

アクセラ社長のお客様訪問 株式会社イシダ様

創業126年、計量・包装業界内でのシェア国内No.1を誇る株式会社イシダ様を訪問しました。「計量」「包装」「検査」「表示」をコア技術に「食のインフラ」を構築するシステムやソリューションを提案する同社では、コールセンター、フィールドサポートでの対応品質向上と業務効率化を目的として、Accela BizAntenna（以下Accela）をご利用いただいています。Accela導入前の課題やそのお取り組みについてお話を伺いました。



■「食のインフラ」を支える多種多様な製品のサポートを365日24時間体制で提供

まず御社の事業についてお聞かせください。



当社は明治26年に民間初の計量器メーカーとして創業しました。現在は計量のみにとどまらず、包装、検査、表示、情報、搬送、衛生などの分野に事業領域を拡げ、特に食品に関しては「食のインフラ」として、産地から、工場、物流、小売にいたるまで、ほぼすべての工程に関わるソリューションを提供しています。スーパーの売り場に並んでいる商品にも当社の製品が関わっていると言えばイメージしやすいでしょうか。

株式会社イシダ
取締役 テクニカルサポート部門担当
中川喜勝様

先ほど会社紹介のVTRを拝見し、この商品はこちらやって計量・包装されているのか、という驚きがたくさんありました。柿の種とピーナッツを一律に配合する機械などとても興味深いです。



あれは大きさや形状が異なる食品を一定量ごとにパッケージする「組み合わせ計量機」という製品です。当社が世界で初めて開発した計量方式を採用しており、計量物に合わせた豊富なバリエーションにより、あらゆる食品の製造工程で使われています。現在はそうした食の分野で培った技術を、物流や工業、医療などの分野にも応用し、ソリューションを提供しています。



食の分野から、他の分野への応用も広がっているんですね。それに伴ってサポート対象となる製品も増えていきそうですが、製品サポートはどのような体制で行われていますか。

以前は各営業所がお客様からのお問合せを直接受け、調査やメンテナンス対応に伺っていましたが、現在はお客様からのお問合せはすべてコールセンターで一次受付をしています。

そこで解決に至らなかったものは各営業所に調査やメンテナンスの現地対応を要請します。コールセンターは24時間365日稼働しています。

■年々増加するサポート対象、「一品一様」の産業機械の中には稼働期間20年を超えるものも

コールセンターやフィールドサポートの現場では、どのような課題があったのでしょうか。

最近は製品単体での販売より、ライン・ソリューションとしてシステム一式を提供することが多くなっています。そうすると当社の製品だけでなく、他社製品も扱うため、サポート対象は年々増加しており、コールセンターのオペレーターやフィールドサポートを行うカスタマーエンジニアに求められる知識も膨大になっていきます。

また、当社の製品は、お客様の商品に合わせて細かなカスタマイズを行う「一品一様」の産業機械と、たとえばスーパーで精肉のパック・計量・値札付けを行うような、汎用性の高い流通系機械の大きく二つに分類されるのですが、特に「一品一様」の産業機械は稼働期間が長く、中には20年以上稼働するものもあります。そうすると開発当時の事情を知る人もすくなくなるため、その機械についての情報やノウハウが分かる形で残されていないと、誰も対応できなくなってしまいます。そこで、問合せ対応やメンテナンス対応時に必要となる情報をサポートナレッジとして整備し、全社で共有・活用できるようにすることで、コールセンターのお客様対応品質向上や、フィールドサポート業務の効率化を図りたいと考えました。



株式会社イシダ
コンタクトサポートセンター
コールセンター 課長
堀伸行様

これまで、コールセンターやフィールドサポートの現場ではどのような情報を利用されていたのでしょうか。

まずマニュアルについては、新製品出荷にあわせて作られる「サービスマニュアル」があります。その他に、各拠点でExcelやHTMLベースのFAQ集を作っているケースもありました。

また、お客様先で作業を行った際の報告書は、CRMシステムに蓄積しています。カスタマーエンジニアが作業時にそのCRMシステムから過去の類似案件を探し、作業の参考にするということもありました。

