

アクセラ社長のお客様訪問 株式会社シムトップス様

企業向けのパッケージ製品を開発・販売する株式会社シムトップス様を訪問しました。同社では現場帳票ペーパーレス化ソリューション「ConMas i-Reporter」のサポート部門で、お客様満足度の向上とサポート業務の負荷軽減を目的に、Accela BizAntenna（以下Accela）をご利用いただいています。これまで蓄積してきた豊富な技術マニュアル群を活かし、検索性を向上させることでお客様の自己解決を支援することが狙いです。その取組みについてお話を伺いました。



■2年間でユーザ数が2000社に倍増

それでは貴社の事業についてお聞かせください。

1991年に創業し、個別受注生産に特化した工程管理・スケジューリングシステム「DIRECTOR6(以下DIRECTOR)」や現場帳票ペーパーレス化ソリューション「ConMas i-Reporter(以下i-Reporter)」を

はじめとするパッケージ製品を開発・販売しています。

今回i-Reporterのサポート業務においてAccelaを導入いただきました。そもそもi-Reporterはどのような経緯で誕生したのでしょうか。



株式会社シムトップス
代表取締役社長
水野 貴司様

元々、「DIRECTOR」という製造業向け商品を扱う中で、製造業の現場やお客様との接点は多くあり、製造業のあらゆる現場で紙文化が根強く浸透していることは知っていました。例えば、記録・報告作業は基本的にすべて紙に記入し、あとからパソコンに入力してデータ化するという具合に。こうした手間を削減するためにハンディ端末などを利用して電子化を試みても思うように浸透せず、結局紙に戻ってしまう、という話もよく耳にしていました。現場の電子化やペーパーレス化を考えるならば、現場で利用する人たちが、今までと同じ感覚で簡単に使えることが重要なポイントなのですよね。それを実感していたちょうどその頃、世の中に登場したのがiPadに代表されるタブレット端末です。

そこで、デバイスとしてタブレット端末に焦点を当て、紙の帳票で行われている現場運用をそのままシステムにするというコンセプトのもとにi-Reporterを開発しました。

i-Reporterのお客様は製造業が中心でしょうか。

当初は製造業を対象としていましたが、徐々に他業種からの引き合いも増えていきました。電子化を実現できずに困っているのは製造業だけではなく、メンテナンス業務や品質管理業務など、いわゆる「現場」と呼ばれるところではどの業種でも同じ課題を持っていたのですね。現在はi-Reporterの適用対象は全ての業種における「現場（フィールドワーカー）」だと捉えています。市場が広がる中でユーザ数も拡大し、この2年間でそれまでの約2倍にあたる2000社にまで増えました。

■これまで蓄積してきた豊富なマニュアル群を活用しお客様の自己解決を支援

2000社はすごいですね。それでは、そのi-Reporterのサポート業務において、どのような課題があったのかお聞かせください。

ユーザ数の増加に比例して問合せ数も倍増し、サポート業務の負荷が大きくなっていました。さらに、i-Reporterは月1回の頻度でバージョンアップを実施し、お客様の様々なニーズにお応えする機能追加を行っています。そのため必然的にサポート担当者が把握すべき情報も積みあがり、これまでの人海戦術によるサポート体制に限界を感じ始めていました。

そこでまず、技術資料やマニュアルを掲載したお客様向けサポートサイトを公開しました。しかし、思うようにサポートへの問い合わせは減りませんでした。

やはりお客様はサポートに問合せってしまった方が楽なのでしょうか。



株式会社シムトップス
ConMas i-Reporter 品質管理グループ
品質管理 統括責任者
伊藤 智香子様



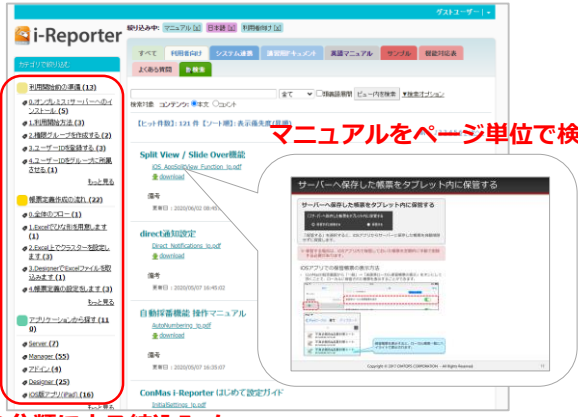
株式会社シムトップス
海外セールス&マーケティンググループ
統括責任者
生田 さやか様

いいえ、お客様はサポートに問合せた方が楽だからではなく、探している情報が本当に見つからないから問合せをするというケースがほとんどだと思います。「見つからない」というときには2パターンがありますよね。「そもそもコンテンツがないから見つからない」

場合と「コンテンツはあるのに辿り着けない」という場合。私たちの課題は後者だと考えていました。

今回Accelaを導入いただいた決め手をお聞かせください。

「コンテンツはあるのにお客様が辿り着けない」という課題に対してAccelaの検索性が解決してくれるという期待がありました。私たちがサポートサイトで公開している技術情報やマニュアルはそれなりに充実しているという自負はあったのです。だからこそ、それらコンテンツの検索性を上げて効果的に活用するというAccelaのコンセプトは何よりの決め手になりました。また、新たにコンテンツを用意したり手を加えたりすることなく、これまで蓄積してきたコンテンツをそのまま使い「ちゃんと見つかる」活用しやすい形のお客様に公開できるという点も大きな魅力でした。



マニュアルをページ単位で検索

タグの分類による絞り込みメニュー

i-Reporter サポートサイト

マニュアルの公開にあたり、タグによる分類は活用されていますか？

はい、活用しています。工夫した点として、i-Reporterを導入して間もないお客様でも「自身のやりたいこと」とそれを実現する「機能」を簡単に紐づけられるよう、「実現したいこと」と



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

いう切り口でタグを用意しました。そしてもう一つ、プロセス(シーン)での切り口ですね。「導入」「帳票設計」「運用」など、段階によっても絞り込めるようタグを用意しています。

■ 問合せ対応業務の中でFAQを手軽に作成

今後の取り組みについてお聞かせください。

今は、FAQを徐々に充実をさせている最中です。Accelaの導入によってFAQ投稿が非常に簡単になりました。例えば、お客様対応を行いながら「この内容のお問合せを受けるのはもう5回目だな」と思ったら、その場でFAQを作成し投稿できる手軽さがあります。今後はFAQに誘導する導線を整備し、お客様に「まずはここを見れば解決できる」と思っただけのようなものにしていきたいですね。いずれはお客様自身もFAQを投稿し、こちらが承認・公開するような形を実現できたらと思っています。

ユーザコミュニティ的な利用方法ですね。ぜひ実現させたいですね。本日はありがとうございました。



訪問日：2020年6月23日
※記載の部署名、役職名、数値情報は訪問当時のものです。

◆株式会社シムトップス様

本社	〒141-0021 東京都品川区上大崎2-25-2 新目黒東急ビル10階
設立	1991年10月1日
URL	https://www.cimtops.co.jp
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> 個別受注生産向け生産スケジューラ、生産管理システムDIRECTORの開発/販売 ペーパーレス『現場』帳票ソリューションConMas i-Reporterの開発/販売 既存の機械設備をIoT化する MC-Web CONTROLLERの開発/販売 E-BOMと連携しM-BOM・製造プロセスの検討作成用 BOPプロセスエディタMPPCreatorの開発/販売 ものづくり・保守点検・建設などの現場の進捗コミュニケーションツール nXProject Hubの開発/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:https://www.accelatech.com/