代理店様向け

Pro-face
for the best interface

# 2013年6月号
# 代理店様専用ダイヤルMonthly Digest

Customer Support Engineer Team

# はじめに

Pro-face
for the best interface

　この「Monthly Digest」は、弊社代理店様に代理店様専用ダイヤルのご利用状況および活動状況に対しての報告書です。
　「Monthly Digest」を営業活動およびアシスタント業務にて有効活用していただきたく定期発行したいと考えておりますので、ご意見等ございましたら、CSE担当者までお伝えください。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 目次


P04:　4月/5月合併号の取り組みとその結果
P05:　4月/5月合併号に対するご要望
P06:　代理店様専用ダイヤルご活用の御礼
P07:　都道府県別 代理店様専用ダイヤルご利用状況
P08:　お問い合わせランキング
P11:　「オプション品」問い合せの傾向と対策
P14:　「型式」問い合せの傾向と対策
P17:　「作画ソフト」問い合せの傾向と対策
P19:　トピックス＆お知らせ
P25:　まとめ



Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 4月/5月合併号の取り組みとその結果

4月/5月合併号での取り組みと結果をご報告させていただきます。

【4月/5月合併号での取り組み】

①「販売終了品」問い合わせに関して、デジタルWebサイトでの確認方法の明記
②リプレイスの問い合わせに関して、問い合わせの際の情報不足をなくし、問い合わせからの回答までをスムーズに行えるよう 「置換え聞き取りシート」をご提案。

【結果】

①「販売終了品問い合わせ」は、問い合わせ件数全体からの割合では、4月/5月合併号の14%から1.5%に減少しました。
②「置換え聞き取りシート」の使用率は、約10%でした。
使用率は低いですが、このシートでいただいたリプレイスの問い合わせに関しては、PLCの構成や、通信方式、現在の通信ケーブルを再度確認のご依頼を代理店様にすることがなく、やり取りの回数が減ることで、スムーズに後継機のご案内ができています。
最終の「トピックス＆お知らせ」にて再度「置換え聞き取りシート」のご案内をさせていただきます。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 4月/5月合併号に対するご要望

4月/5月合併号に対するご要望をご紹介いたします。
貴重なご意見ありがとうございます。
今後も代理店様専用ダイヤル、Monthly Digestへのご要望がありましたら、各CSE員までお伝えください。

【いただいたご要望】

・型式一覧作成も良いがWebサイトをどうにかしてほしい。
　特に置換え機種について
・ Webサイトで型式検索してもほしい情報がヒットしない。
・営業所別での問い合わせ分析がほしい。
　→営業所別でわかれば活用できていないところはプッシュできる。

【回答】

　デジタルWebサイトのリニューアルは今後予定しておりますが、代理店様のみ情報が見れるWebサイト等を準備し、問い合わせの多い内容の情報の確認や、必要な資料等がダウンロードできるようにすることも現在準備しております。
また、営業所別での問い合わせ分析も、各CSE員に落とし込み、フィードバックする仕組みも取り入れたいと思います。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 代理店様専用ダイヤルご活用の御礼

Pro-face
for the best interface

2013年2月18日に代理店様のご支援のお陰で
「代理店様専用ダイヤル」を予定通り開設いたしました。

「3、989件」代理店様専用ダイヤルをご活用いただき、ありがとうございます。

【代理店様専用ダイヤル問い合わせ件数】

| 期間 | 問い合わせ件数 | 稼働日数 |
|---|---|---|
| 2月18日～3月15日 | 1、095件 | 20日 |
| 3月16日～4月25日 | 1、823件 | 28日 |
| 4月26日～5月25日 | 1、071件 | 15日 |