■ **全社共通のナレッジとして**
「承認された正しい情報」を展開することが重要



株式会社イシダ
 コンタクトサポートセンター
 ヘルプデスク 係長
 豊島明人様

そういった情報をサポート部門のナレッジとして、使やすく整備するのが今回の狙いですね。

はい。ExcelやHTMLベースのFAQ集は各拠点で個別に作っているもので、全社で誰でも使えるものではありませんでした。保管場所を知っている人しか使っていない、また継続的な更新が難しく、徐々に使われな

くなるといった課題もありました。またCRMシステムの報告書はあくまでも、ある案件についての対応報告で、必ずしも正しい情報とはいえません。その後トラブルが再発しているケースがあったり、ほんのわずかな条件の違いで症状が異なることもあります。

そのため、経験とノウハウのあるエンジニアが作業の参考とするには有効ですが、全社共通のナレッジとして利用するには「承認された正しい情報」を整備する必要があります。

また長く使われている製品は特に、マニュアルに書かれない、担当者のみが知る取扱いのコツや製品ごとの傾向があります。そういった情報を引き出し、症状ごとにトラブルシューティングのような形で誰でも活用できるようにまとめたい、という思いもありました。

ナレッジを集めるのはもちろんですが「承認された正しい情報」として展開するということが重要ですね。

はい。ただナレッジを溜めるツールを導入するのではなく、併せて情報の精査や承認のルールを決めることが重要だと考えていました。特にコールセンターにおいては、電話での解決率を向上させることはもちろん



株式会社イシダ
 ビジネスサポートセンター
 サポートセンター 企画課 係長
 中村一智様

ですが、各営業所へ対応要請を行う際の判断を、ナレッジベースの「正しい情報」をもとに誰でも迷わず同じ基準でできるようにしたい、と考えていました。個人の経験や勘に頼らず一定の判断ができることで、現地対応数の削減にも繋がります。

今回そのナレッジを共有するツールとしてAccelaをお選びいただいたポイントをお聞かせください。

単なるFAQツールではなく、ナレッジベースとしてマニュアルや現場のノウハウ等、様々な情報を一緒に活用できること、そして何より情報の探しやすさを重視

しました。サポート対応はやはりスピード勝負ですので検索のスピードはもちろん、「ドリルダウンナビ」で製品名や症状から誰でも簡単に必要な情報を探しだせるところに魅力を感じました。また導入前のPoC（概念実証）で、実際のデータを利用し、現場の担当者を交えて試用できたのもとても良かったです。PoCを行うことで今後の運用を具体的にイメージできましたし、運用開始後の改善効果の指標もそこで定めることができました。



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

■ **業務効率化とあわせて、新人オペレーターの教育にもナレッジを活用**

現在の活用状況と、今後のお取組みについてお聞かせください。

コンテンツとして、まずはサービスマニュアルや各営業所が持っていたFAQ集の情報を整備して活用しています。古い機種になると、紙のマニュアルしか残されていないこともあるので、そういったものはこれを機に電子化しています。

とにかく取扱う製品が多く、すべての商品の情報を整備するにはまだ時間がかかるので、まずはX線検査装置や自動計量器といった、問合せの多い製品の情報から整備成果を挙げていきたいと考えています。

またコールセンターのオペレーターは派遣社員が対応する場合もあり、入れ替わりもあります。そのため業務効率化とあわせて、教育の観点でもこのナレッジを活用できればと考えています。ナレッジが整備された状態で用意されていれば、不明点があった際に自分で調べることができ、教育時間短縮の一助になると考えています。

今後のお取組みの成果が楽しみです。またお話を聞かせてください。本日はありがとうございました。



訪問日：2019年10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。

◆ **株式会社イシダ様**

本社	〒606-8392 京都府京都市左京区聖護院山王町44
創業	1893年5月23日
URL	https://www.ishida.co.jp
事業内容	計量器全般、POPシステム、自動包装値付機、物流システム、電子棚札システム、X線異物検出機 等の販売

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/