理論知識を習う同時に実際操作も行えます。
- 対面セミナーはPLC、センサー、温度調節機全シリーズの商品をカバーしています。

標準コース：

- CP1 PLC
- CJ PLC
- CS PLC
- NJ PLC
- PLC プログラミング
- タッチパネル機能と応用
- インバーター機能と応用
- モーションコントローラ
- シリアル通信
- ネットワーク制御
- 汎用センサー
- 応用センサー
- 温度調節機
- 安全制御

無料公開コース

ホットな技術/短小精悍/定期的開講

- EtherNet/IP 基礎
- DeviceNet
- 温度制御
- PLCインターフェースよくあるアプリケーション
- 内蔵IOで位置決めを実現
- CP1EとMX2インバーターとの通信
- CP1 故障排除
- CP1 信号結線

対面コースの申し込み：

<http://www.fa.omron.com.cn/training/index.php>

▶▶▶ オンラインe-learning

いつでもどこでもお学びできます。

オンラインサービスは基礎コース、商品紹介と使用操作を含んでいます。



リンク: <http://www.fa.omron.com.cn/elearning/>

IPAD上でもご受講できます。

1.

App Storeで
「欧姆龍」を検索



2.

e-learningの二次元
コードをスキャン



▶▶▶ カスタマイズセミナー

- 業界別の応用に応じて、理論知識から実際応用まで適切なコースを特別に編集します。
- 主張の苦勞とコストダウンを考慮するうえ、お客様が指定した場所でセミナーを行うサービスも提供いたします。



セミナーに関する問い合わせ: 021-50509988 ext. 2103



修理サービス

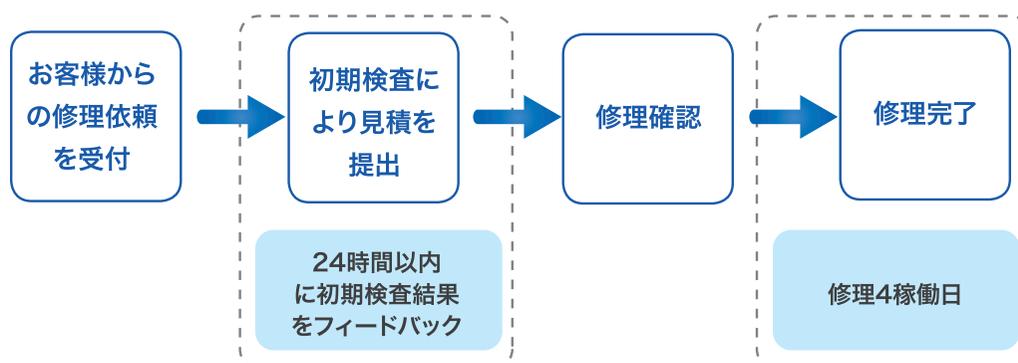


標準修理

カスタマサービスセンターの修理チームは優れたサービスを提供することを目指し、「迅速、品質優先、ローコスト」の理念を従い、修理サービスを提供しています。



受付時間: 8:15---17:00 (土日、祝祭日を除く)



1時間以内に無料ピックアップ

お客様(代理店が対象外)は順豊速達4008111111に電話して、故障品と修理依頼書を共に着払いで上海修理部へ送ることができます。

修理進捗状況の確認

修理品の進捗状況はインターネットで検索できます。初期検査レポートと修理レポートをプリントアウトすることができます。



進捗状況確認リンク: <http://www.rc-omron.com/user>



修理進捗をメッセージで提示するという心地よいサービスも揃っています。

▶▶▶ 現場修理

現場で故障を診断して、迅速に故障排除、機械復帰します。
修理後、適切な取り扱いアドバイスも提供します。



現場修理申請: <http://www.fa.omron.com.cn/service/field>

▶▶▶ 緊急配送サービス

快速、安心、有料の緊急配送サービスを提供します。
代替品がなくてシステムダウンという心配がなくなります。



- 代替品が急用のエンドユーザーに緊急配送サービスを提供します。設備を快速復帰させます。
- 標準在庫品は24時間以内出荷、出荷後24時間以内に到着



緊急配送直通電話: 021-50509988 ext. 2127

送付先: 上海市浦东新区金吉路789号客户服务中心维修部

郵便番号: 201206



▶▶▶ オフィシャルウェブサイト

- 世界最高レベルのウェブサイトへ
- 豊富な資料、快速ダウンロード
- 快速検索、明白な分類
- 情報の獲得で、サービスを体験
- 定期的最新情報を登録した顧客に発信