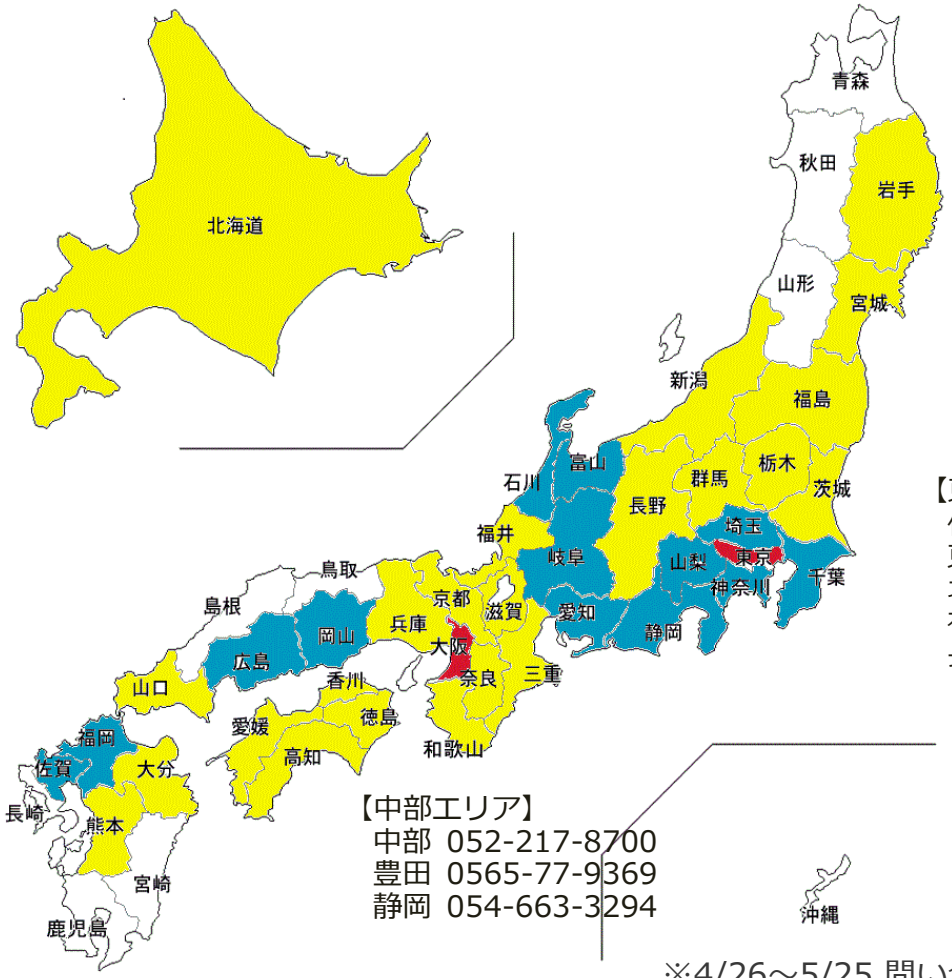
Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 都道府県別 代理店様専用ダイヤルご利用状況

Pro-face
for the best interface

## 引き続き日本全国の代理店様にご活用いただいております。

お問合わせ件数 100件以上　お問合わせ件数 30～100件　お問合わせ件数 1～29件　お問合わせ件数 0件




日本全国のデジタル営業所に
専用ダイヤルを設置しています。
お近くの営業所までお電話ください。

【西日本エリア】
北陸　076-205-0380
西日本 06-7177-0990
岡山　086-941-8808
広島　082-577-7688
四国　087-805-2908
九州　092-518-3288

【中部エリア】
中部 052-217-8700
豊田 0565-77-9369
静岡 054-663-3294

【東日本エリア】
仙台　022-706-1486
東京　03-6327-7071
北関東 048-637-8082
神奈川 045-777-7817
長野　026-355-3818

