



# VIP優遇サービス

デジタルカタログ (2018年1月版)



# ヒルティがご提供するサービス

日本ヒルティでは営業担当者を初め、カスタマーサービス、エンジニア、マーケティング、ロジスティクス—全ての社員が力を合わせ、お客様に価値あるサービスをご提供しています。

通常のサービスに加えて、特に懇意にさせていただいているお客様にはVIP優遇サービスによる特別な体験をお届けいたします。



## VIP優遇サービス



### 経営陣への直接のコンタクト

お客様から苦情などの緊急性の高いご連絡をいただいた場合、24時間以内に弊社の経営陣から直接ご連絡いたします。

### VIPパートナーシップミーティング

お客様のお取引実績やサービスのご利用実績を半年に1度を目安に振り返るとともに、新たなご提案をお持ちいたします。

### 新製品の先行紹介

新製品のご紹介（デモンストレーションを含む）やご予約の機会を一般発売前に先行してご用意いたします。

### 優先エンジニアリングサポート

お客様からいただいた技術的なご質問やご相談に対し、48時間以内に優先して一次的な回答を差し上げます。

### 同日便サービス遅配時の無料化

ご希望通りに同日便サービスが到着しなかった場合に、送料を無料にさせていただきます。

## 通常のサービス

### 専任の営業担当者

お客様のお仕事内容や最新の業界動向などを踏まえ、現場や事業の生産性を高めるためのご提案をお持ちします。

### カスタマーサービス

専門のトレーニングを受けた窓口担当者がお客様のご質問やご要望にスピーディかつ丁寧にお応えします。

### ヒルティウェブサイト

24時間いつでもどこでも製品の発注、修理の受付、技術的な情報のダウンロードなどにご活用いただけます。

### アンカーセミナー

個々の作業者のご経験の伝承に依存しがちなアンカーの打設・施工についてご説明し、施工品質の向上に寄与いたします。

### エンジニアサポート

最新の工法などに精通したエンジニアが電話やメールのほか現場や事務所で技術的な課題を解決いたします。

### 配送サービス

お客様のニーズに合わせて、可能な限り迅速かつ信頼性の高い配送サービスでヒルティ製品をお届けします。

### ツール（修理）サービス

お客様の仕事を止めないようお預かりから3日（一部地域は5日）以内に専門メカニックが修理を行い、ご返却いたします。

### フリートマネジメント

月々の定額使用料により、お客様の工具を最良の状態に保つことで現場での生産性の維持・向上にお役立ていただけます。

### ON!Track（資産管理サービス）

電動工具を含む資産の所在、数量、責任者、メンテナンスの情報などをクラウドで一元管理し、資産管理を効率化いたします。



### 経営陣への直接のコンタクト

お客様から苦情などの緊急性の高いご連絡をいただいた場合、24時間以内に弊社の経営陣から直接ご連絡いたします。

特に懇意にさせていただいているお客様には、弊社経営陣に直接お声をお届けいただけます。苦情や要望など急を要する場合、弊社カスタマーサービスにご一報ください。

ご連絡をいただいてから24時間以内に経営陣の1名が折り返しご連絡し、一次的なご回答や担当部署の責任者への取り次ぎなどを差し上げ、速やかな対応をお約束いたします。



### VIPパートナーシップミーティング

お客様のお取引実績やサービスのご利用実績を半年に1度を目安に振り返るとともに、新たなご提案をお持ちいたします。

専任の営業担当者による通常の訪問に加え、取引実績の振り返りとさらなる生産性の向上に向けた面談の機会をご用意いたします。

面談では、当該期間にお買い上げいただいた製品の情報や連絡手段、その他サービスの利用実績をご紹介します。また、今後ご活用いただけるソリューション（製品・サービス）を合わせてご提案いたします。



