

# ものづくり企業事例：(株)ニューマインド ～IoT化した自社製品により稼働状況を踏まえた顧客サポートを実現～

## 事例ポイント

- ◆ IT企業と連携し、可食プリンタの稼働状況を遠隔から監視する仕組みを開発。
- ◆ 遠隔監視により、インク残量や稼働状況を可視化。顧客先に行かずとも、きめ細やかなサポートや、故障予知保全等のサービスを実現。

## IT・IoT活用の経緯・概要

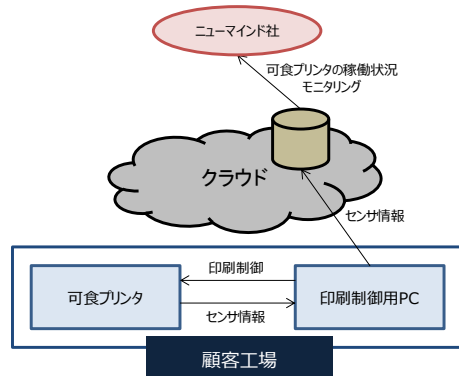
- 従来、顧客に可食プリンタを販売後、どのように利用されているかを知る手段は無く、故障が発生した場合の原因を判別する手段がなかった。また、インク残量や使用状況等も、顧客工場等に行かないと分からず、人件費等コストがかかっていた。
- これら課題を解消するため、以前から付き合いのあるインフォコーパスに協力を依頼。可食プリンタに搭載されているセンサからデータ（温度・湿度等環境データ、プリンタヘッド動作状況等）を取得・蓄積し、クラウド上に保存するIoTの仕組みを開発。
- 自社製品をIoT化することで、顧客による可食プリンタの使用状況をデータとして把握することができ、メーカーとして顧客先での製品の故障原因の適切な検証、インク等の補給品を適切なタイミングで提供可能になる等、顧客サポートの充実や、営業コストの削減等の効果を期待。

### 生産ライン上に設置するタイプの可食プリンタ



生産ライン上に設置するタイプの可食プリンタ、単独で利用するタイプの可食プリンタなど、様々な種類の可食プリンタを開発。

### IoT化した可食プリンタの仕組み概要



顧客に納入する可食プリンタにセンサーを搭載し、プリンタの稼働状況を取得。顧客工場内の印刷制御用PCを経由して、クラウドにセンサー情報をアップロード。ニューマインド社で稼働状況等をモニタリング。

## 企業概要

- 平成24年に誕生した会社であり、特殊プリンター事業に特化。広範囲な素材に対して、豊富な印刷技術のノウハウを蓄積している。
- 現在、可食プリンター機器と専用インクの開発・設計・製造・販売および保守メンテナンスを中心に事業を展開。



### 企業情報

設立年	2012年	資本金	5,000万円	従業員	—
本社所在地	東京都中央区東日本橋 2-27-5 グリーンビル5F (東京事業所)				
事業概要	食品を含め多様なものへのデザイン印刷を可能とするプリンター機器と専用インクの開発・設計・製造・販売および保守メンテナンス				

## IT・IoT活用による効果・メリット

### 顧客の製品利用状況の把握

- ◆ 顧客が可食プリンタを使用した時に、使用上の不注意であったのか、機器の不良であったのか等、故障原因の判別が容易に。
- ◆ 製品メーカーとしての製品保証を適切に実施可能。

### 顧客サポートの充実

- ◆ 可食プリンタから得られる各種データを把握することで、衛生面の観点から、きめ細やかな顧客の可食プリンタ使用をサポート。
- ◆ プリンタの洗浄タイミング、インク等の冷蔵保存等の観点から、プリンタ利用についてアドバイスが可能。

### 営業コストの削減

- ◆ 定期的に顧客訪問し、プリンタの利用状況を確認するなどの営業コストを削減可能。
- ◆ インク等の補給品を適切なタイミングで提供可能。