※4/26～5/25 問い合わせデータから

【Monthly Digest 2013年6月号】

Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# お問い合わせランキング

Pro-face
for the best interface

前月から引き続きリプレイスの問い合わせがTOPとなっております。
今後もGP4000化の推進をお願いします。

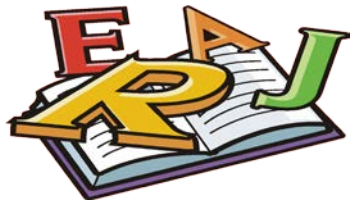
| 順位 | 比率 | 項目 | お問い合わせ |
|---|---|---|---|
| 1 | 15% | リプレイス | ・GP2501からGP4501TADに置き換えているがケーブルの変換が必要か<br>・ST401-AG41-24Vの後継機は何になりますか？ |
| 2 | 10% | オプション品 | ・P377-GP4000M-AT00の外形寸法の詳細図をいただけないでしょうか？<br>・GP577Rの転送ケーブルGPW-CB02は販売中ですか？ |
| 3 | 10% | 型式 | ・GP4501用のアタッチメントの型式教えてください。<br>・PFXGP4201TADの保護シートの型式を教えて欲しい。 |
| 4 | 7% | 作画ソフト | ・GP550SはGP-PRO/PBⅢで作画可能ですか？<br>・GP-Pro EX V3.1は、Windows7に対応しているか？ |
| 5 | 7% | GPに関して | ・GP4601の取扱説明書が欲しい。<br>・GP570-TV11の置き換えで、GP3500の指定があった。GP570-TV11って何？ |

6月号では、4/26～5/25 問い合わせデータから問い合わせの多い、
2位「オプション品」、3位「型式」、4位「作画ソフト」の3項目に対して、
傾向と対策を行います。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# お問い合わせ事例

## オプション品




・GP377-GP4000M-AT00の外形寸法の詳細図をいただけないでしょうか？
・GP577Rの転送ケーブルGPW-CB02って生産終了ですよね？
・PFXGP4601TADCのコーティングってどの部分コーティングされるの？
・パネルコンピュータの手配で電源ケーブルをつけたいが備考欄でいいのか？
・防滴パッキンは本体に付いているのですか？

## 型式

・GP4501用のアタッチメントの型式教えてください。
・PFXGP4201TADの保護シートの型式を教えて欲しい。
・転送ケーブルの型式を教えてください。
・GP-Pro EX最新版の型式教えてください。
・GP4301Mの型式を教えてください。

## 作画ソフト

・GP550SはGP-PRO/PBⅢで作画可能ですか？
・GP-Pro EX V3.1は、Windows7に対応しているか？
・GP4201TADWはGP-Pro EXのVer2.7でも使用できますか？
・GP-PRO/PBⅢはWindowsXPやWindows7では動作しますか？
・現在の最新はv3.1ですか？


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 代理店様専用ダイヤルでの対応

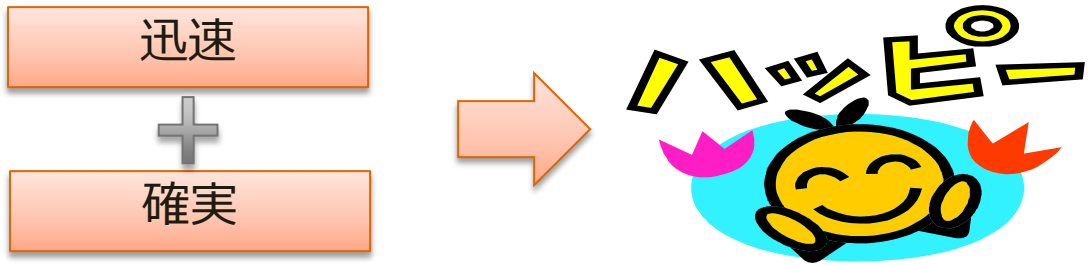
Pro-face
for the best interface

代理店様ダイヤルでは、お客様の満足度向上のため、下記の3つを行います。
代理店様におかれましてはご協力をお願いいたします。

■「オプション品」の問い合わせ（P11~13）
・お客様からの「オプション品」の問い合わせに迅速/確実にご対応いただくために「オプション品」の確認方法を明確にします。また、Webサイトで確認できない、新サービスでのオプション品のご紹介を行います。

