

アクセラ社長のお客様訪問 株式会社テクノイケガミ様

「アクセラ社長のお客様訪問」、今回は池上通信機株式会社製造の業務用機器のアフターサービスを請負う株式会社テクノイケガミ様を訪問しました。テクノイケガミ様は「Accela BizAntenna」を活用し、技術者が修理に必要なすべての情報への一元アクセスを実現されています。今回はテクノイケガミ様での情報共有・活用の取組みについて、代表取締役社長 坂口 宏昌様、取締役 竹安 義弘様、製造部 主管 藤島 啓一様、CRM推進支援室 三重堀 国治様、そして池上通信機株式会社 情報システム部 部長 大沢 俊夫様にお話を伺いました。



■ 保守マニュアルや設計図、修理履歴の共有で修理スキルの均一化を目指す

それではまず御社の事業についてお聞かせください。



株式会社テクノイケガミ
代表取締役社長 坂口 宏昌様

弊社は池上通信機株式会社のアフターサービス部門が独立し25年前に設立されました。池上通信機で製造・販売している各種カメラ、映像システムのメンテナンスを主として行っています。取り扱うカメラは放送用をはじめとして、医療用、セキュリティ用、検査用など様々な分野に及びます。

製品の多くはこの25年の間にアナログからデジタルへと変わってきました。アナログ機器の頃は、図面を見ればお客様自身でもある程度直すことができましたが、デジタルに変わると問題も複雑化し、ソフトウェアのアップデート等も必要となってくるため、メンテナンスサービスは必須のものとなり、弊社の存在価値も向上してきていると実感しています。

今回BizAntennaを導入いただくにあたり、解決したかった課題についてお聞かせください。



株式会社テクノイケガミ
取締役 竹安 義弘様

弊社はもともとひとり親方がたくさんいるような会社で、修理のノウハウから必要な情報のありかまで「この件に関してはこの人が全部知っている」というような熟練者がたくさんいます。それぞれの分野のエキスパートがいることは良いことですが、その人にしかわからないという状況が多発するのは、会社として

困ります。修理スキルを均一化し修理品質を向上するためにも、各人のノウハウを共有し、誰でも必要な情報に簡単にアクセスでき、同じ修理をするのに10人なら10人とも同じ情報を持ち、同じ時間内でできるようにしたい、という課題がありました。

そこでBizAntennaを選んでいただいたポイントは、何だったのでしょうか。

最初は、CRMシステムの導入を考えました。しかしCRMシステムの導入は大掛かりで、時間もコストもかかります。そこで今持っている情報に大きく手を加えず

共有でき、期待する成果を出せるような仕組みはないかと考え、たどり着いたのがBizAntennaでした。特に、製品とともに作成されるマニュアル類に加え、修理履歴など基幹システムに入っている情報もあわせて製品名や症状などから「この症状の時は過去にこんな対応をした」という、ある種FAQのような活用の仕方ができないか、という目論見に合っていました。ただ共有するだけなら共有フォルダを作って情報を集めれば良いのですが、さらにその情報間を紐づけたり、簡単にほしい情報を引き出せることを重視していたので、タグによる整理やキーワードによる部分マッチが可能な検索性が決め手となりました。クラウドサービスで海外や出先からでもアクセスでき、初期費用が抑えられることも重要な決め手でした。

■ めったにない修理に関する情報でも簡単に見つけられることが重要

具体的な利用イメージをお聞かせください。

技術者が製品の修理を行う際に利用します。現在共有しているのは、おもに単品修理のカメラに関する情報です。現時点では360種の製品の情報を登録していますが、これはまだまだほんの一部分です。まずは比較的新しい製品の情報を中心に登録しており、今後もっとさかのぼって過去の製品の情報も入れていく予定です。古い製品ほど、どこに必要な情報があるかわからないという状態になるので、ここに一元化することできっと将来役に立つと思っています。1年に1件しか来ないような問合せでも、ここを見れば必ず解決できる、という状態にすることが大事だと思っています。

よく使う情報が入っているのは当たり前ですが、年に一度しか使わない情報でもちゃんと見つかるというのは重要なことですね。ここに行けば必要な情報が絶対あるという安心感につながりますね。

はい。そのために登録する情報の精査はもちろん、どういう項目がタグとしてあれば探しやすいか、より使いやすくなるのか等、しっかり考えて設定していきたいと思っています。



