

アフターサービス業務におけるナレッジベースとFAQの活用術

～生産性向上と迅速対応の実現～

2024/9/13

サンデン・リテールシステム株式会社
物流サービス本部
企画部
サービス企画課

小塚 俊弘

アフターサービス業務におけるナレッジベースとFAQの活用術 ～生産性向上と迅速対応の実現～

- ①サンデン・リテールシステム株式会社の紹介
- ②アフターサービス部門の役割の紹介
- ③問題と課題について
- ④BizAntenna（ナレッジ）・SolutionDesk（FAQ）の導入・活用について
- ⑤これからの活動と効果の期待

①サンデン・リテールシステム(株)の紹介

CONFIDENTIAL

2024/9/13



会社紹介

社名	サンデン・リテールシステム株式会社
設立	令和元年(2019年)7月29日 ※平成27年(2015年)4月1日サンデンホールディングス株式会社(現サンデン株式会社)より分社化
資本金	1億円
本社	東京本社 〒130-8563東京都墨田区錦糸1-2-4アルカウエスト8F
拠点	北海道、北見、宮城、秋田、群馬、宇都宮、新潟、長野、東京、埼玉、静岡、愛知、浜松、石川、大阪、神戸、香川、松山、高知、広島、岡山、福岡、熊本、沖縄、赤城工場 アジア、アメリカ、欧州