■「型式」の問い合わせ（P14~16）
・ お客様からの「型式」の問い合わせに迅速/確実にご対応いただくために「型式」の確認方法を明確にします。また、比較的問い合わせの多い、保護シートの型式に関して、一覧を載せています。

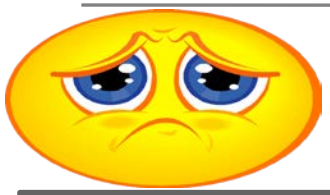
■「作画ソフト」の問い合わせ（P17、18）
・お客様からの「作画ソフト」の問い合わせに迅速/確実にご対応いただくために「作画ソフト」の確認方法を明確にします。




【Monthly Digest 2013年6月号】

Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 「オプション品」問い合せの傾向と対策



デジタルのWebサイトに記載されているオプション品であっても、確認したいオプション品がどこに記載されているのかわからないとのことで、連絡をいただくことが多々あります。

デジタルのWebサイトの改訂を進めると同時に、代理店様ダイヤルにお問い合わせいただいた方に必要な情報の掲載場所をお伝えいたします。

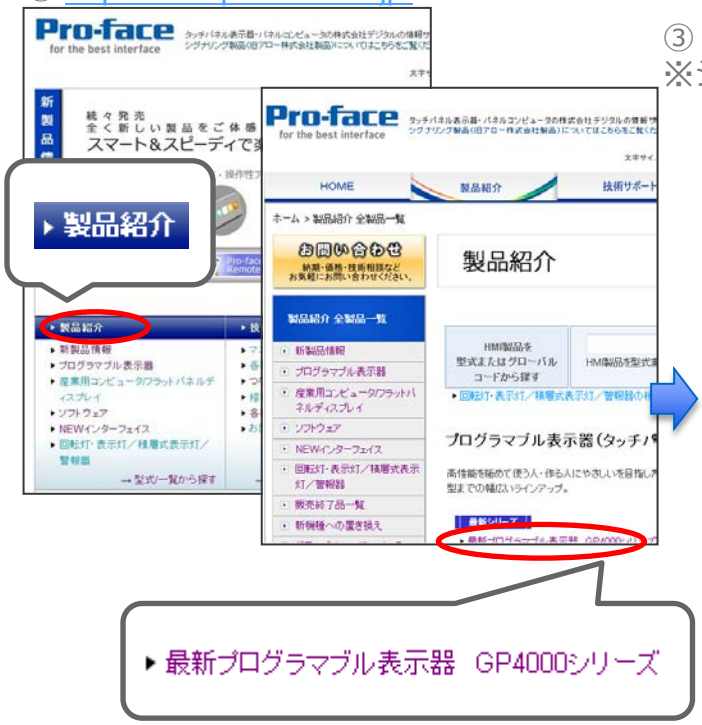

Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 「オプション品」確認方法

オプション品を確認する際は、下記の手順に沿って確認してください。

① デジタルHPのTOPから、「製品紹介」をクリック。
② 移動先で、「最新プログラマブル表示器　GP4000シリーズ」をクリック。（※GP4000の場合）
　→見たい製品のシリーズを選択します。
③ 「GP4000SERIES」が表示されますので「オプション」をクリック。
④ 「GP4000SERIESオプション」が表示されますので、左のオプションメニューからカテゴリを選択し、オプション品を確認します。

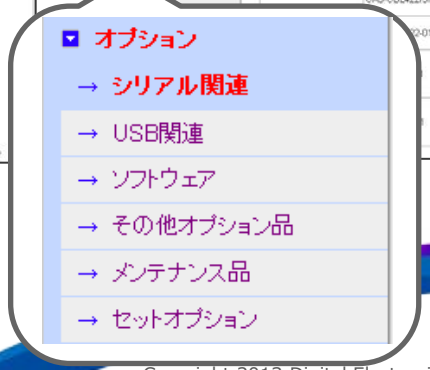
① http://www.proface.co.jp/




② http://www.proface.co.jp/product.html

③ http://www.proface.co.jp/product/hmi/gp4000.html
※シリーズによってURLは異なります。

④http://www.proface.co.jp/product/hmi/gp4000/option/serial_option.html
※シリーズによってURLは異なります。





Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 「オプション品」新サービス

デジタルのWebサイトに記載されていない、新サービス品をご紹介いたします。

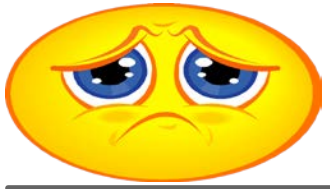
下記3種のオプション品に関しての詳細図面、取扱説明書は「おたすけトレーナー」にアップしていますので、必要な際はダウンロードしてください。

| 項目 | 型式/価格（定価） | 用途 |
|---|---|---|
| アタッチメント | GP377-GP4000M-AT00 /(¥5,100-) | GP377からGP4000Mシリーズへ置き換えする際に、パネルカットの加工なしで取り付けができるアタッチメント |
| アタッチメント | GP270-GP4000M-AT00 /(¥4,800-) | GP270からGP4000Mシリーズへ置き換えする際に、パネルカットの加工なしで取り付けができるアタッチメント |
| DC24V電源 | GP4501-AC POWER UNIT /(¥10,500-) | GP4501TADWを使用する際にAC100Vで使用するための、DC24V電源ユニット |

「おたすけトレーナー」URL
http://www.proface.co.jp/otasuke_sales/otasuke_trainer/
※ログインにはIDとパスワードが必要です。
おたすけSales！と同じものです。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 「型式」問い合せの傾向と対策



デジタルのWebサイトやマニュアル等に記載があるものの、情報が点在しており、そこまで辿りつくのに余計な時間をお取りいただいています。

よく問い合わせのあるデジタル商品の型式を「商品型式一覧表」にまとめ、ご提供させていただきます。（※作成が遅れております。申し訳ありません。）

また、デジタルのWebサイトでも、一発検索機能等を追加機能を検討し、必要な情報をすばやく見つけることができるように改訂をすすめます。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 「デジタル商品型式一覧表」について

デジタル商品型式一覧表

6/20発行予定

【入手方法】
•代理店様ダイヤルお問い合わせ時に、メールまたはFAXにて、お送りさせていただきます。
•代理店様ご訪問時にお渡しさせていただきます。
•代理店様向け専用サイト「おたすけトレーナー」にて、ダウンロードいただくことができます。

【ご利用方法】
1. お客様から「型式」関連の問い合わせがあった際、「商品型式一覧表」の内容に沿って、ご回答ください。
2. 商品についての詳しい仕様等が知りたい場合は、代理店様ダイヤルにお問い合わせください。

※「デジタル商品型式一覧表」の更新時は、メールにてご連絡させていただきます。

「おたすけトレーナー」URL
http://www.proface.co.jp/otasuke_sales/otasuke_trainer/
※ログインにはIDとパスワードが必要です。
おたすけSales！と同じものです。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 保護シート

比較的問い合わせの多い、GPの保護シート*1の型式は以下になります。問い合わせのあった際は以下をご確認ください。（P12のオプション品のWebサイトにも記載しています。）

