

設備・機器の修理箇所をAIが高精度で素早く提案 修理リコメンデーションサービス

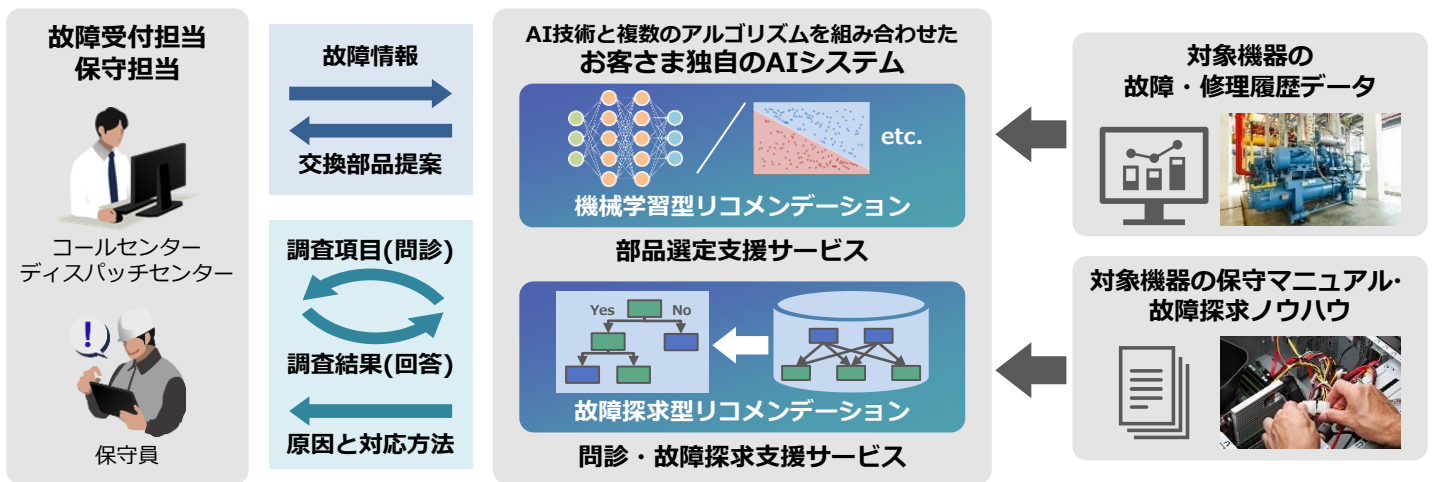
保守現場は 熟練者不足による
修理品質のばらつきや
故障原因特定までの時間増加が課題

修理リコメンデーションサービスは、
設備・機器の修理業務を独自のAI技術で支援します



修理リコメンデーションのコンセプト

故障対応時、保守員に対してAIが最適な調査手順を提示することで、故障原因特定までの時間を短縮します。お客様の持つ対象機器の故障・修理履歴データ、保守マニュアルや故障探求ノウハウから、お客様独自のAIシステムを構築します。



