

CAT[®]

CUSTOMER VALUE AGREEMENTS



概要

CAT[®] CVA



Cat[®] Customer Value Agreements (CVA)
は、機械を所有する体験を、手軽に、予測
可能かつ現場に合わせた契約となります。



CUSTOMER VALUE AGREEMENTS

CAT.COM/MYCVA





コンテンツ

内容

+ CVA の概要.....	4～5
+ 価値の約束.....	6
+ サービスコミットメント.....	7
+ CVA オプション	8～10
+ CVA関連用語集	11
+ はじめに.....	12

WHAT

概要と
メリット

CVAとは？

Cat® Customer Value Agreements（CVA）は、所有体験をもっと手軽にするための入り口です。CVAは、お客様のビジネスニーズに合った機械管理プランです。メンテナンスをお客様ご自身で行う場合でも、キャタピラーの販売店と連携して進めたい場合でも、すべてのCVAは投資を守り、製品寿命を延ばし、コスト管理を支援します。

各プランはお客様の現場を中心に設計され、キャタピラー純正部品の信頼性と、専門知識を備えた販売店のサポートによって支えられています。お客様は、ご自身の条件に合わせて製品をメンテナンスできる柔軟性と、あらゆる現場で製品がしっかりと性能を発揮するという確かな安心感を得ることができます。新車のご購入時はもちろん、初めて所有する中古機であっても、CVAを追加し最寄りの販売店にお問い合わせいただくことで、安心・確かな安心感をプラスし、キャタピラー製品の信頼性ある性能をさらに長く維持することが可能です。

メリット

Cat CVAは、休車を未然に防ぐために必要な製品を守る仕組み、機械状態のモニタリング、そして信頼性の高いカバレッジを提供します。主なメリットは以下の通りです。

+

休車を最小限に。

予防的な点検、機械状態のモニタリング、そして必要なタイミングで届く部品により、問題を早期に把握できます。

+

想定外のコストなし。

メンテナンス計画により、安心して予算管理ができ、収益への予期せぬ影響を回避できます。

+

より高い価値。

適切にメンテナンスされた製品は信頼性を高め、結果としてお客様の手元により多くの価値をもたらします。

+

確かな安心感。

販売店によるサポートがあるため、ひとりで悩むことはありません。必要な支援は、いつもすぐそばにあります。



WHO

CVA：あなたの現場に
合っていますか？

誰にでも適したCVAがあります

CVAは、煩わしさのないメンテナンスと所有体験を求めるすべての方のために設計されています。Catの製品であれば、販売店またはリセラーのどこで購入したかに関わらず、すべてCVAの対象となります。1台の製品でも、複数台の製品でも、お客様ご自身でメンテナンスを行う場合でも、販売店によるメンテナンスを選ぶ場合でも、現場に合ったCVAが用意されています。

所有体験をもっと手軽に

Cat CVAは、サービス、部品、そして製品を守る仕組みを一つの分かりやすいプランに統合し、製品を所有する体験をシンプルにするために設計されています。何が、いつ行われるのかを明確に把握できるため、安心して運用できます。柔軟な支払いオプションと信頼できる販売店サポートにより、コスト管理のしやすさ、稼働時間の維持、そして製品の再販価値の最大化を実現します。さらに、毎年変わらぬキャタピラー基準のもとで、製品が確実に性能を発揮し続けることを支えます。



WHO

CVA：あなたの現場に合っていますか？

誰にでも適したCVAがあります

CVAは、煩わしさのないメンテナンスと所有体験を求めるすべての方のために設計されています。Catの製品であれば、販売店またはリセラーのどこで購入したかに関わらず、すべてCVAの対象となります。1台の製品でも、複数台の製品でも、お客様ご自身でメンテナンスを行う場合でも、販売店によるメンテナンスを選ぶ場合でも、現場に合ったCVAが用意されています。

所有体験をもっと手軽に

Cat CVAは、サービス、部品、そして製品を守る仕組みを一つの分かりやすいプランに統合し、製品を所有する体験をシンプルにするために設計されています。何が、いつ行われるのかを明確に把握できるため、安心して運用できます。柔軟な支払いオプションと信頼できる販売店サポートにより、コスト管理のしやすさ、稼働時間の維持、そして製品の再販価値の最大化を実現します。さらに、毎年変わらぬキャタピラー基準のもとで、製品が確実に性能を発揮し続けることを支えます。