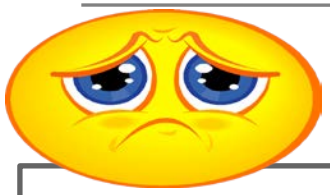
| シリーズ | 画面サイズ | 型式 | 対象機種 |
|---|---|---|---|
| 4000シリーズ | 12.1型用 | CA7-DFS12-01 | GP-460xT |
| | 10.4型用 | PFXZCBDS101 | GP-450xT/GP-4501TW |
| | 7.5型用 | PFXZCBDS71 | GP-4401T |
| | 7.0型用 | PFXZCBDS72 | GP-4401WW |
| | 5.7型用 | PFXZCBDS61 | GP-430xT/GP4301TW/GP-4301TM用 |
| | 3.5型用 | CA6-DFS4-01 | GP-420xT/GP4201TW/GP-4201TM用 |
| 3000シリーズ | 15型 | CA3-DFS15-01 | GP-3750T |
| | 12.1型 ※2/10.4型（STN） | CA3-DFS12-01 | GP-3600T/GP-3500S |
| | 10.4型（TFT） | CA5-DFS10-01 | GP-35*0T/ST-3501T/C |
| | 7.5型 | PS400-DF00 | GP-34*0T/ST-3401T |
| | 5.7型 ※2 | CA3-DFS6-01 | GP-33*0T/S/L/　ST-3301T/S/B |
| | GP3000H用 | GP3000H-DFS6-01 | GP-3310HT/　GP-3300HS/L |
| | 3.8型 | CA6-DFS4-01 | GP-3200T/A/　ST-3201A |

※1　保護シート・・・GP表示面の保護、および防汚用の使い捨てシート（1パック5枚入り）

※2　GP-36＊0U、GP-3300Uは画面保護シートには対応していません。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 「作画ソフト」問い合せの傾向と対策



作画対象GPの機種について、対応OSについて、最新バージョンについてなどが多く、また、「オプション品」、「型式」問い合わせに含まれる、転送ケーブルの確認や作画ソフトの型式確認など作画環境全般についての問い合わせが多くなっております。

問合わせで多い、作画対象GPの機種、転送ケーブル、ソフトウェアの型式に関して次ページにまとめました。
問い合わせが あった際に、一度内容をご確認ください。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 作画ソフトについて

Pro-face
for the best interface

作画ソフトは「GP-PRO/PBⅢ C-Package03」と「GP-Pro EX 」の2種類が存在し、それぞれの対応機種に関しては以下になります。

型式 GPPRO-CNT01W-P03（PFXCPEDCNT01）

詳細URL
http://www.proface.co.jp/product/soft/gppropb3.html

| | |
|---|---|
| GP2000シリーズ | GLC2000シリーズ |
| Simple Touch | IT2400シリーズ |
| LTシリーズ | GP77R/77シリーズ |
| Factory Gateway | GP70シリーズ |

【転送ケーブル】

| | | |
|---|---|---|
| ① | GPW-CB02 | シリアル画面転送ケーブル |
| ② | GPW-CB03 | USB画面転送ケーブル |

※①、②とも全シリーズで使用可能です。

型式 PFXEXEDV＊＊

（＊＊にはバージョンが入ります）　現在は“31”

詳細URL
http://www.proface.co.jp/product/soft/gpproex.html

| | |
|---|---|
| GP4000シリーズ | GP4000Mシリーズ |
| GP4100シリーズ | GP3000シリーズ |
| LT3000シリーズ | ST3000シリーズ |

【転送ケーブル】

| | | |
|---|---|---|
| ③ | CA3-USBCB-01 | パソコン（USB Type A）からGP（USB Type A）へ画面データを転送するケーブル(2m) |
| ④ | ZC9USCBMB1 | パソコン（USB Type A）からGP（USB Type mini B）へ画面データを転送するケーブル(1.8m)<br>※市販品でも代用可 |

※③はGP4000シリーズ、GP/LT/ST3000シリーズで使用可能です。
※④はGP4000シリーズ、GP4000Mシリーズ、GP41000シリーズで使用可能です。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# トピックス＆お知らせ

