

## 顧客の信頼回復

圧縮機の漏電で圧縮機を交換したが、試運転で ELB が作動。原因は ELB の故障だったが、解決に時間がかかり、技術力に不信感を持たれお叱りを受けた	
1. 既存設備の概要 とお客様の要望	<b>【既存設備の概要】</b> 店舗用エアコン 5HP×1系統  <b>【お客様の要望】</b> ELB の故障を見落とし圧縮機だけ交換したため、技術力に不信感を持たれた。
2. 提案した解決策	<b>【発生状況】</b> 1)圧縮機の漏電により、付属品を含めて交換を行ったが試運転で ELB が作動。 再度点検(圧縮機の絶縁測定、線間抵抗等)を行ったが異常が見つからなかったため圧縮機の配線を外し、専用のチェッカーを接続して基板の異常の有無を確認。 結果、ELB が作動せず正常に基板が動作していることが確認できたので圧縮機の作動不良と診断。  2)後日、再現したので再度圧縮機を交換したが症状は改善されなかった。 分電盤内に空き ELB があり配線の振り替えを実施して症状が出なかったことから、ELB 本体の故障であることが分かった。  <b>【信頼回復の経緯】</b> 作業完了後、口頭ですぐに報告し、後日書面で経過報告書を作成して詳細を報告した。
3. 得られた成果と お客様の評価	<b>【成果】</b> 現地にて状況説明をして、事前に故障を確認するのが困難な事を説明した。 その結果、電気設備も扱える業者と認識頂き設備の全体的な相談を受けるようになった。  <b>【お客様の評価】</b> 電機設備にも周期的なメンテナンスがいる事をご理解頂き、不定期ながらも電気設備のメンテナンスを実施して頂いている。

<p>4. 今後の課題と 展開</p>	<p><b>【課題】</b> 空調機本体の更新工事では、ELB の交換は同時に実施しているが、圧縮機交換の場合はほとんど実施していない。</p> <p><b>【今後の展開】</b> 今後は、ELB も空調設備の補機と考え、圧縮機不良などの重故障発生時や、13 年を超えたサービスチャンスで ELB の同時交換を提案していきます。</p>
-------------------------	--