WHY

CVA：得られる価値

お客様への価値のお約束

メンテナンスをどのような方法で管理する場合でも、キャタピラーおよびキャタピラー販売店によるお客様への価値のお約束により、常に一歩先を行く運用を実現できます。

煩わしさのない
メンテナンスと所有体験

キャタピラー純正部品を、スケジュールどおりにお届けします。キャタピラーの製品と合わせて設計されたキャタピラー純正部品は、システム全体として機能し、信頼性と性能を確保します。お客様ご自身でメンテナンスを行う場合でも、分かりやすい手順書が部品とともに提供されます。すべてのCVAは、専門知識を備えた販売店のサポートと専用ツールに支えられており、さらにサービスコミットメントによるNEXT-DAY PARTSも含まれています。

専門知識を備えた販売店による
安心サポート

CVAには、新車向けのEPP（延長保証プログラム）が含まれており、インジェクター、ターボチャージャー、アフタートリートメント関連部品などをカバーします。キャタピラー純正部品を使用した販売店による診断および修理サービスをご利用いただけるほか、サービスコミットメントによりTWO-DAY REPAIR¹も提供されます。

機械状態管理による
確かな安心感

稼働を妨げる前に問題を未然に防ぎます。VisionLink[®]は、稼働時間、位置情報、燃料使用量、メンテナンスアラートなど、製品の状態をリアルタイムで把握できるインサイトを提供します。SOSオイル分析SMなどのフルード状態分析により、オイル・燃料・冷却水の状態を追跡し、作業に影響が出る前に潜在的な問題を特定します。また、各種点検を通じて性能をモニタリングでき、その結果はCat Inspectアプリで確認できます。

1.一般的な修理に適用されます。大規模な修理に関するコミットメントについては、販売店にお問い合わせください。利用規約が適用されます。



WHY

CAT CVA
サービスコミットメント

休車はコスト。サポートに不安は要らない。

サービスコミットメントはすべてのCVAに組み込まれており、信頼できる確かな安心感を提供します。なぜなら、製品を再び稼働させる必要があるとき、時間こそが最重要だからです。必要な部品は翌日に入手でき、修理は2日以内に完了します¹。もしくはCat Creditsを受け取れます。

NEXT-DAY PARTS

すべてのCVAは、対象となるメンテナンス部品、消耗部品について、翌日までに部品を受け取ることができます。万が一、約束どおりに部品が提供されなかった場合は、Cat Creditsにて補償されます。²

TWO-DAY REPAIRS

販売店による作業が含まれるCVAでは、対象となる製品について、初回の連絡時点から2営業日以内、またはお客様が指定されたタイミングでの修理完了をお約束します。万が一、修理にそれ以上の時間を要した場合は、Cat Creditsにて補償されます。

2.販売店毎に内容は異なる場合があります。詳細については、最寄りのキャタピラー販売店にお問い合わせください。



信頼できる確かな信頼性

それぞれのお約束は、専門的なサービス、予防的なアップデート、そしてすべての現場における確かな責任対応を通じて、お客様の現場を止めることなく前進させ続けます。

WHY

販売店のプロによるサポートを重視するお客様へ

キャタピラーの専門家によるサービスサポートを求める現場には、販売店による作業が含まれるCVAが、確かな安心感を提供します。メンテナンス、点検、修理はすべて、訓練を受けた技術者がキャタピラー純正部品を使用して販売店が対応し、製品がより長く高い性能を発揮し続けることを支えます。

パフォーマンス CVA には以下が含まれます。

- + 販売店によるメンテナンスおよび点検
- + 柔軟なプラン条件と月額一括支払いオプション²
- + 販売店のプロフェッショナルなサービスとともに提供されるキャタピラー純正部品およびオイル
- + 延長保証プログラム（EPP）
- + VisionLink、機械状態管理、S-O-SSMオイル分析
- + 優先スケジューリング、診断対応、製品稼働状況の進捗アップデート
- + サービスコミットメント：翌々日までの修理完了¹、翌日までに部品配送。またはCat Creditにての補償²
- + Cat Certified Maintained（CCM）の対象資格