### 新製品の先行紹介

新製品のご紹介（デモンストレーションを含む）やご予約の機会を一般発売前にご用意いたします。

75年以上に渡って革新的な製品を世に送り出してきたヒルティーそのヒルティーの最先端技術を搭載した新製品を一般のお客様よりも早くご体感いただけます。

お客様のお仕事内容を理解した営業担当者が製品の優位性とともにお客様にとっての価値をご説明しますので、現場や事業全体のさらなる生産性向上にお役立ていただけます。



### 優先エンジニアリングサポート

お客様からいただいた技術的なご質問やご相談に対し、48時間以内に優先して一次的な回答を差し上げます。

建設現場で直面する複雑かつ技術的な課題—最新の技術や工法を駆使し、このような課題にスピーディに対応していくことは、安全性の確保や工期の厳守などに必要不可欠です。

現場、事務所、倉庫…どのような場所からでも弊社カスタマーサービスにご連絡いただければ、お客様の状況を踏まえて48時間以内に回答させていただきます。



### 同日便サービス遅配時の無料化

ご希望通りに同日便サービスが到着しなかった場合、配送料およびサービス手数料を無料にさせていただきます。

現場での作業内容の変更や延長のため、急に資材が必要になることは少なくありません。お客様のベストパートナーとしてこのような突発的な対応を全力でご支援いたします。

午前9時までに同日便をご用命いただきながら当日中に商品の配達されなかった場合には、その配送料を無料にさせていただきます。

\*配送業者による遅れに限ります。お客様による住所の間違いやご不在については対象外となります。

\*関東エリア（一部除く）のみでのサービスとなります。



### 定期的なサービスの拡充

お客様からいただいたご意見やご要望を踏まえて、VIP優遇サービスの内容を継続的に充実させてまいります。

VIP優遇サービスの最新情報は、VIP専用サイトをご確認ください。

[www.hilti.co.jp/vip](http://www.hilti.co.jp/vip)





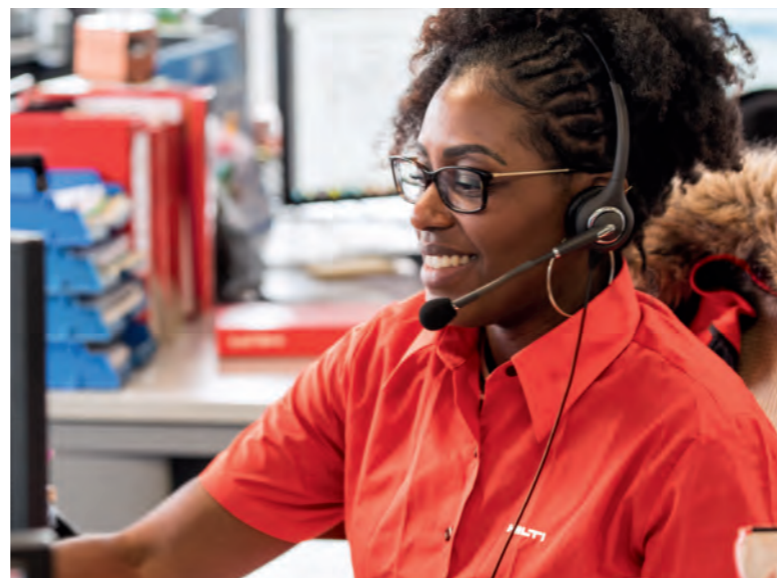
## 専任の営業担当者

お客様のお仕事内容や最新の業界動向などを踏まえ、現場や事業の生産性を高めるためのご提案をお持ちします。

ヒルティ独自のビジネスモデルに即し、専任の営業担当者がお客様からの電話やメールに迅速に対応させていただきます。

事務所や現場にも直接お伺いし、デモンストレーションやデジタルツールを通じお客様にとっての価値を具体的にご説明します。

お客様の状況を確認させていただき、最適なソリューションをご提案いたします。



## カスタマーサービス

専門のトレーニングを受けた窓口担当者がお客様のご質問やご要望にスピーディかつ丁寧にお応えします。

営業担当者に連絡がつかない場合にも、カスタマーサービスのエージェントが丁寧にお客様をサポートいたします。

### 主なサービス

- ・製品、サービスなどに関するアドバイス
- ・ご注文や修理・メンテナンスなどの受付
- ・在庫状況の確認
- ・最適な配送方法のご提案

受付時間 8:30~18:30 (日祭日を除く)  
TEL: 0120-66-1159 FAX: 0120-23-2953  
メール: hiltijapan@hilti.com



