

部門間連携による
トラブルに強い組織づくり

問題解決DX



活用事例集

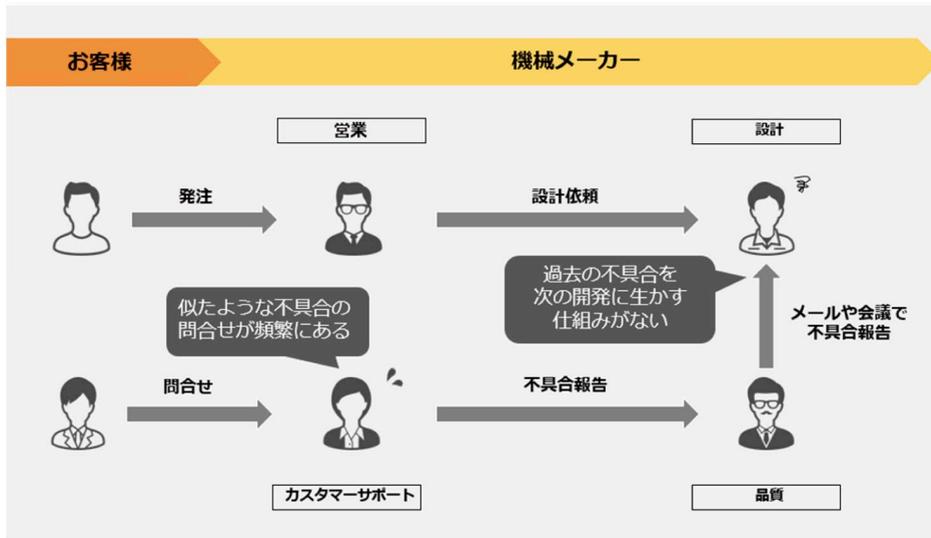
機械メーカー

営業、カスタマーサポート
設計、品質部門

業務の流れ

1. お客様からの発注を受けて、製品を設計・製造
2. 製品への問合せはカスタマーサポートで受付、不具合は品質部門に報告
3. 設計に起因する不具合は、メールや会議で設計部門へフィードバック

課題



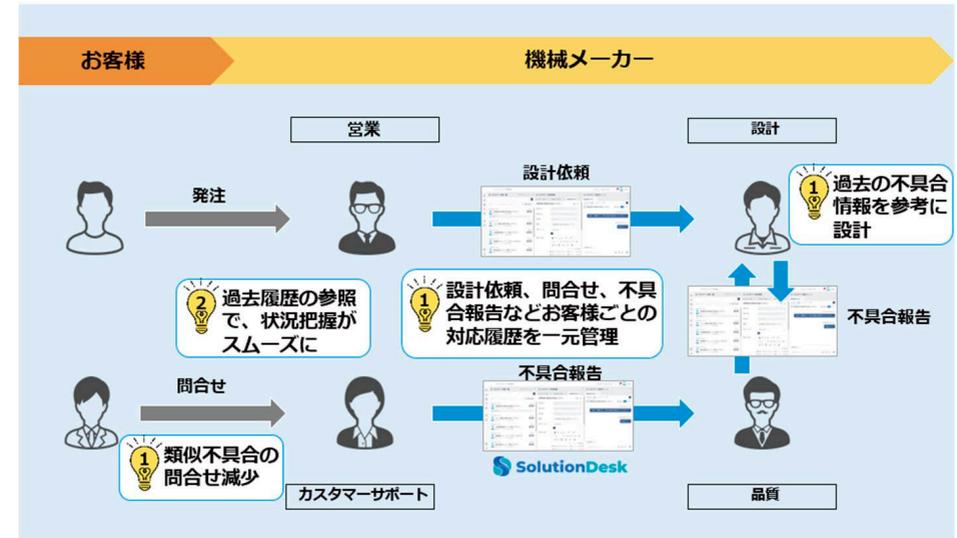
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ カスタマーサポートから上がってきた不具合報告を、品質部門から設計部門へメールや会議で報告をしているが、次の設計・開発に生かす仕組みがない
- ・ その結果として同じような不具合が頻出してしまい、カスタマーサポートに同様の問合せが多数寄せられる