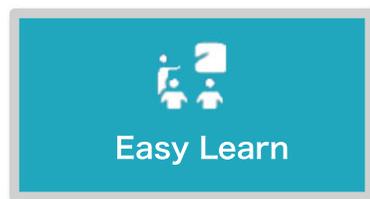
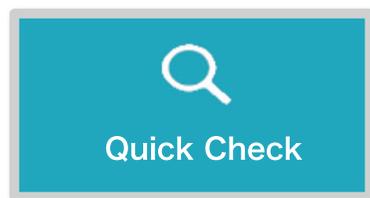


The screenshot displays the Omron website's 'Customer Service' (客户服务) page. At the top, there is a navigation bar with 'OMRON 工业自动化 | 中国' and links for '样本索取', '网站信箱', '注册', '登录', and a search box. Below this is a secondary navigation bar with '首页', '产品资讯', '资料汇总', '行业应用', '客户服务', '人才招聘', '公司新闻', '关于我们', and '在线客服'. The main content area is titled '客户服务' and features a grid of service options: '课堂培训', 'e-Learning', '产品修理', '现场维修', '电话咨询', '在线客服', '技术论坛', '安全服务', '工业自动化方案展厅', '客户服务中心指南', '客户满意度调查', '客户投诉', 'Global Service Support Catalog', and '日系企業様向けサポート情報'. Below the grid are four icons for '资料汇总', '技术论坛', 'e-Learning', and '常见问题'. The footer contains detailed links for '产品中心', '共通信息', '产品专题', '联系我们', and '相关网站链接', along with QR codes for '欧姆龙自动化' and '欧姆龙中国', and the phone number '400-820-4535'.

<http://www.fa.omron.com.cn>

▶▶▶ オフィシャル微信

三つのブロックを通して、オムロン情報を簡単把握します。



咨询: 100種類以上商品の紹介、新商品情報、会社紹介及び会社ニュース...

查询: 全国に約40カ事務室の連絡先・代理店の確認、偽者判別及び修理プロセスの確認

学习: よくある問題についての解答、ホットなe-learningリスト、対面コース一覧

微信追加方式:

1.

右記QRコードを
スキャン



2.

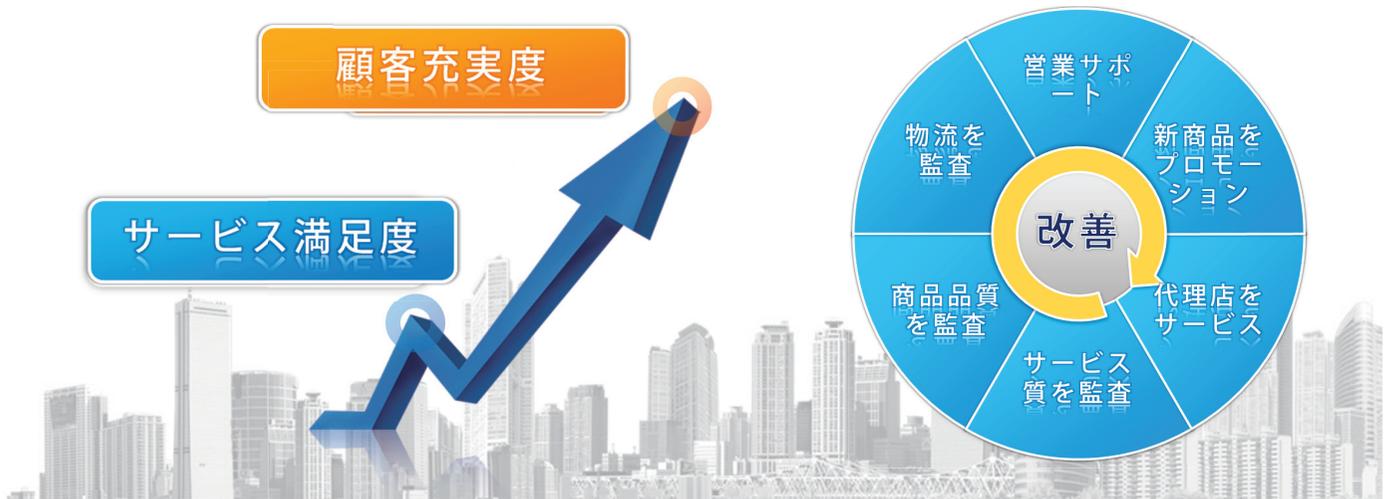
公式アカウント
「欧姆龍工業
自動化」或いは
「OmronIAB」を追加





▶▶▶ 満足度調査

顧客満足度の収集、分析と改善を大事にします。
顧客を焦点にし、顧客忠実度をアップさせる。



オンライン満足度調査:

<http://www.fa.omron.com.cn/service/survey>

電話訪問によってお客様のご意見に耳を傾け、
満足度調査にて提供サービスを最適化させ、お客様のご希望を満足させます。



▶▶▶ 購入に関するアウトバウンド

購入ニーズがあった方には、こちらから電話フォローし、リアルタイムに購入に関する協力を行います。

▶▶▶ クレームへのご協力

クレームのある方は400-820-4535或いはオフィシャルWEBサイトまでください。
二日間以内にフィードバックします。



工業自動化展示ホール

▶▶▶ Solution Plaza Shanghai (SPS)

- 業界で最も豪華で先端な展示ホールを設置しております。テンジホールは新品エリア、環境エリア、センサーエリア、FAシステムエリア、コンポーネントエリア、安全エリアそれに健康体験エリアを備えています。工業自動化展示ホールではオムロンの最先端な技術とアプリが展示され、お客様はもちろん、社会に向けてもオープンしています。製造現場で革新を迫る顧客に対して、オムロンのソリューション及び各業界のアプリケーションをご紹介します。顧客のリクエストによって、見学スケジュールや解説を提供します。

ご来訪をお待ちいたします。



問い合わせ電話:021-50509988(内線:2102)

見学申し込みWEBサイト:

<http://www.fa.omron.com.cn/service/sps/visit>



▶▶▶ 政府役員のご来訪



国家民政部部長李立国様



上海市委書記韓正様

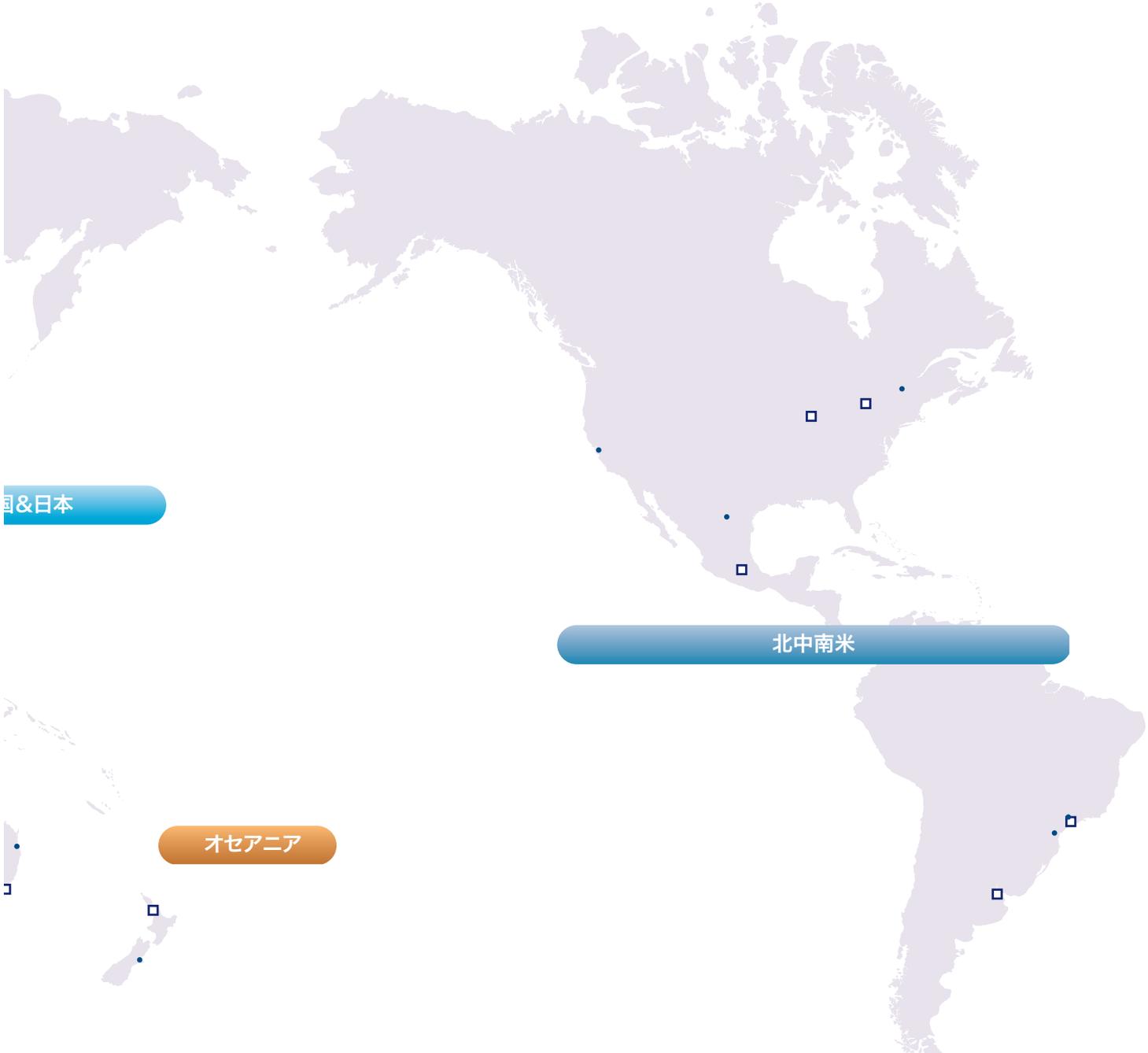


グローバルサービスネットワーク

- 世界に約40カ国／地域・150拠点の充実したサポート体制
- さらに、現地の制御機器販売店とも連携し、各種サービスをご提供しています。



中華圏	アジアパシフィック	オセアニア	北中南米	ヨーロッパ	アフリカ
中国大陸	インド	オーストラリア	アメリカ	オーストリア	南アフリカ
香港	インドネシア	ニュージーランド	カナダ	フランス	
台湾	マレーシア		メキシコ	ドイツ	
	フィリピン		ブラジル	ハンガリー	
			アルゼンチン	ポーランド	
				スウェーデン	
				スイス	
				トルコ	
				イギリス	
				スペイン	



国&日本

北中南米

オセアニア

グローバルサービス

- 多言語のカタログ
- 40カ国或いは地域ローカルWEBサイト
- e-learningは8言語も対応でき
- ローカル言語でサービスを提供
- 現地修理サービスをグローバル連携

ジャパンデスク