Pro-face
for the best interface

- 「置換え聞き取りシート」のご案内

- デジタルWebサイトの更新のお知らせ
・ワイヤレス・バッテリーレス・押ボタンスイッチ
・グローバルコード検索

- 2013夏キャンペーン開催中

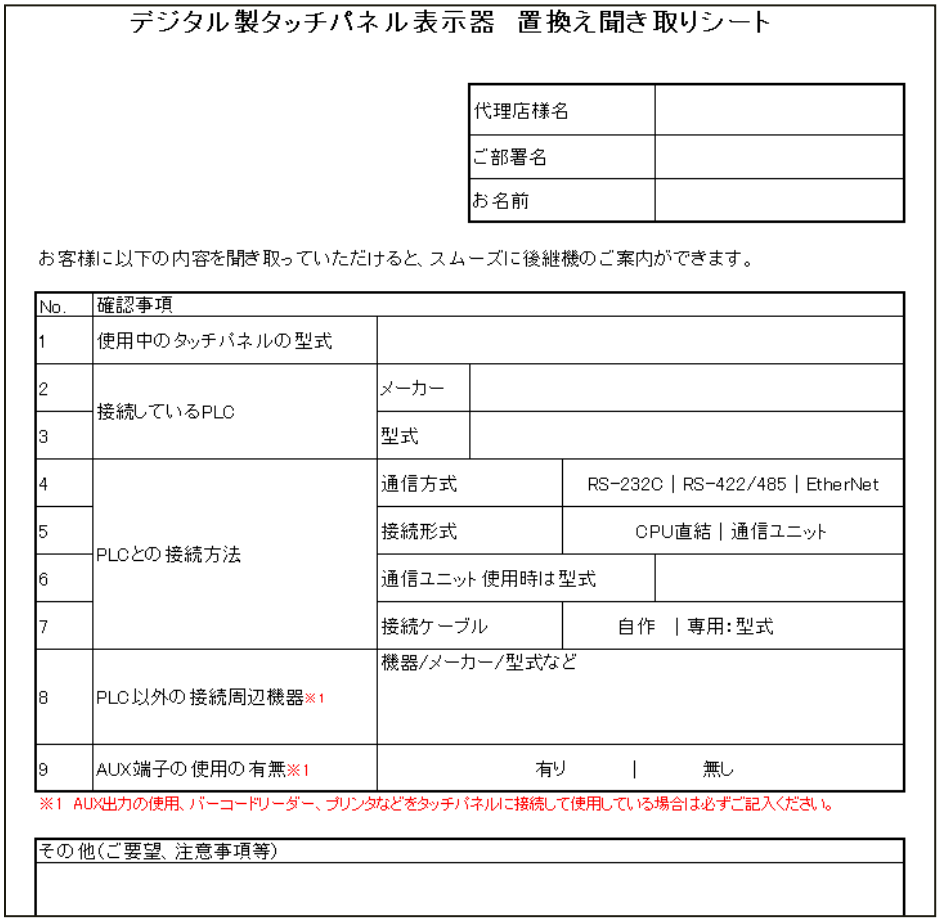
- 代理店様営業員向けアンケートのお知らせ


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 「置換え聞き取りシート」について

Pro-face
for the best interface

4月/5月合併号でご紹介させていただきました、「置換え聞き取りシート」のご使用ありがとうございます。
このシートの情報があることで、何度もやり取りすることなく、スムーズに後継機のご案内ができます。
まだご使用されていない方は、ぜひ後継機の問い合わせの際には「置換え聞き取りシート」をご使用ください。



デジタル製タッチパネル表示器　置換え聞き取りシート

| | |
|---|---|
| 代理店様名 | |
| ご部署名 | |
| お名前 | |

お客様に以下の内容を聞き取っていただけると、スムーズに後継機のご案内ができます。

| No. | 確認事項 | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 使用中のタッチパネルの型式 | | |
| 2 | 接続しているPLC | メーカー | |
| 3 | | 型式 | |
| 4 | PLCとの接続方法 | 通信方式 | RS-232C｜RS-422/485｜EtherNet |
| 5 | | 接続形式 | CPU直結｜通信ユニット |
| 6 | | 通信ユニット使用時は型式 | |
| 7 | | 接続ケーブル | 自作　｜専用:型式 |
| 8 | PLC以外の接続周辺機器※1 | 機器/メーカー/型式など | |
| 9 | AUX端子の使用の有無※1 | 有り　｜　無し | |

