

タブレットの活用でサービス現場を改革し、 ビジネス拡大支援



株式会社 日立国際電気

- ・本社所在地: 東京都港区西新橋2-5-12 日立愛宕別館
- ・会社設立: 1949年11月17日
- ・事業内容: 通信情報機器、電子機器、電子部品、
放送・映像システム、アンテナの製造、販売、
電気通信工事の施工
- ・従業員数: 2,456名(連結4,962名)
- ・URL: <http://www.hitachi-kokusai.co.jp/index.html>

日立国際電気グループさまは、映像と無線の技術、それらを融合したシステムの高度化により、安心・安全や環境保全、地球温暖化対策などの社会的課題の解決に向けた「ものづくり」に取り組んでいます。
また、最先端デバイスを支えてきた成膜プロセス技術のさらなる発展により、半導体の高精度化と電子機器の進化に貢献しています。
日立国際電気グループさまには納品した機器、設備の保守点検などのサービス事業効率化をめざし「快作レポート+」を採用いただきました。
本事例では導入前の課題や、導入効果などについてお話を伺いました。

■ 導入前の課題

——このたびは快作レポート+を採用いただきありがとうございます。
まず、本システムを導入する前に抱えていた課題について、お聞かせください。

～カスタマーエンジニアに作業が集中していた～

「サービス本部ではカスタマーエンジニアがお客さま先を訪問して保守、点検作業を実施しています。現場では手書きの報告書を作成し、作業を終えたカスタマーエンジニアは事務所へ戻り、現場の写真を報告書と合わせて保管、更には基幹システム上で作業内容の登録や検収、売上処理まで実施しています。これが月末に処理が集中する要因となっていました。
また、一人で複数の現場をかかえているため移動時間も長くなり、結果としてカスタマーエンジニアに負担が掛かる業務となっていました。
そこで、現場作業の効率化や業務品質の向上を実現するために、モバイル端末を活用したシステムの検討を始め、現場での報告業務から基幹システムへの反映まで一連の業務を現場で完結する仕組みとし、カスタマーエンジニアの効率化を目指しました。」



(左から)サービス本部 石川様 / 佐伯様 / 映像・通信事業部 橋爪様



モバイル端末の活用による
業務改革を検討

■導入の決め手

——本システムを採用いただくにあたってのポイントをお聞かせください。

●基幹システムとの連携が必須条件

「単純に現場から報告を上げるだけではなく、当社のサービス業務全体のことを考え、現場からの報告の先にある基幹システムとの連携を見据えたシステムデザインとしました。

特にお客さまの声(VOC)をデジタル化データベースへ蓄積する事を前提としました。

クラウド版でうまく連携できるか不安はありましたが、快作レポート+はクラウド版でも当社の基幹システムと連携が容易にできる仕組みだったので、スムーズに検討が進みました。」

●データ連携によって現場作業の効率化を実現

「基幹システムと連携ができるため受付内容、依頼内容をモバイル端末で確認し、作業内容の登録、お客さまの確認サインを貰えば良い、という仕掛けになっています。そのほか、電波の届かないところでも利用できる一時保存機能やオフライン機能もカスタマーエンジニアの作業時間短縮に役立っています。」

■導入効果

——導入後の効果はいかがでしょうか？

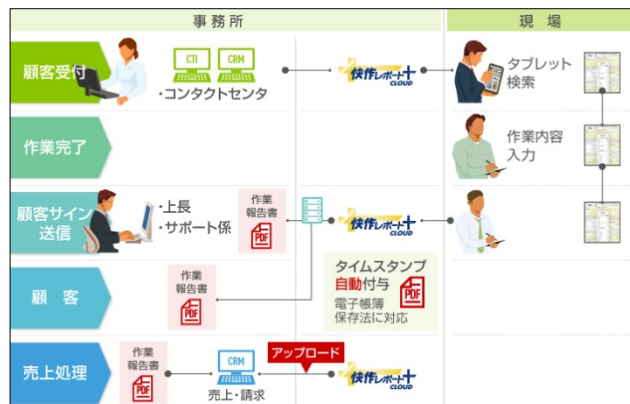
●カスタマーエンジニアの作業時間を月間200時間ほど短縮

「本システムの稼働により、カスタマーエンジニアの業務を大きく変革させることができました。効果測定を実施したところ、1作業あたりで15分ほど報告の時間を短縮できています。月に作業報告書が800件ほどあるので、月間トータルで考えると200時間程度はカスタマーエンジニアの効率化が図れています。そうして創出できた時間により、多くのお客さまを訪問できるようになりました。」

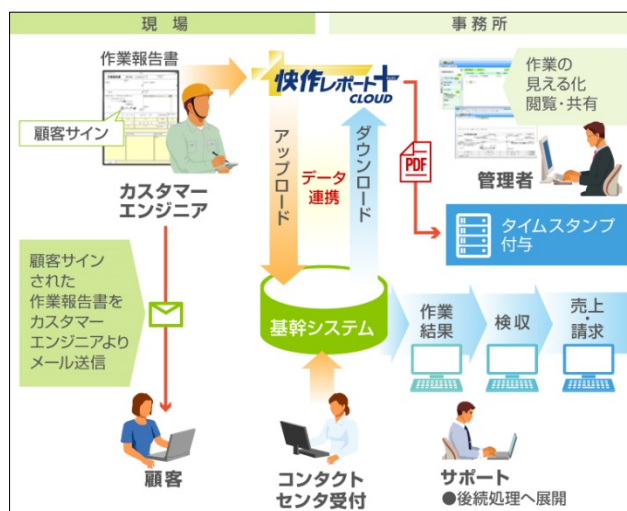
●目に見えない部分の効果も

「移動時間の有効活用や、創出できた時間によるお客さまの訪問時間確保、上長とのコミュニケーションツールとしての活用などの効果も出てきています。また、出力した報告書はタイムスタンプを付けて保存し電子帳簿保存法へ対応するようにしました。」

【報告書作成運用フロー】



【システムイメージ】



——本日はお忙しい中、貴重なお話を聞かせいただき誠にありがとうございました。

「快作レポート+」は、31日間の無償試用を受け付けております。
お手持ちのモバイル端末ですぐに報告業務の電子化を体験できますので、
ぜひお試しください。

快作レポート

検索

商品・サービスに関するお問い合わせ・ご相談受付

電話による受付

0120-954-536

受付時間 10:00～17:00 月曜日～金曜日（祝日、当社休業日を除く）

メールによる受付

hsc-contact@mlc.hitachi-solutions.com

※ ご相談、ご依頼いただいた内容は、回答等のため、当社の親会社（株式会社日立ソリューションズ）、親会社の関連会社及び株式会社日立製作所に提供（共同利用も含む）することがあります。取り扱いには充分注意し、お客様の許可なく他の目的に使用することはありません。

HSC202001

※ 製品仕様は、改良のため予告なく変更する場合がございます。
最新情報は、当社ホームページをご参照ください。
※ 本カタログの内容は、2019年12月現在のものです。

株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト

<http://www.hitachi-solutions-create.co.jp/>