中国(北京)
電話:86-10-5739-5399(内線:1808)

中国(天津)
電話:86-22-8319-1580(内線:127)

中国(大連)
電話:86-411-3994-8181(内線:216)

中国(華東エリア)
電話:86-21-5037-2222(内線:2673、2675)

中国(深圳)
電話:86-755-2694-8238(内線:517、509)

中国(広州)
電話:86-20-8755-7798(内線:210)

台湾デスク

中国
電話:86-21-6100-6051(内線:2687)

韓国デスク

中国
電話:86-21-6100-6051(内線:2225)

オムロン自動化(中国)有限公司 カスタマサービスセンター上海本部

場所:上海市浦東新区金吉路789号

電話:021-50509988

オムロン自動化(中国)有限公司 カスタマサービスセンター広州分室

場所:広州市天河北路189号中国市長大厦26階2606

電話:020-87557798

オムロン自動化(中国)有限公司 カスタマサービスセンター北京分室

場所:北京市朝陽区光華東里8号 中海広場中楼1106室

電話:010-57396399

オムロン自動化(中国)有限公司 カスタマサービスセンター成都分室

場所:成都市錦江区三色路38号博瑞創意成都写字楼B905室

電話:028-86765345

オムロン自動化(中国)有限公司 カスタマサービスセンター瀋陽分室

場所:瀋陽市平和区平和北大街69号總統大厦A座909室

電話:024-22815131

オムロン自動化(中国)有限公司 カスタマサービスセンター青島分室

場所:青島市市南区漳州二路19号中環国際広場1号楼23A02室

電話:0532-66775819

オムロン自動化(中国)有限公司 カスタマサービスセンター武漢分室

場所:武漢市江岸区中山中山大道1628号武漢天地一企業中心5号2107,2108室

電話:027-82282145

オムロン自動化(中国)有限公司 カスタマサービスセンター西安分室

場所:西安市高新技术産業開發区高新四路13号朗臣大厦1909室

電話:029-88851505

オムロン自動化(中国)有限公司 カスタマサービスセンター厦門分室

場所:厦門市厦禾路189号銀行中心905单元

電話:0592-2686709

www.fa.omron.com.cn



OMRON 咨詢熱線 400-820-4535



自動化官網



官方微信

上記資料は2014年12月までの実況によって篇算するのです。

© Omron Corporation 2014 All Rights Reserved