部品選定支援サービスと問診・故障探求支援サービス

お客様のニーズに合わせ、二つのサービスをご提案します。

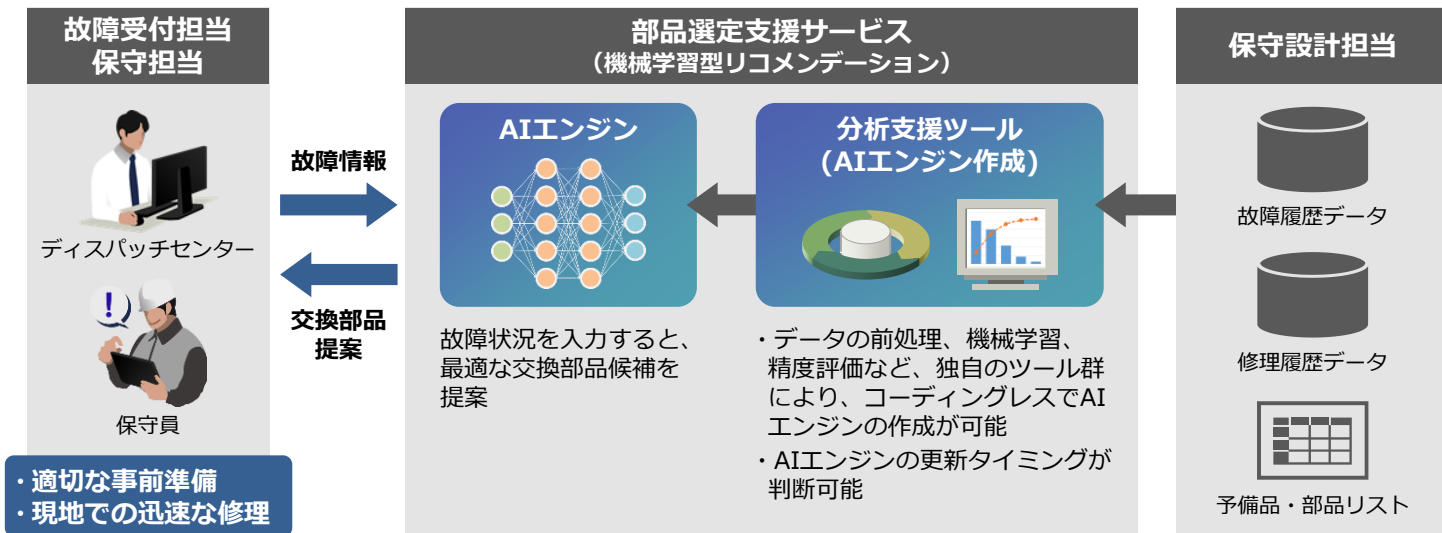
	部品選定支援サービス	問診・故障探求支援サービス
ニーズ	<ul style="list-style-type: none"> 熟練者に頼ることなく、故障発生時の交換部品を素早く把握したい 	<ul style="list-style-type: none"> 担当者によりばらつきのある問診・故障探求のスキルレベルを底上げしたい
アプローチ	<ul style="list-style-type: none"> 過去の故障・修理履歴データから修理ノウハウをお客様独自のAIエンジンとして作成 故障症状をもとにAIエンジンが交換部品を自動選定 	<ul style="list-style-type: none"> 保守マニュアル・故障探求ノウハウをデジタル化し、お客様独自のAIエンジンとして作成 調査項目順序生成アルゴリズムにより、調査完了までの問診回数を最適化
メリット	<ul style="list-style-type: none"> 部品交換の一次解決率および完治率向上に貢献 	<ul style="list-style-type: none"> 故障原因特定までの時間短縮に貢献 作業実績をAIエンジンにフィードバックし、継続的に精度と効率を向上

部品選定支援サービス



部品選定支援サービスの概要

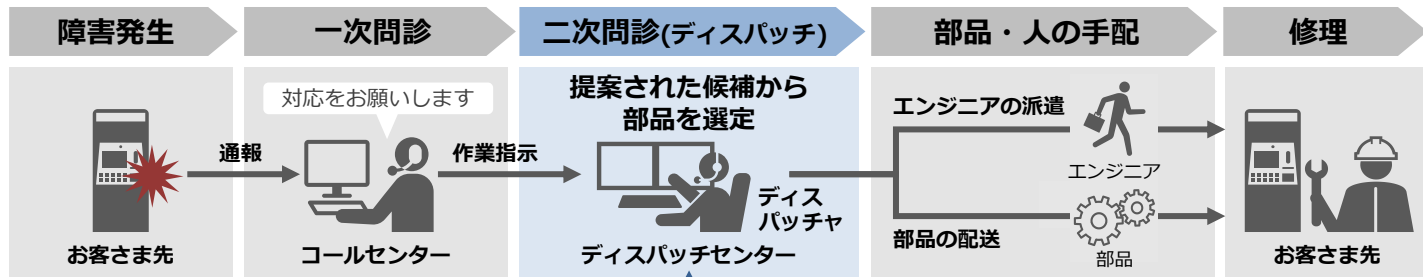
お客さまが持つ対象機器の故障・修理履歴データから、日立独自の分析支援ツールを活用してお客さま独自のAIエンジンを素早く作成します。運用開始後もAIエンジンの更新タイミングが判断可能です。



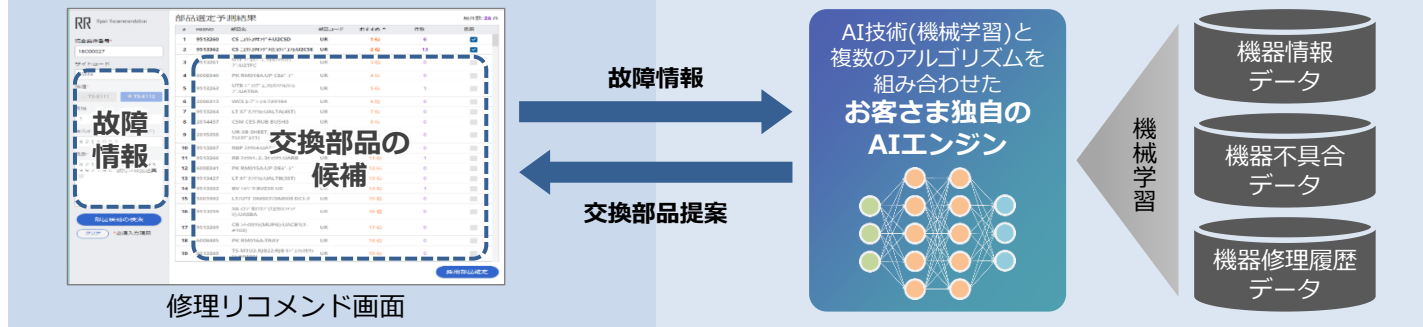
- 適切な事前準備
- 現地での迅速な修理

部品選定支援サービスの事例 (ATM保守)