何が変わった？

設計依頼・問合せ・不具合報告等
お客様ごとの対応履歴を
一元管理し共有、設計品質向上に

解決



SolutionDesk 解決ポイント

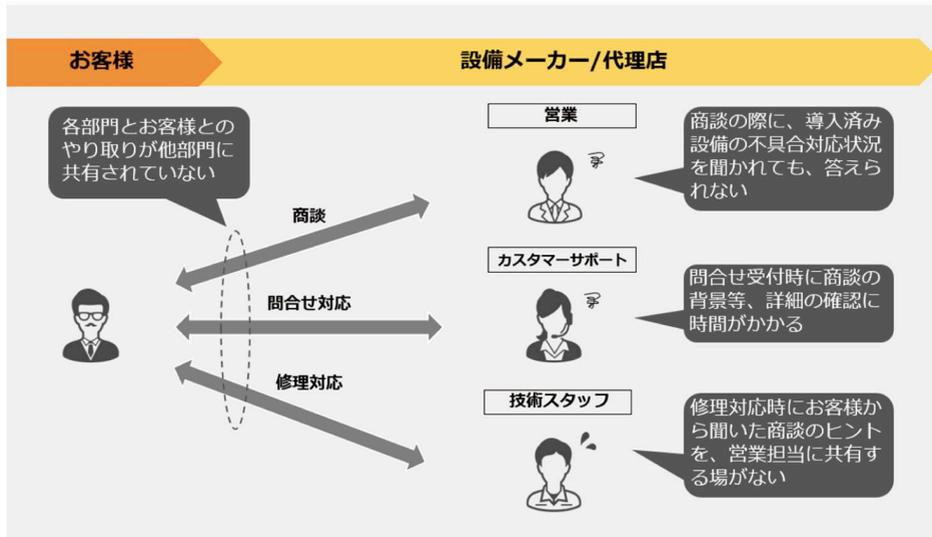
- 1 設計依頼や問合せ、不具合報告など、お客様ごとの対応履歴をSolutionDeskで一元管理。過去の不具合情報も参照しやすくなり、設計時の参考として活用可能に
- 2 お客様ごとの過去の対応履歴をすぐに確認できるため、問合せ時の状況把握がスムーズに

設備メーカー 営業・サポート部門

業務の流れ

1. 営業は定期的にお客様訪問、現在の状況をヒアリングし新規提案
2. お客様からの問合せはカスタマーサポートで受付、技術スタッフが訪問し、修理対応

課題



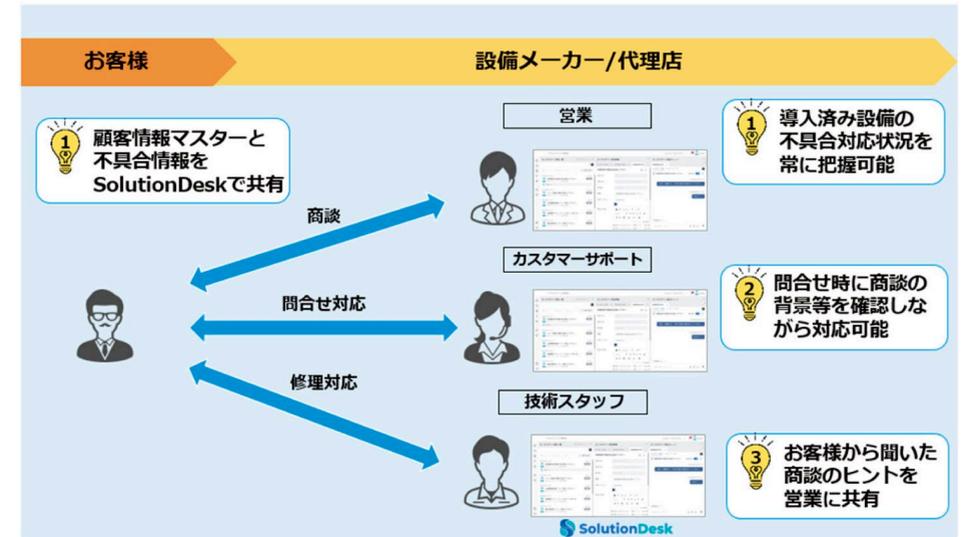
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ 営業が商談で訪問した際に、導入済み設備の不具合対応状況を聞かれるが、詳細を把握しておらず、答えられない
- ・ 各部門とお客様とのやり取りが共有されていないため、問合せ対応時や修理対応時に状況の把握に時間がかかる
- ・ 技術スタッフが修理対応時にお客様から事業展望や設備投資計画を聞くことがあるが、営業担当に共有する場がない