事業紹介



自動販売機事業

物品、食品、飲料向け
自販機の製造・販売



冷凍・冷蔵ショーケース事業

量販店、飲食店向け
ショーケースの
製造、販売



フード機器事業

コーヒー、お茶などの
フード機器の
製造・販売



冷凍冷蔵設備事業

店舗、倉庫向け
冷凍・冷蔵プレハブの
設計、施工、
メンテナンス



ITシステム関連事業

ショーケースの環境
モニタリングサービス
自動販売機の
検量サービス



店舗システム事業

冷凍冷蔵設備工事の
設計・施工
メンテナンス
整備、保管、廃棄



物流機器事業

冷凍・冷蔵コンテナの
製造販売



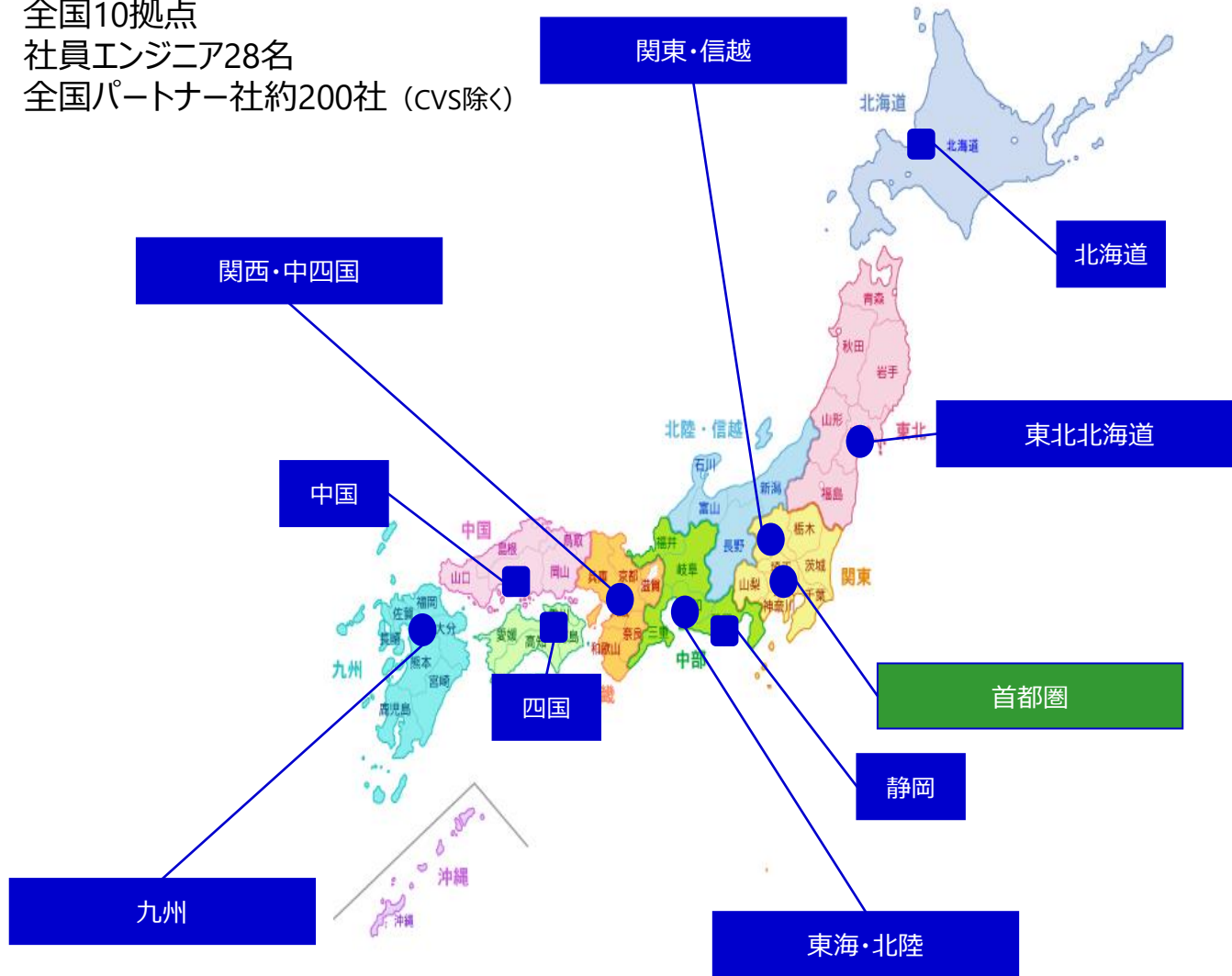
サービス・メンテナンス事業

全国網のサービス体制
で365日お客様の
ビジネスをサポート

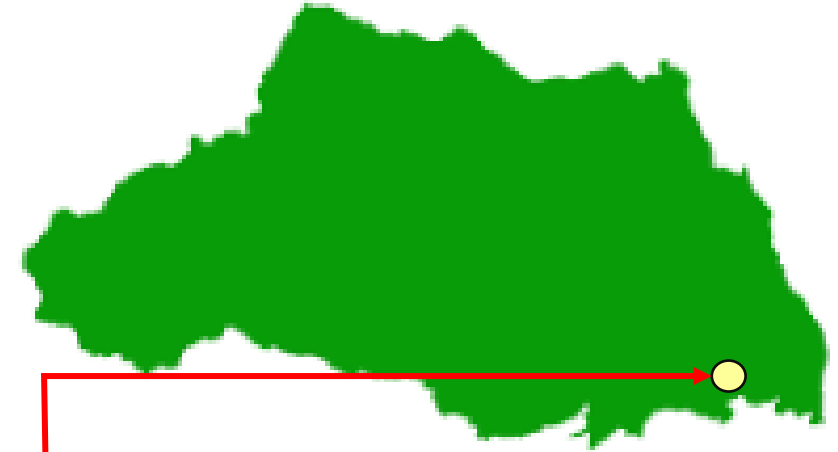
②アフターサービス部門の紹介と役割

・サービス体制について

全国10拠点
社員エンジニア28名
全国パートナー社約200社（cvs除く）



埼玉県



首都圏物流センター（草加）

- サービス企画課
- コールセンター
- 首都圏サービス課
- 首都圏支社



2020年4月より稼働開始

②アフターサービス部門の紹介と役割

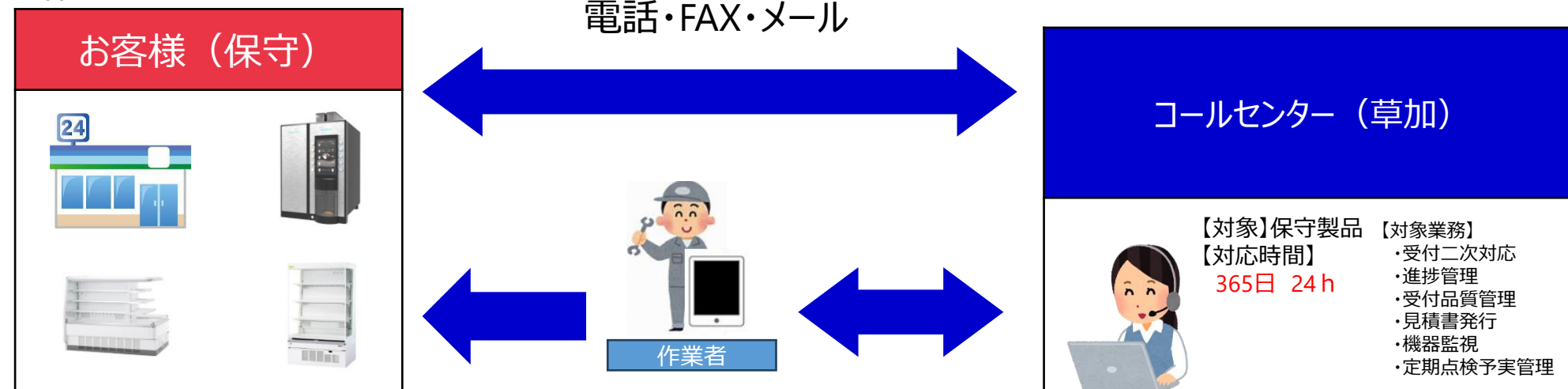
CONFIDENTIAL

2024/9/13