※1 AUX出力の使用、バーコードリーダー、プリンタなどをタッチパネルに接続して使用している場合は必ずご記入ください。

| その他(ご要望、注意事項等) |
|---|
| |

【入手方法】
・代理店様ダイヤルお問い合わせ時に、メールまたはFAXにて、お送りさせていただきます。
・代理店様ご訪問時にお渡しさせていただきます。
・代理店様向け専用サイト「おたすけトレーナー」にて、ダウンロードいただくことができます。

「おたすけトレーナー」URL
http://www.proface.co.jp/otasuke_sales/otasuke_trainer/
※ログインにはIDとパスワードが必要です。
おたすけSales！と同じものです。

【ご利用方法】
1. お客様から「置換え」関連の問い合わせがあった際、「聞き取りシート」の内容に沿って、聞き取ってください。
2. 聞き取った内容を、代理店様ダイヤルのオペレータにお伝えください。
3. オペレータから、最適な置換え機種および注意事項をお伝えさせていただきます。
4. 3の内容をお客様にお伝えください。

※聞き取りシートの内容は変更になる場合があります。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# Webサイト更新（押ボタンスイッチについて）

Pro-face for the best interface

　送信機の新タイプの発売に合わせて、ワイヤレス・バッテリーレス・押ボタンスイッチのHPがリニューアルいたしました。型式や仕様の確認も以前に比べてわかりやすくなっていますので、お客様からの問い合わせがあった際には、ぜひ一度ご確認ください。
URL：http://www.proface.co.jp/product/other/xb5r.html

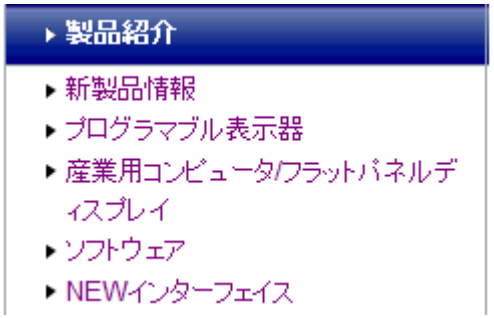
Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# Webサイト更新（グローバルコードの検索）

Pro-face
for the best interface

グローバルコードのページへのリンクが製品紹介のメニューに追加されました。
グローバルコードを調べる際には、以下の手順を参考にしてください。

①TOPページの製品紹介の
以下のリンクをクリック



②移動先で、製品一覧ページの左メニュー下に
「グローバルコードについて」を表示。

③グローバルコードのページでは、
以下のアルファベットで検索できますが、より早く該当コードを知るためにCtl+Fで型式を
部分検索することをお薦めします。

A / C / E / F / G / H / L / P / S / Z

| 型式 | グローバルコード |
|---|---|
| ABS-BNGW-01 | PFXBSBNGW |


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 2013夏キャンペーン開催中

2013夏キャンペーン開催中　期間2013年6月3日～8月30日

詳しくは､担当営業までご連絡ください。

新規エンドユーザー様に限り
この期間に10台以上購入すると
GP1台とPro-face Care1年分
をプレゼントいたします。

【購入例】
GP15台購入した場合

GP1台とGP16台のPro-face Care1年分をプレゼントさせていただきます。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# 代理店様営業員向けアンケート

これまでに代理店様専用ダイヤルをご活用頂いた方を対象に、
6月19日からアンケートをお願いいたします。

ぜひ、ご協力の程、お願い申し上げます。


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.

# まとめ

Pro-face
for the best interface

代理店様専用ダイヤルでは、技術的問い合わせ、納期問い合わせ、価格問い合わせ、貸出機問い合わせ、様々なお問い合わせに対応いたします!!

ぜひ、代理店様専用ダイヤルをご活用ください。

**私たち専任SEが**
**責任を持ってお答えします**


Copyright 2013 Digital Electronics Corporation. All rights reserved.