何が変わった？

お客様とのやり取りを関連各所で共有し
新規商談やカスタマーサクセスの機会創出に

解決



SolutionDesk 解決ポイント

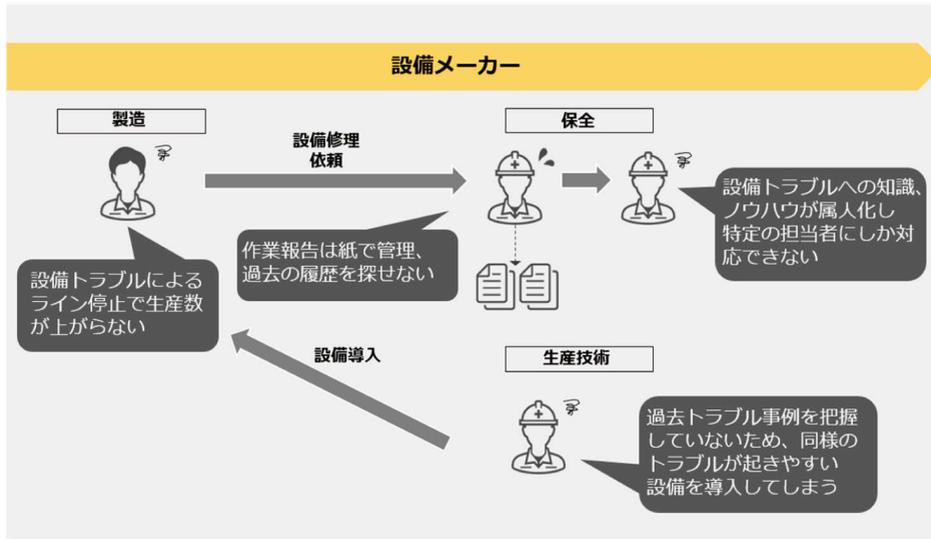
- 1** 顧客情報マスターと不具合情報をSolutionDeskで共有、営業訪問前に問合せ受付や修理履歴を確認することで、現在の状況を漏れなく把握
- 2** カスタマーサポート部門は問合せ受付時に商談の背景等を確認しながら対応可能
- 3** 技術スタッフが修理対応時に耳にした商談のヒントとなる情報を営業担当にタイムリーに連携することで、商談創出やカスタマーサクセスに