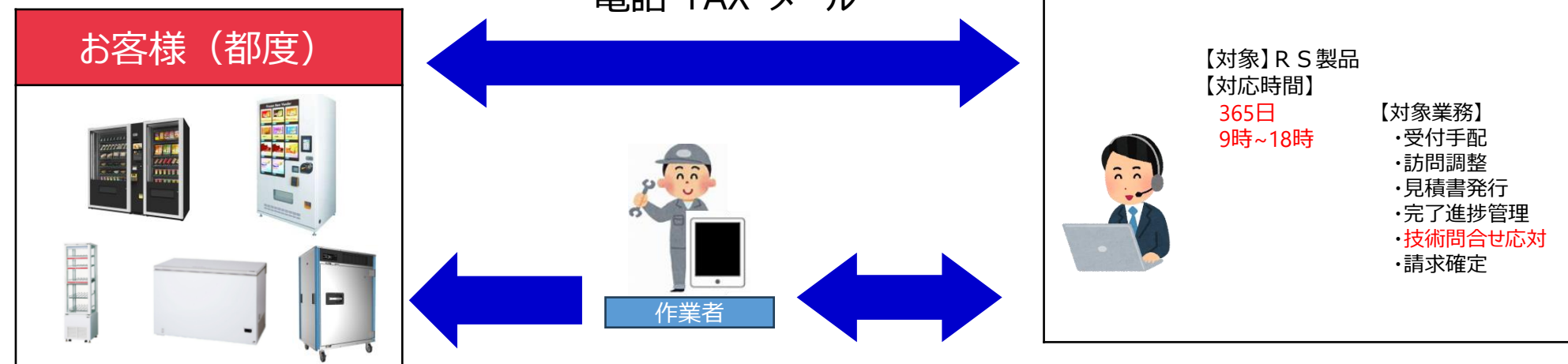


・コールセンター役割について

■保守サービス



■メーカーサービス



②アフターサービス部門の紹介と役割

・コールセンター件数実績

CONFIDENTIAL

2024/9/13



自動販売機



冷凍・冷蔵ショーケース



フード機器



冷凍冷蔵設備・物流機器



ITシステム



数千種類の製品

現場顧客



代理店・営業



作業着

カスタマーセンター



主な対応業務

メーカーサービス

CVSコーヒーマシンメンテナンス・CVS冷
設・空調メンテナンス

対応時間

365日 9時~18時

365日 24時間

主な業務内容

- ・ 修理依頼受付~手配・完了進捗
- ・ 故障に関する相談・問合せ対応
- ・ 見積書発行

- ・ 修理依頼受付~手配・完了進捗
- ・ 故障に関する相談・問合せ対応

I N P U T 件数

- コール 74,000件
- FAX 16,000件
- Mail他 13,000件
- 計 103,000件

- コール 86,000件
- FAX 400件
- Mail他 20,000件
- 計 106,400件

合計119,400件

O U T P U T 件数

- 修理手配 40,000件
- 問合せ対応 13,000件
- 見積書発行 6,000件
- 計 59,000件

- 修理手配 43,000件
- 問合せ対応 39,000件
- 計 82,000件

合計141,000件