## ヒルティウェブサイト <https://www.hilti.co.jp/>

24時間いつでもどこでも製品の発注、修理の受付、技術的な情報のダウンロードなどにご活用いただけます。

場所や時間を問わず、欲しい製品やサービスの情報をご確認いただけます。

スマートフォンアプリをお使いいただくと、現場からも簡単にアクセスでき、事務作業を効率化できます。技術情報や取り扱い方法を解説したビデオなど豊富な情報を取り揃え、お客様のご利用をお待ちしております。

スマートフォンアプリ  
iPhone: “ヒルティアプリ” “Appstore” で検索  
Android: “ヒルティアプリ” “Playストア” で検索





## アンカーセミナー

個々の作業者のご経験の伝承に依存しがちなアンカーの打設・施工についてご説明し、施工品質の向上に寄与いたします。

あと施工アンカーは施工要領に従って施工することで、その性能を最大限に発揮します。

弊社では施工品質の向上を目的にセミナーを実施しています。留め付けの仕組み・メカニズムをご理解いただき、さらなる施工品質の向上にお役立ただけです。

受講後には終了証を発行しますので、元請企業様へのアピールにもご活用いただけます。



## エンジニアサポート

最新の工法などに精通したエンジニアが電話やメールのほか現場や事務所で技術的な課題を解決いたします。

技術的なご質問、ご要望は弊社のエンジニアチームにお任せください。電話やメールでのお問い合わせに加え、事務所や現場への訪問を通じて課題解決に貢献いたします。

### 対応可能事例

- あと施工アンカー関連 (各種技術データ/講習)
- 探査機 (PS200/PS1000)
- ダイレクトファスニング関連 (DX/GX)



## 配送サービス

お客様のニーズに合わせて、可能な限り迅速かつ信頼性の高い配送サービスでヒルティ製品をお届けします。

### 当日出荷の締切時間

- ヒルティウェブサイト：16時
- 電話/メール/営業担当者経由：15時30分

### 配送サービス一覧

- 標準配送 (佐川急便、ヤマト運輸ほか)
- 指定日配送
- 同日配送\*
- 特別同日配送\* (チャーター便)
- 航空便\*
- ジャストタイム便
- 配達業者営業所止めお引取りサービス

\*地域によってサービスをご提供できない場合がございます。





## ツール（修理）サービス

**お客様の仕事を止めないようお預かりから3日（一部地域は5日）以内に専門メカニックが修理を行い、ご返却いたします。**

弊社のツール（修理）サービスは、お客様がいち早く現場で使用できるようご返却までの時間を保証しております。

経験豊富なメカニックが修理し、お預かりから3営業日（または5営業日以内）にご返却しています。仮に返却が遅れた場合には、修理代は無料とさせていただきます\*。

\*修理代無料の対象には条件があります。詳しくはヒルティウェブサイトをご参照ください。



## フリートマネジメント

**月々の定額使用料により、お客様の工具を最良の状態に保つことで現場での生産性の維持・向上にお役立ていただけます。**

フリートマネジメントはお客様の工具を常に最良の状態に保ち、生産性を向上します。

また、工具管理や経理処理を簡素化し、工具の使用に伴って発生する「見えないコスト」を低減します。修理や盗難など突発的なコストの発生も抑制し、将来にわたるコスト管理を容易にします。

これらを通じ、工具に関わるトータルコストを削減し、本来の業務に集中できる環境を整えます。



## ON!Track（資産管理サービス）

**電動工具を含む資産の所在、数量、責任者、メンテナンスの情報などをクラウドで一元管理し、資産管理を効率化いたします。**

建設業のお客様に共通する課題－資産管理。

特に複数の現場や倉庫を管理されているお客様にとって、どのような資産（資材、備品、工具など）がどこにあり、誰が管理しているのかを全て把握することは困難です。

ヒルティはこのようなお客様の課題に対し、プロフェッショナルな資産管理ソリューションをご提案いたします。