設備メーカー 製造・保全・生産技術部門

業務の流れ

1. 生産技術部門が製造現場に設備を導入
2. 製造現場で設備トラブルが起きると保全部門に修理依頼→対応

課題



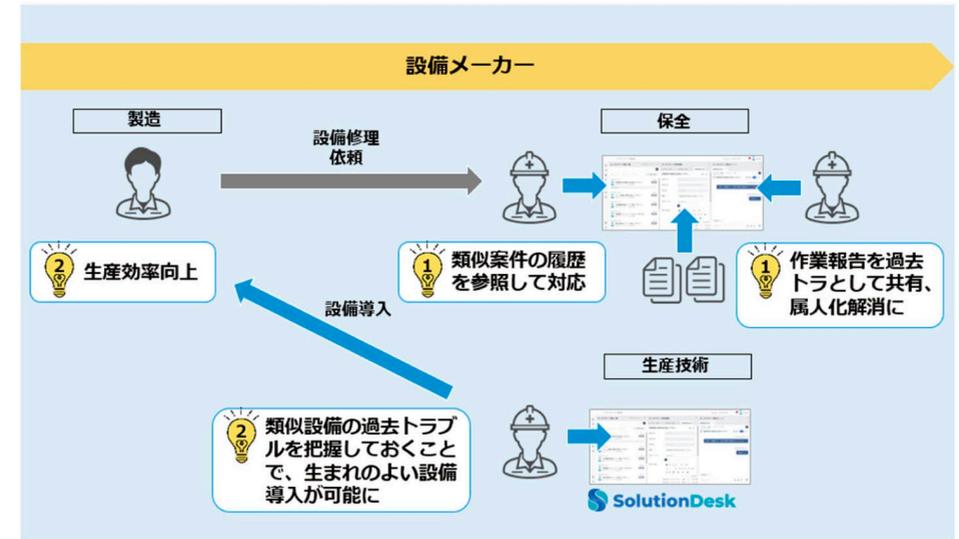
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ 設備トラブルによるライン停止が頻繁にあり、生産数が上がらない
- ・ 古い設備や複雑な設備は知識・ノウハウが属人化し、特定の担当者しか対応できない。過去案件の作業報告を参考にしたいが、紙で管理されているため参照しづらい
- ・ 過去に類似設備で起きたトラブルを知らないと、考慮すべき事象がわからず同様のトラブルが起きやすい設備を導入してしまう

何が変わった？

設備修理報告の共有と過去事例の活用で
属人化解消、生まれのよい設備導入が可能に

解決



SolutionDesk 解決ポイント

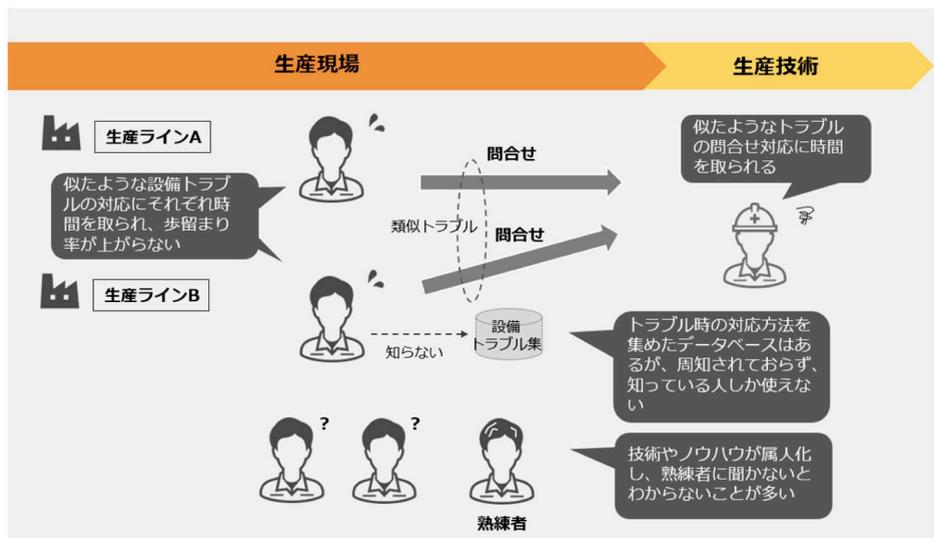
-  1 作業報告書を過去トラとして管理。修理対応時に類似案件の履歴を参照することで、属人化を解消
-  2 設備導入時に、類似設備の過去トラブルを把握しておくことで、生まれのよい設備導入が可能になり、生産効率向上