コンフィデンス CVA には以下が含まれます。

- + パフォーマンスCVAのすべての内容を包含
- + 販売店によるアクティブな機械状態管理を通じて、価値ある予防的な情報を提供
- + 新車向けのプレミアムEPPカバレッジオプション（パワートレイン、油圧、テクノロジー、電子機器、キャブ、ブレーキ、ステアリング、サスペンションに関する、部材およびキャタピラーの製造品質に起因する不具合を含む）
- + 販売店ネットワーク間で持ち運び・譲渡が可能なEPP

WHY

主要システムに、さらなる保護を求める方へ

すでにキャタピラーの製品をお持ちで、重要なコンポーネントを守りたいとお考えの方には、Ground Engaging Tools および Undercarriage 向けのCVAが、必要な部分に絞ったカバレッジと信頼できるサポートを提供します。キャタピラー純正部品、専門的なモニタリング、そして販売店から信頼されている確かな保護を同じ水準でご提供し、コンポーネントの寿命延長と修理コストの低減を目的として設計されています。



WHY

ご自身でメンテナンスをされる方へ

お客様ご自身でサービスを実施したい場合には、コンビニエンスCVAが必要なものをすべて提供します。キャタピラー純正部品およびオイルを、わかりやすいステップ別手順書とともに、必要なタイミングでお届けします。スケジュール管理はお客様が主体となっていながら、信頼されるキャタピラー品質と確かな信頼性を変わらず維持することができます。

コンビニエンス CVA には以下が含まれます。

- + 計画メンテナンスキットを、サービス間隔に合わせてスケジュールどおりにお届けします。
- + 対象となる製品およびメンテナンス間隔に合わせた、分かりやすい手順書を提供
- + 柔軟なプラン条件と月額一括支払いオプション
- + VisionLink と Cat Inspect による接続型の製品データ活用（稼働時間、位置情報、燃料使用量、メンテナンスアラートなどの把握が可能）
- + サービスコミットメントによる NEXT-DAY PARTS、または遅延時には Cat Credits を提供

お客様のオペレーションに合ったCVAを選択

レベル1

コンビニエンス CVA

レベル2

パフォーマンス CVA

レベル3

コンフィデンス CVA

		コンビニエンス	パフォーマンス	コンフィデンス
条件		計画メンテナンス (PM)キット	PM キットと作業費 + 保護	PM キットと作業費 + 追加のメンテナンスと保護
		1 年または 3 年	3 年または 5 年	5 年以上
煩わしさないメンテナンスと所有体験	柔軟な支払いオプション ² (機械本体との一体化、月次支払い、その他のファイナンス方式に対応)	✓	✓	✓
	製品や現場運用に関する、役に立つアドバイス	✓	✓	✓
	キャタピラー純正部品を、指定された場所へ、時間どおりにお届けします。	✓	✓	✓
	Cat オイル	推奨	✓	✓
	サービスコミットメントは、メンテナンス部品、摩耗部品、および一般的な修理部品が、合意された期日を過ぎて到着した場合には、補償 (クレジット) が提供されます。	メンテナンス部品	✓	✓
	専門トレーニングを受けた販売店メカニック		✓	✓
専門知識を備えた販売店による安心サポート	専門的なトラブルシューティング、診断および修理により、製品およびコンポーネントを確実に守ります。	新車へのEPP付帯	新車へのEPP付帯 所有する機械に対するコンポーネント保護	新車へのプレミアレベルのEPP付与
	サービスコミットメントによる修理完了		✓	✓
	CCM対象資格 (初回購入以降、キャタピラー販売店によってメンテナンスが実施されてきたことを示す認定)		✓	✓
機械状態管理による確かな安心感	VisionLinkを通じて、稼働時間、位置情報、主要な機械状態アラート、点検結果を、Cat Inspectと連携して簡単に確認できます。	✓	✓	✓
	点検	年次 (Cat Inspectアプリ)	PMインスペクション	PMインスペクション
	オイル分析および機械状態のモニタリング	オイル分析	オイル分析	オイル分析および機械状態管理

CVAの導入はとてもシンプルです。お客様のニーズに合ったCVAを構築するために、キャタピラー販売店が細部までカスタマイズをお手伝いします。導入の流れは以下の通りです。

1.最寄りの販売店にご相談ください。保有機械、業務フロー、サービスに関するご要望について話し合います。

2.メンテナンスのスタイルを選択。お客様ご自身で対応するか、社内で実施するか、または販売店の技術者に任せるかを選べます。

3.必要なカバレッジを追加。機械の保護、点検、モニタリングなど、必要に応じて組み込みます。

4.支払いをシンプルに。CVAを予測しやすい月額定額払いにまとめる、またはファイナンスに組み込むことが可能です。

どのような働き方でも、あなたに合ったCVAがあります。

10



主なCVAの条件

純正部品が生む、安心

CVAの主要用語および提供内容の定義

Customer Value Agreement (CVA)