技術問い合わせ回答数
約50,000件

コールセンターの人数構成
社員：12人
派遣：30人

②アフターサービス部門の紹介と役割

CONFIDENTIAL

2024/9/13



・コール内容について

冷えない・温まらない

電源が入らない

修理依頼したい

取り扱い説明書が欲しい

修理依頼したがいつ訪問してもらえるのか？

事前に見積が欲しい

製品を買い替えるので
製品価格を知りたい
※弊社では製品価格は
営業で回答

納期はいつ？

様々なコールに対する柔軟な対応が必要。現場との連携も重要。

③ 問題と課題について

・問題点について

年々新製品などの登場

少子高齢化による人手不足

技術者の高齢化による新製品への対応が困難

多種多様な製品に対応するための技術者への教育不足

情報を共有するツールがなく
メール配信などで終わっている

対応などが複雑化し、マニュアル作成が追い付かない

初心者には難しい内容が多く
人材が定着しない

・
・
・

年々増える
負担と課題

そもそも人もカツカツで
どうやって対応しよう・・・

③ 問題と課題について

CONFIDENTIAL

2024/9/13



・課題点について

これらの課題を解決するためには？

- ・お客様の自己解決率を上げる
- ・社員の負担が少なく、簡易的に情報が共有できるツールが必要
- ・サービスマンから得た不具合情報の迅速な展開
- ・AIを使用し、資料作成補助出来る環境を作る
- ・過去～最新の技術情報を整理・整頓する

