

## アクセラ社長のお客様訪問 オークラサービス株式会社様

今回はコンベヤやロボットなど物流設備・システムの設置、メンテナンスサービスを提供するオークラサービス株式会社様を訪問しました。

オークラサービス様では、担当者個々が持つメンテナンスのノウハウや技術情報を日本全国の拠点で共有・活用するためにナレッジベース「Accela BizAntenna」をご利用いただいています。

今回はこの技術ノウハウの共有・活用の取組みについて、技術本部長 執行役員 小西 勝之様、技術本部 施工技術研究開発室 室長 渡辺 和弘様、管理部 システム管理グループ グループ長 山本 真吾様、管理部 システム管理グループ 田中 雅之様、北川 貴宏様にお話を伺いました。



### ■ 製造業から流通業まで、多岐にわたる物流設備・システムの設置、メンテナンスを提供

それではまず御社の事業についてお聞かせください。



オークラサービス株式会社  
技術本部長 執行役員  
小西 勝之 様

弊社の親会社であるオークラ輸送機株式会社はコンベヤやロボットなど、工場や倉庫で利用される物流設備・システムの開発、製造を行っており今年で創業91年になります。

オークラサービスはそのシステムの出荷、導入、メンテナンスサービスを受けもつ子会社として、1971年に設立されました。

それまで導入やメンテナンスは基本的に無償で行っていましたが、それを付加価値のあるサービスとして有償化し、ビジネスとして成立させることが弊社の重要なミッションでした。

現在サービスの拠点はどのくらいあるのですか？

日本全国に16の営業所があります。

お客様はどういった企業が多いのでしょうか。

かつては食品や飲料系の製造業のお客様がほとんどで、工場の生産ラインで商品を工程から工程へ移すようなシステムをメインに扱っていました。

しかし20年ほど前にカタログ通販が流行り始めてからは流通業のお客様が増え、この10年くらいでネット通販が急速に拡大してからは、その割合がさらに大きくなりました。現在は製造業3に対し、流通業7の割合です。

それでは、今回弊社のナレッジベースをご採用いただいた背景をお聞かせください。もともとどのような課題があったのでしょうか？

お客様の層が移り変わるにつれ、メンテナンスの対象となるシステムも数十年前のものから最新のものまで、多岐にわたってきます。新しいものは電子制御や外部のソフトウェアが組み込まれているものもあり、求められる技術の幅も広く、また質も高くなってきています。

これまで、こういったメンテナンスの技術的なノウハウは担当者個人に蓄積されており、全社的にそのノウハウを共有し、活用するような術がありませんでした。

そのため同じ機械で同じトラブルを解決した事例があっても、そのノウハウが共有されていないため、別の誰かがどこかで同じ苦労をする、という事態が多々生じていました。また、現場で作業手順がわからずに困った場

合には、知っていそうな人に直接電話をして確認することも多く、特定の個人に問合せが集中していました。その結果、自身が作業をしている間でも休みの日でもお構いなしに携帯電話に連絡が来てしまう、という状況が続いていました。

このような状況を解消し、サービス品質の向上、対応コストの削減を実現するには、

個人の持つノウハウや技術情報を、全社で共有することが重要だと考えました。そのためのITツールとして導入したのがBizAntennaです。

### ■ 報告書の共有で熟練者の持つノウハウを拠点を超えて共有

現在BizAntennaではどのようなコンテンツを共有の対象としているのでしょうか。

中心となるコンテンツはお客様対応の報告書です。お客様からの問合せはコールセンターで一括して受け、そこから各営業所に対応依頼します。その際にBizAntennaのフォーマットから、お客様名、システム名など必要事項を入力し、各営業所に作業依頼を発行するように

しました。そして対応が完了すると、各営業所の担当者がそこに対応内容の詳細を記載した報告書を登録します。

これまで報告書は、あくまで「報告」することに主眼が置かれていたため、紙で作成して各拠点に保管されるだけで、それをノウハウとして見返すことはなく、共有する仕組みもありませんでした。