定義：CVAとは、お客様がどのように製品を所有し、運用したいかに合わせて設計された所有プランであり、キャタピラー純正部品、サービス、そして販売店サポートを一体化したものです。

なぜ重要なのか：メンテナンス作業を追いかけたり、想定外の修理に不安を抱えたりする代わりに、初日から計画が用意されています。CVAは、所有体験をシンプルにし、コストを管理し、稼働時間を守るための仕組みです。

サービスコミットメント

定義：CVAに組み込まれた私たちのコミットメントー部品およびサービスを定められた時間枠内で提供し、万が一その約束が果たされなかった場合にはCatクレジットを提供します。

なぜ重要なのか：これは単なるサポートではありません。信頼できるサポートです。サービスコミットメントは、休車がスケジュールを脅かす場面において、確かな安心感と予測可能性をお客様にもたらしめます。

予防メンテナンス

定義：問題が発生する前に、製品を常に最適な状態に保つための、定期的に実施されるサービスです。

なぜ重要なのか：予防メンテナンスは、想定外の高額修理を抑え、稼働時間を最大化し、製品寿命を延ばすことにつながります。

機械状態管理

定義：機械データや点検結果を活用し、製品の状態を継続的に把握・管理することです。

なぜ重要なのか：これは早期警告システムのようなものです。機械状態管理により、休車につながる前に潜在的な問題を把握でき、コスト削減と不安のない運用を実現します。

専門知識を備えた販売店によるサポート

定義：診断、修理、専門的なアドバイスなど、キャタピラーの販売店による実践的なサポートを提供します。

なぜ重要なのか：製品の価値は、それを支えるサポートによって決まります。信頼できるキャタピラーの販売店の専門家がいることで、より迅速な修理対応と確かな安心感を得ることができます。

柔軟な支払いオプション

定義：CVAにかかるコストを、毎月の分かりやすい機械支払いに一本化する、またはお客様に合った別の支払い体系を選択できることです。

なぜ重要なのか：想定外の出費がなく、明確で予測可能な予算管理が可能になるため、所有コストの管理が大幅に容易になります。

S-O-SSM オイル分析

定義：オイル、冷却水、燃料など、製品に使用される液体を検査室で分析し、摩耗や汚染の初期兆候を確認するサービスです。

なぜ重要なのか：これは、機械の血液検査のようなものです。定期的な液体分析により、深刻な故障に発展する前に問題を捉え、高額なトラブルを未然に防ぐことができます。

キャタピラー純正部品

定義：キャタピラーの製品のために専用設計された部品で、必要なときに、必要な場所へ届けられます。

なぜ重要なのか：キャタピラー純正部品は高い適合性を持ち、優れた性能と長寿命を実現します。製品を本来あるべき状態で稼働させ続け、お客様の投資を守るために欠かせません。

計画メンテナンス(PM)キット

定義：定期サービスに必要なすべての内容をあらかじめまとめたキットで、必要なタイミングに、指定された場所へ提供されます。

なぜ重要なのか：もう迷う必要も、探し回る必要もありません。必要なものが必要なときにすべて揃った状態で届くため、時間と手間を大幅に削減できます。

VisionLink

定義：稼働時間、位置情報、機械状態アラートなどの製品データを、分かりやすい一つのダッシュボードで表示するWebおよびモバイルプラットフォームです。

なぜ重要なのか：VisionLink は、強力な情報をお客様の手に届けます。数回の操作だけで、車両管理、メンテナンス計画の立案、データに基づいた意思決定が可能になります。

11



Service

Cat Customer Value Agreements (CVA) は、機械とお客様の時間を守るためのシンプルなソリューションです。メンテナンスをお客様ご自身で行う場合でも、キャタピラー販売店に任せる場合でも、CVAは信頼性を組み込んだかたちで、機械を保有しやすく、すぐに稼働できる状態に保ちます。

**HOW**

まずはキャタピラー販売店にご相談ください。
または **CAT.COM/MYCVA** にアクセスして、
CVAがどのようにお客様の業務を支えられるかをご確認ください。