元々持っている武器は？

- ・過去から累積している技術情報
- ・経験豊富な技術者
- ・既存のマニュアル



Accela BizAntenna®

ナレッジベース
資料共有ツール



FAQ
社外問合せ解決ツール

④BizAntenna・SolutionDeskの導入・活用について

CONFIDENTIAL

2024/9/13



導入の決め手

- ・検索性の高さ
- ・メンテ会社へ共有可能
- ・コスト面
- ・問い合わせ削減対策の一環

導入目的

Accela BizAntenna®

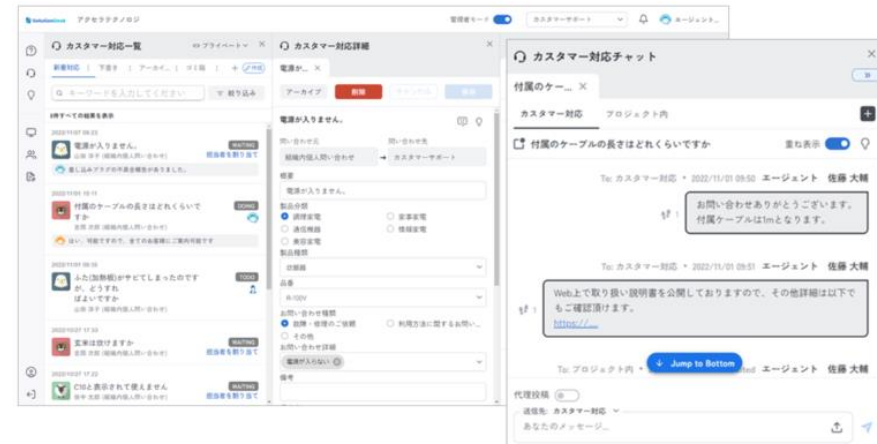
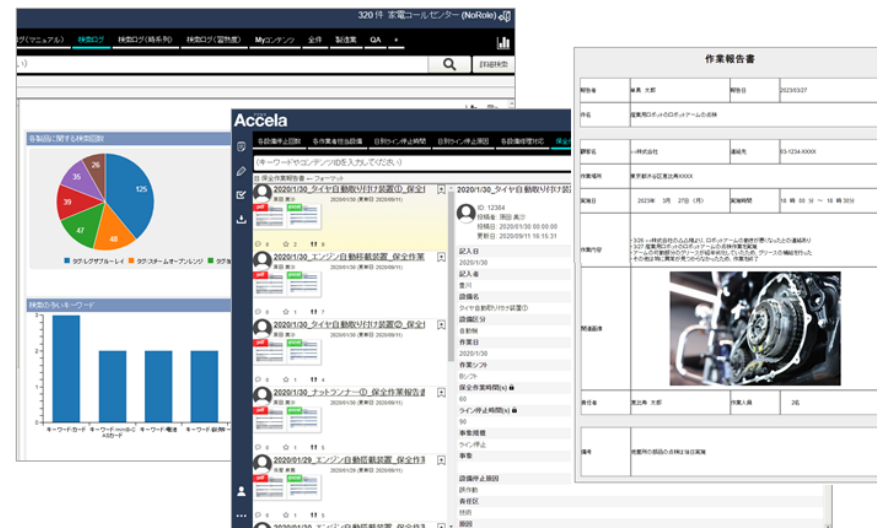
※2021年に導入
ナレッジベース