株式会社テクノイケガミ
製造部 主管 藤島 啓一様



株式会社テクノイケガミ
CRM推進支援室 三重堀 国治様



池上通信機株式会社
情報システム部 部長 大沢 俊夫様

タグをうまく活用すると、キーワードだけで探すより絶対ラクですね。コンテンツはどのようなものを共有していますか？

メンテナンスマニュアル、オペレーションマニュアル等のマニュアル類に設計図、回路図などの図面、その他には修理履歴や受注残情報、部品情報等を共有しています。

■ 25,000件の修理履歴の中から、類似案件をキーワードとタグで簡単検索

修理履歴は何件くらいあるのですか？

現在約25,000件登録されています。これは過去の似たような案件を修理の参考にできるので、うまく探せると大変役に立ちます。

たとえば「ノイズ」等、症状に関するキーワードで検索すると、その時点ではたくさんヒットしますがそれをお客様名や機種名などの項目で絞り込みます。そうすると過去の類似案件を簡単に見つけることができ、今担当する修理に適用できます。

こうした修理履歴や受注残情報は、基幹システムで管理されているので、これまでは部分一致の検索ができず、一文字でも違つとヒットしなくなっていました。BizAntennaではキーワード検索とタグによる絞り込みでも柔軟に探せるので活用度が大きく改善されました。

基幹システムのフロントエンドとして使っていただければ、たしかに検索性はかなり変わると思います。基幹システムでしっかり管理し、それをBizAntennaで活用するというように使い分けられるとよいですね。連携は今後の活用活性化のポイントになりそうですね。



<テクノイケガミ様ご利用の修理情報共有画面>

■ 情報への一元アクセス実現が最大の成果

これまでご利用いただいて、良かった点はどんなところでしょうか。

出所の異なる情報に一元アクセスできるようになったことが最も良かったことだと考えています。

今まではどの情報がどのシステムに入っているか、あるいはフォルダ内のどの階層に格納されているのか、そういったことすらも、属人的なノウハウになっていましたが、BizAntennaの導入により、情報の属人化を解消し、修理スキルの均一化を目指せるようになりました。

本格的な運用はこれからですが、まずは修理部隊で利用を開始し、そこでの意見などを吸収しながら改修を進め、ある程度活用が定着してきたら池上通信機やカスタマーセンターでの利用に広げる予定です。

新しいシステムは、抵抗を感じてなかなか使わない人も多いので、展開の仕方はしっかり考えなければいけないと思っています。

今後の構想をお聞かせください。

現在はスモールスタートでテクノイケガミ内の技術者向けですが、池上通信機内の技術現場にも展開し、サービスの品質向上に向けて検討を進めたいと思っています。そうすることでお客様の満足度を向上するとともに、修理部隊もより高度なサービスに従事できるようになります。

また営業部隊にもいずれ利用を広げたいと考えています。営業がお客様先得た情報は、修理部隊にとって重要な情報である場合も多々あります。逆に営業は、修理履歴を参照することで、お客様の状況を把握してから訪問できるようになります。

また、お客様自身がカメラのポートであることから、営業にもある程度技術的な知識が求められるため、マニュアルや図面を簡単に閲覧できれば、営業の知識の底上げにもなります。



アクセラテクノロジ株式会社
代表取締役社長 進藤達也

プロジェクト機能で視点を切り替えることによって、今の修理部隊だけでなく、様々な部門でそれぞれの用途に活用できそうだと実感しています。

共通のコンテンツをプロジェクトを分けることでまったく違った切り口で見せられる、というのもBizAntennaの特長の一つです。ぜひさまざまな用途に活用を広げていただくと嬉しいです。

本日はお忙しい中ありがとうございました。



訪問日：2016年6月16日

※記載の部署名、役職名、数値情報は訪問当時のものです。

◆株式会社テクノイケガミ様

| | |
|------|---|
| 本社 | 〒210-0826 神奈川県川崎市川崎区塩浜4丁目13番15号 池上通信機株式会社 塩浜事業所内 |
| 設立 | 平成3年5月15日 |
| URL | http://www.techno-ikegami.co.jp/ |
| 事業内容 | 池上通信機製放送・通信機器のアフターサービス・設置など |

お問合せ

アクセラテクノロジ株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F
TEL:03-5793-5411 FAX:03-5793-5412
E-mail:marketing@accelatech.com
URL:http://www.accelatech.com/