機器に故障が発生した際の二次問診において、AIエンジンが故障状況に基づいた最適な交換部品を自動提案することで、部品選定・手配や現場での修理作業を最適化し、ユーザーの機器ダウンタイム低減を実現します。



部品選定支援サービス 最適な交換部品候補をAIが提案



お客さまが得る価値

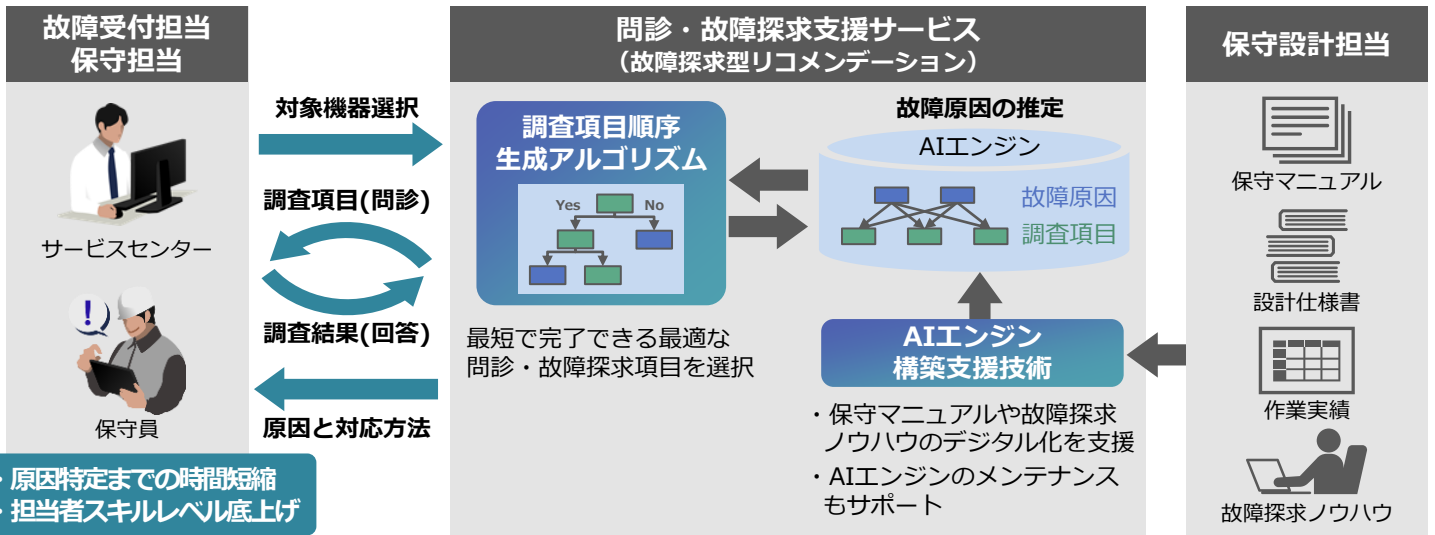
サービス品質の向上による機器稼働率向上



問診・故障探求支援サービス

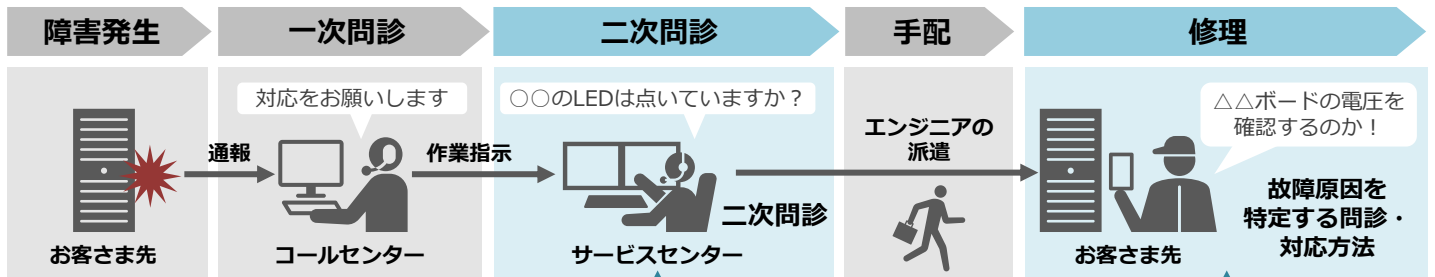
問診・故障探求支援サービスの概要

日立の持つAIエンジン構築支援技術を使って、保守マニュアルや修理ノウハウのデジタル化を行い、故障原因を推定するAIエンジンを作成します。調査項目順序生成アルゴリズムにより、最適な問診順序で故障探求をサポートします。