電機メーカー 生産部門

業務の流れ

1. 設備トラブル時は生産技術部門に問合せ
2. 生産工程での不明点は、熟練者に確認しながら対応

課題



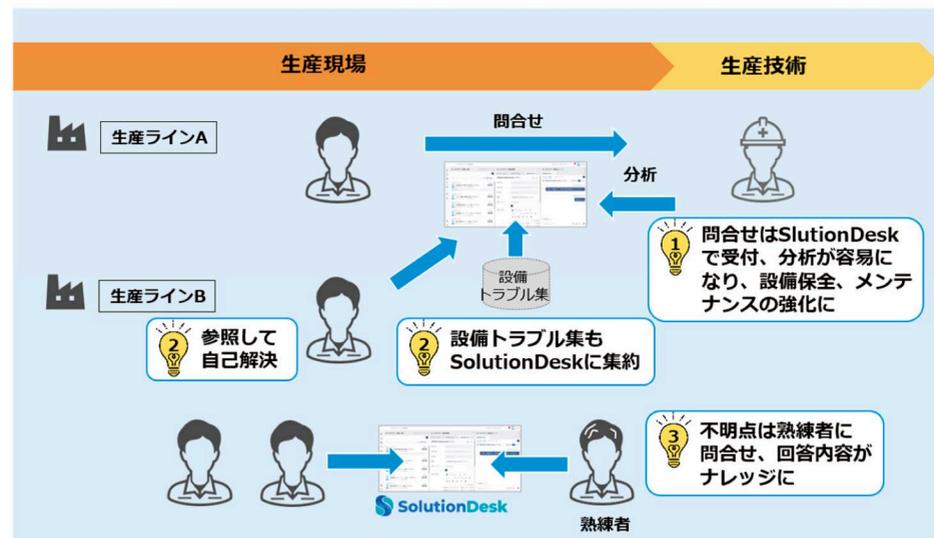
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ 生産ラインごとに同じようなトラブルの対応に時間を取られていて歩留まり率が上がらない
- ・ 設備トラブル時の対応方法をまとめたデータベースはあるが、周知されておらず、存在を知っている人しか使えない
- ・ 技術やノウハウが属人化し、熟練者に聞かないとわからないことが多い

何が変わった？

設備トラブルの問合せ・回答内容の蓄積がナレッジとなり
自己解決を促進、歩留まり率向上

解決



SolutionDesk 解決ポイント

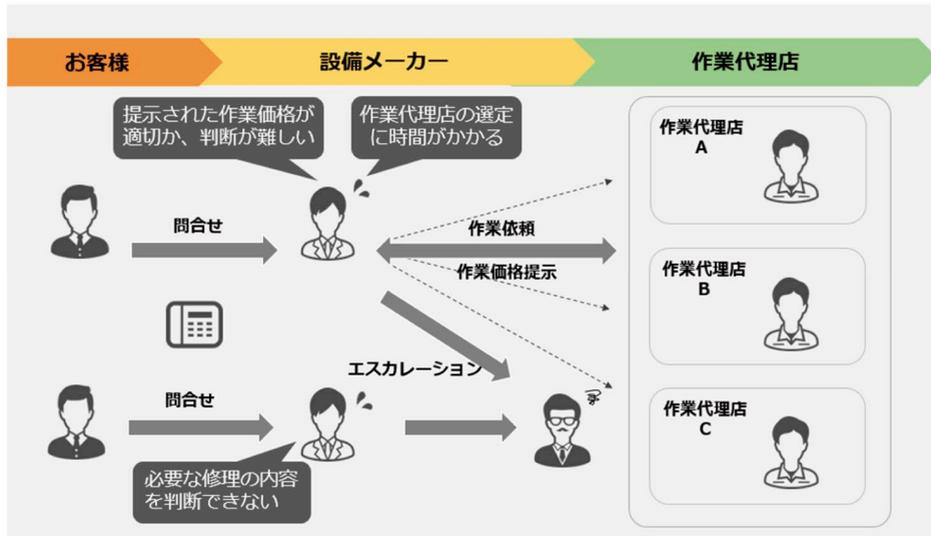
- 1 設備トラブルに関する問合せはSolutionDeskで受付、問合せ内容の分析が容易になり、設備保全、メンテナンスの強化に
- 2 過去の設備トラブル集もSolutionDeskに集約・参照して自己解決
- 3 生産工程での不明点は、SolutionDeskで熟練者に問合せ、回答内容が「ナレッジ」となり、ノウハウの伝承が可能に

設備メーカー カスタマーサポート部門

業務の流れ

1. お客様からの不具合問合せを設備メーカーサポート部門で受付
2. 修理内容によって、適切な作業代理店へ作業依頼
3. 作業代理店から提示された作業価格を確認し、正式発注