BizAntennaの利用開始にあたっては、この報告内容をノウハウとして「共有」することに主眼を置いたため、あとから参照する際に、必要な情報を簡単に探し出せる工夫をしました。



オークラサービス株式会社  
技術本部 施工技術研究開発室  
室長 渡辺 和弘 様



オークラサービス株式会社  
管理部 システム管理グループ  
グループ長 山本 真吾 様



アクセラテクノロジー株式会社  
代表取締役社長 進藤 達也

具体的にはどのようなことをされたのですか？

システムの型番やロボットの機種名、お客様名、営業所名等でタグ付けをすることで、ドリルダウンのメニューから絞り込んで簡単に探せるようにしています。

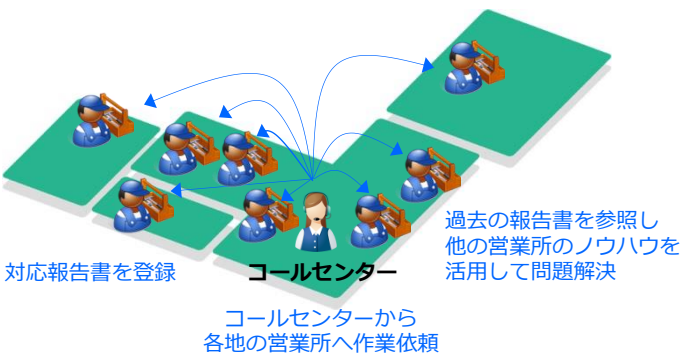
また、そのタグ付けを簡単に行うために、投稿時に投稿者は何も意識することなく、入力項目から必要事項を選択

するだけでタグが付加されるようなフォームを作成しています。

この報告書の共有により、現場の問題解決に全国各地の拠点のノウハウを横断して活用できるようになりました。報告書のほかには、マニュアルや仕様書、トラブルシューティング等を共有しています。

### 活用状況はいかがですか？

今はよく活用している拠点とまだあまり浸透していない拠点と温度差があります。それを解消し、すべての拠点での活用を促進するために、各地の営業所長が集まる月に一度の定例会議等で、啓蒙活動を続けています。



## ■ 基幹システムとの連携ですべての情報を横断的にナレッジとして活用できる仕組みに

今後はどのような取組みを検討されていますか？

今後、情報システムに求める課題としては大きく3つあります。

1つ目は予知保全のためのノウハウを蓄積すること、2つ目は現場が活用できるFAQを過去事例から作成すること、3つ目は親会社であるオークラ輸送機の製品開発部門に対して、製品

改善のヒントをフィードバックできるような仕掛けにすること。この3つを実現できるシステムに、今後BizAntennaを成長させていきたいと思っています。



オークラサービス株式会社  
システム管理グループ  
管理部長 田中 雅之 様

またお客様情報等の二重登録をなくし、一度登録した情報はすべてナレッジとして活用できるようにしたいと思っています。

そのための取組みの一環として、現在、お客様対応履歴を管理する基幹ツールの導入検討を進めています。

基幹ツールとBizAntennaを連携させることで、お客様情報と作業のノウハウ、故障の傾向などすべての情報を一度登録しただけで、ナレッジとして活用できるような仕組みにしていきたいと考えています。

業務の基幹ツールとナレッジベースの連携は重要ですね。ぜひ一緒に検討させてください。本日はありがとうございました。



オークラサービス株式会社  
システム管理グループ  
管理部長 北川 真宏 様



オークラサービス様ご利用の  
メンテナンス情報共有画面例



訪問日：2018年6月7日  
※記載の部署名、役職名、数値情報は訪問当時のものです。

### お問合せ

#### アクセラテクノロジー株式会社

〒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/

### ◆オークラサービス株式会社様

本社	〒675-0014 兵庫県加古川市野口町古大内900番地
創業	1971年4月1日
URL	http://www.okrs.co.jp/
事業内容	コンベヤ及び機械器具設置工事業