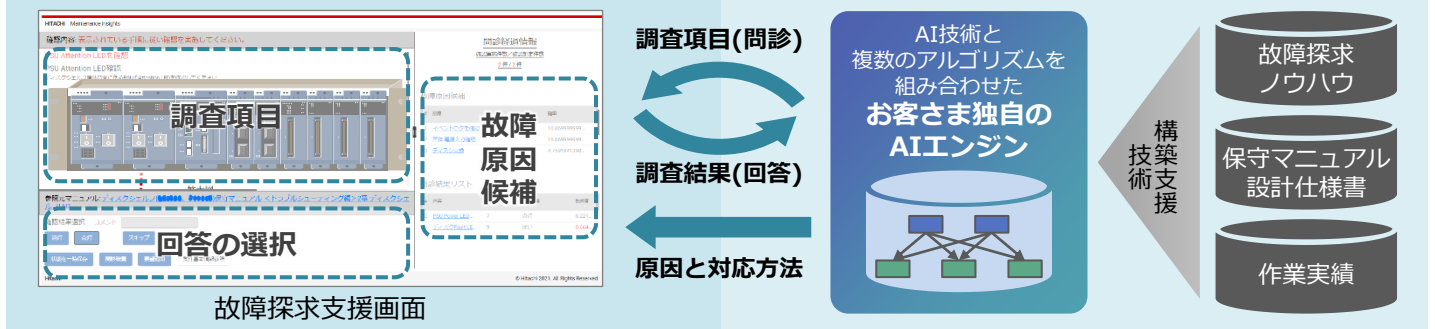


問診・故障探求支援サービスの事例 (サーバ保守)

機器に故障が発生した際の技術的二次問診や現場での修理作業において、AIエンジンからの問診項目を調査・回答することで、最短の手順で故障原因を特定でき、ユーザーの機器ダウンタイム低減を実現します。



問診・故障探求支援サービス 最短で故障原因を特定する問診をAIが選択











お客さまが得る価値

故障原因特定までの
時間短縮による顧客満足度向上



サービス利用までの流れ

お客さまから現場の課題やデータ、保守マニュアルなどを提供していただき、PoCを通じて効果を検証した後、サービスを利用することが可能になります。

フェーズ	1. 立ち上げ	2. PoC	3. サービス利用
お客さま	 課題・データ・保守マニュアルの提供 課題(目標KPI)、サービス適用箇所を明確化	 お客さま環境でトライアル実施 本番適用に向けた機能性にかかわる現場の声	 修理リコメンデーションサービスの利用
日立	 ・データの評価 ・AIエンジンの試作評価  お客さまと評価結果を共有	 お客さまごとのPoC環境試作  トライアル結果の評価	 ・お客さま環境の構築 ・サービス利用ユーザーの追加対応 ・サービス利用対象機器の追加対応
各フェーズのゴール	本サービスのPoC実施可否を判断する	本サービスのお客さま事業への影響や効果を検証する	本サービスの本番適用を開始し適用範囲を拡大する

PoC: Proof of Concept

KPI: Key Performance Indicator

商品形名一覧

AIエンジンの作成・更新および、SI支援はテクニカルサービス形名にて対応します。オンプレミス環境でもクラウド環境でも提供可能です。

立ち上げ・PoC	サービス利用	
テクニカルサービス (分析・AIエンジン作成) (SL-N4331-0235)	テクニカルサービス (SI支援・AIエンジン更新) (SL-N4331-0235)	ユーザー毎利用ライセンス (SL-N4331-0415/-0425)
実証実験サービス (SL-N4331-0215)	PP (Program Product) 提供 リペアリコメンデーション分析サーバ *1 (C-N7010-00/-02)	CD作成費用 リペアリコメンデーション分析サーバ *1 (SD-5211-6001)
トライアルサービス (SL-N4331-0225)	PP (Program Product) 提供 リペアリコメンデーションUIサーバ *1*2 (C-N7010-01/-03)	サポートサービス(ソフト保守費) (SD-E3331-0015)

ソリューションサービス

ソフトウェア

*1 オンプレミス提供の形名。クラウド提供の形名についてはお問い合わせください

*2 リペアリコメンデーション分析サーバ購入で無償提供(ただしサポートサービスの対象外)

● カタログに記載のサービス仕様・製品仕様は、改良などのため予告なく変更することがあります。

製品に関する詳細・お問い合わせは下記へ

■ 製品紹介サイト

https://www.hitachi.co.jp/skilled_maintenance/