課題



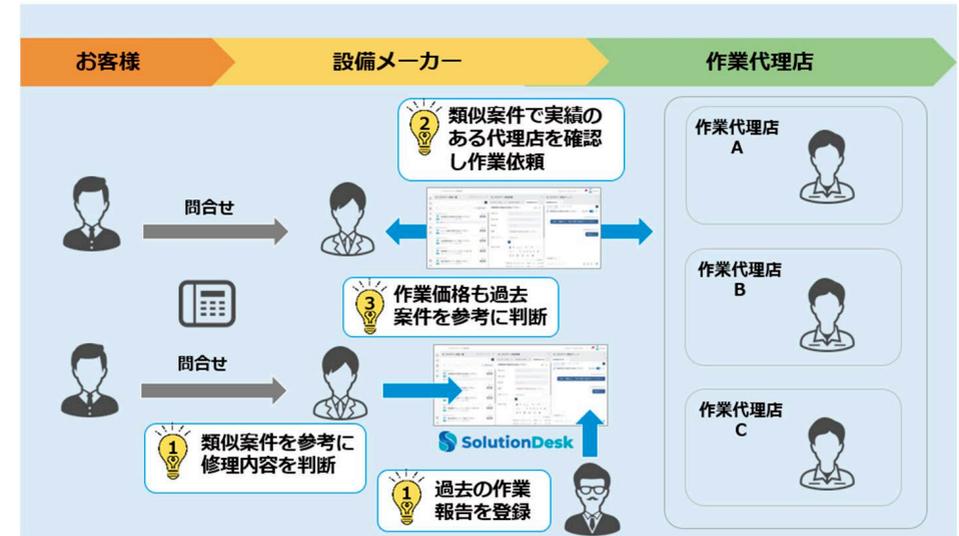
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ 新人オペレーターは、問合せ内容から必要な修理の内容が判断できない
 - ・ 作業依頼する代理店の選定に時間がかかり、対応が遅れる
 - ・ 作業代理店から提示された作業価格が適切かどうかの判断が難しい
- ➡ 熟練者へのエスカレーションが頻繁に発生する

何が変わった？

過去の類似不具合の作業報告を
参考に修理内容を判断
代理店の選定や作業価格の確定もスムーズに

解決



SolutionDesk 解決ポイント

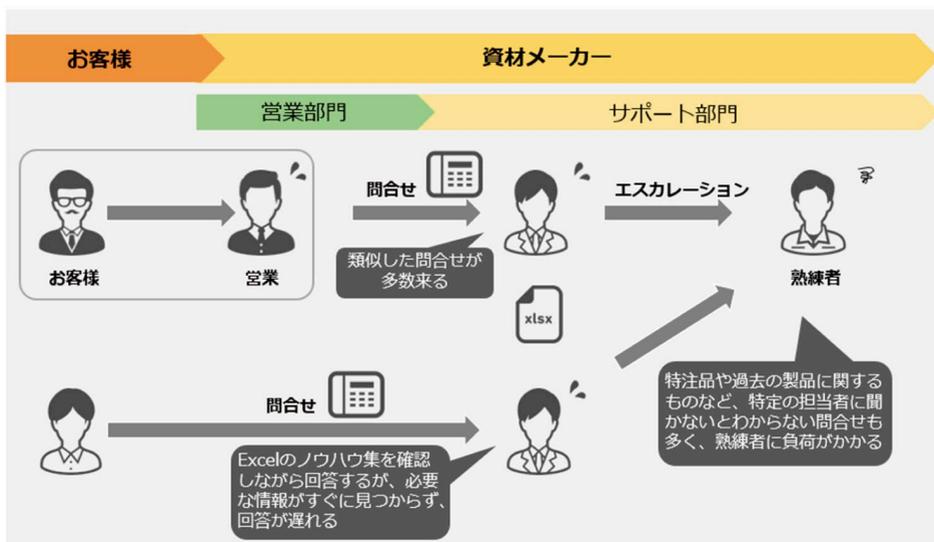
1. 作業依頼から作業報告までをSolutionDeskで管理。オペレーターは、過去の類似不具合の作業報告を参照し、必要な修理内容を判断
2. トラブル事象のキーワードなどから絞り込み、過去に類似案件で実績のある代理店を簡単確認→作業依頼
3. 過去の類似案件が探しやすくなり、適切な作業価格の判断が可能に

資材メーカー 生産部門

業務の流れ

1. お客様や営業担当からの問い合わせを電話で受付
2. 過去の問合せ内容をまとめたExcelのノウハウ集を確認しながら回答
3. 特注品に関するものなど、高度な問合せは部門内の熟練者にエスカレーション

課題



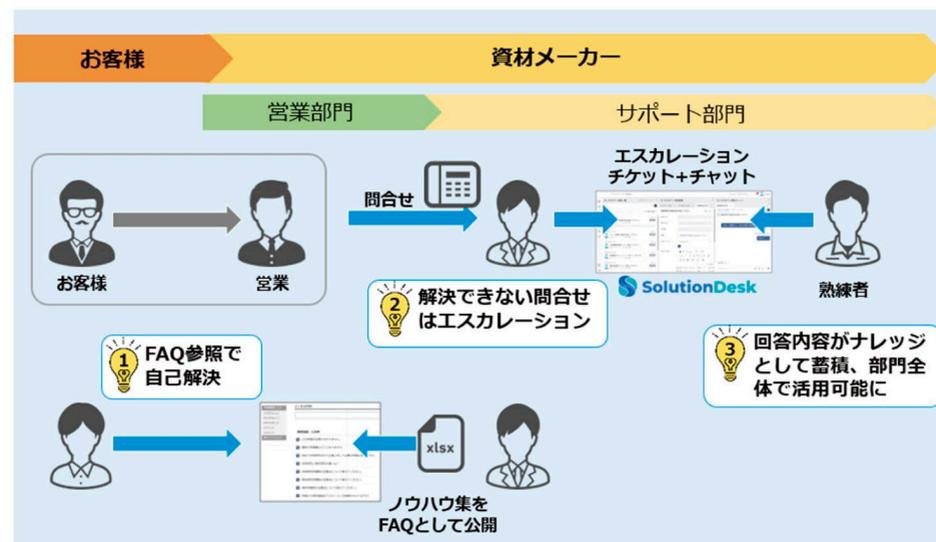
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ 内容が類似した問合せも多く、対応に時間を取られる
- ・ 過去の問合せ内容をまとめたExcelのノウハウ集を確認しながら回答するが、情報が探しづらく、回答に時間がかかる
- ・ 特注品や生産を停止した過去の製品についてなど、特定の担当者にはかわからない問合せも多いため、熟練者に負荷がかかる

1 何が変わった？

熟練者にエスカレーションした問合せの
回答内容をナレッジとして
部門全体で共有、一次解決率向上

解決



SolutionDesk 解決ポイント

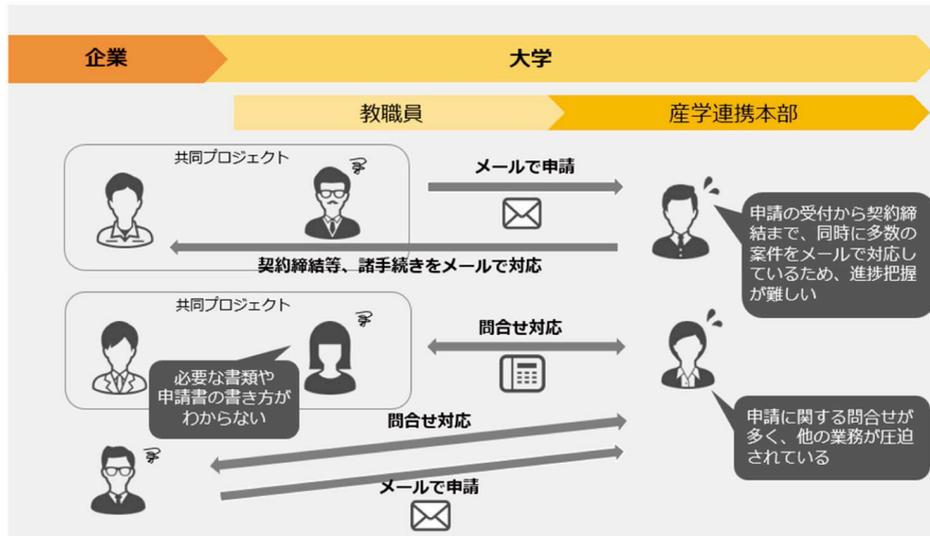
- 1 Excelのノウハウ集をFAQとして公開。お客様や営業の自己解決を促進し、問合せを削減
- 2 一次解決できない問合せはチケットを発行しエスカレーション。確認事項などはチャットでやり取りし、迅速な対応を実現
- 3 熟練者の回答内容をそのまま部門全体の「ナレッジ」として共有できるため、次回以降の一次解決を促進

文教(大学) 産学連携本部

業務の流れ

1. 企業との共同研究、開発等において必要な各種申請を教職員、もしくは企業が直接産学連携本部にメールで提出
2. 産学連携本部が企業との契約書締結を推進

課題



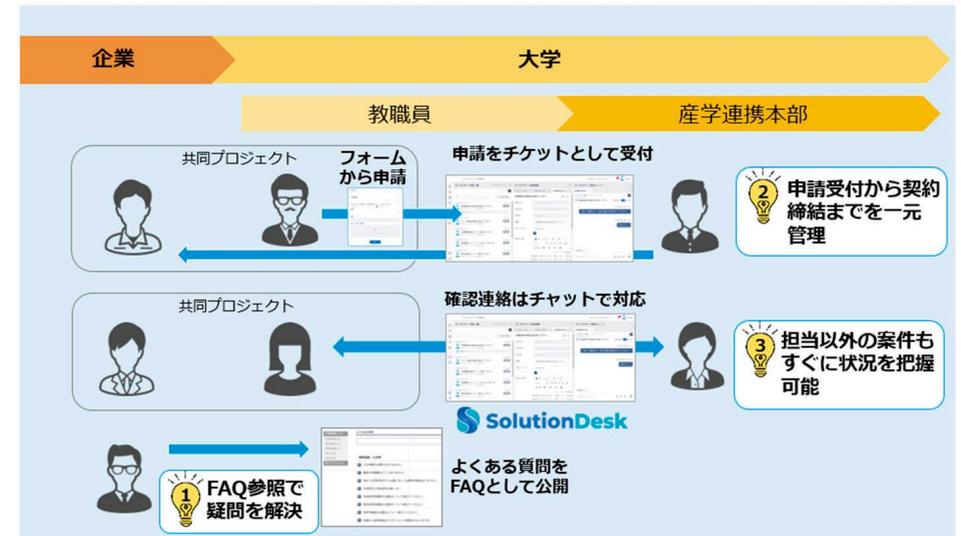
SolutionDesk 導入前の課題

- 必要な申請が多く、内容も複雑なため、産学連携本部への問合せが絶えない
- 申請書はメールで受付。申請から契約締結まで、数多くの案件が同時に進行しているため、進捗管理が煩雑に
- 担当案件が属人化しているため、不在時に別担当者が状況を把握するのに時間がかかる

何が変わった？

各種申請書類の提出から契約締結までの
やり取りを一元管理、
進捗が一目瞭然で把握可能に

解決



SolutionDesk 解決ポイント

- 1 各申請時によく聞かれる質問をFAQとして公開、産学連携本部への問合せを削減
- 2 申請書はフォームから入力し、SolutionDeskで受付。返信などすべてのやり取りを一元管理でき、進捗状況の把握が容易に
- 3 過去の申請もすべて蓄積されるため、別担当者の案件もすぐに確認でき、不在時にも対応可能



実際に試用したい方は

30日間無料お試し

お試し環境をご用意します。「超サービスデスク」をぜひご体験ください。

事例や製品について詳しく知りたい方は

オンラインセミナーに参加

事例やデモをご紹介するセミナーを随時開催しています。ぜひご参加ください。

今後の進め方を相談したい方は

お気軽にお問合せください！

電話、メール、オンライン会議などご希望の方法でご説明いたします。

デモを見たい
導入コストを知りたい
運用方法を知りたい... 等々
お気軽にご相談ください！

<https://www.accelatech.com/>

SolutionDesk

検索

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 E-mail : marketing@accelatech.com