- ・マニュアルなどの集約
- ・現場不具合情報の迅速な共有
- ・クレーム情報の展開
- ・メンテ会社からの問合せの吸上げ



※今年4月に導入
FAQ

- ・お客様の自己解決率の向上
- ・技術問い合わせの削減



導入後・・・

④BizAntenna・SolutionDeskの導入・活用について

CONFIDENTIAL

2024/9/13



Accela BizAntenna®

導入前

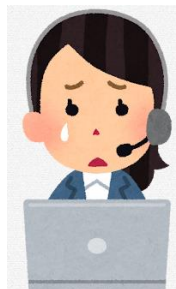


各営業所 社員

- ・情報連絡に時間が掛かる
- ・全体共有が困難
- ・繁忙期などは地域によって情報格差が発生



作業者



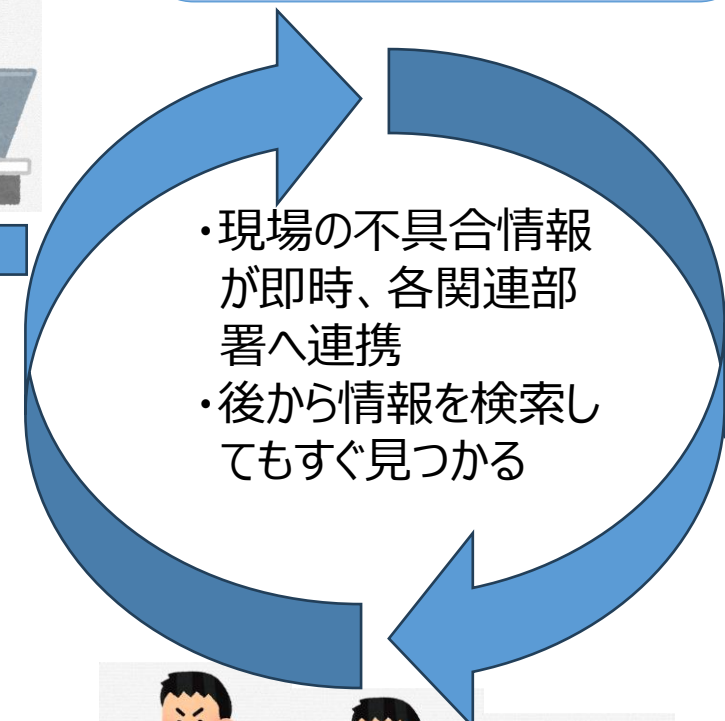
カスタマーセンター

連絡手段
メール、電話



各営業所 社員

導入後



カスタマーセンター



作業者

Accela BizAntenna®

具体的な活動

- アカウントの作成、設定
メンテ店により送信情報の設定
使用者の確認
- 既存の情報を一括アップロード
エラーコード、不具合情報
技術情報など
- 使用方法を全国社員、メンテ店へ連絡
投稿方法、投稿に対するコメントの残し方
- 現場から上がってきた問合せに対する返答
問合せなどを回答

活用の効果

- 情報の共有スピードが格段に向上
情報の正否に多少のばらつきがあるため、
気づいた時に確認するが、全国メンテ店に
即時情報が通知できるようになった
- 検索性が向上し、資料の検索時間が削減
単語やハッシュタグ機能により、
以前のファイル保存より検索性が向上した
- メンテ店への技術回答スピードが上がった
今までは該当の地域社員での回答だったが、
誰でも回答可能になったことにより、
メンテ店同士や他地域の社員での
回答が行われている



④BizAntenna・SolutionDeskの導入・活用について

CONFIDENTIAL

2024/9/13



※今年4月に導入

導入効果の狙い



件数過多の為、
対応しきれない



顧客

クレームや緊急
対応となる

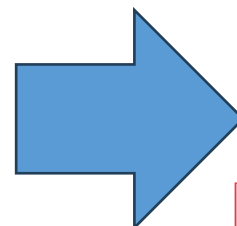
クレームにより対
応時間の増加

問合せ



顧客

対応時間の増加



顧客

FAQにて疑問解決



FAQで回答出来
なかった問合せ



迅速な対応



④BizAntenna・SolutionDeskの導入・活用について

CONFIDENTIAL

2024/9/13



※今年4月に導入

具体的な活動

■ FAQの作成
今までの問合せ実績から作成

■ 弊社社外用のHPへ掲載
HPの問合せからFAQサイトへ
リンク貼り付け

■ 社内や社外へ告知
社内へFAQの展開。
社員のメールの署名に
問合せリンクを掲載

■ 問い合わせ内容の分析
FAQで回答出来る内容かどうか

これからの活動予定

■ 更なるFAQの作成
現在約400件のFAQから
更に増加予定

■ 告知活動を強化
営業経由や取説への記載など
告知活動の強化を実施予定

■ AIチャットボットの活用
AIによる問合せに対する
的確なFAQへの誘導



よくあるご質問

FAQ

1～3のタグを選択して
製品を絞り込んでください

- 1. 製品 (363) ▼
- 2. カテゴリ (363) ▼
- 3. 製品タイプ (シリーズ) (363) ▼
- 4. お問合せ内容 (363) ▼

FAQ一覧 エラー関連 と冷えもん

Q キーワードを入力してください

検索結果: 363件

エラー「Ed0～EdF」(インバーターエラー)の内容と対処方法

作成日: 2024/06/26

エラー「tA」(基板温度上昇アラーム)の内容と対処方法

作成日: 2024/06/26

エラー「E4」(除霜サーミスタ異常)の内容と対処方法

作成日: 2024/06/26

エラー「E32」(除霜サーミスタ異常)の内容と対処方法

作成日: 2024/06/26

エラー「E30」(庫内温度サーミスタ異常)の内容と対処方法

作成日: 2024/06/25

エラー「E2」(排水警報)の内容と対処方法

作成日: 2024/06/25

更新日: 2024/08/23

1. 製品:

ショーケース

2. カテゴリ:

リーチインタイプ

3. 製品タイプ (シリーズ):

TRMシリーズ

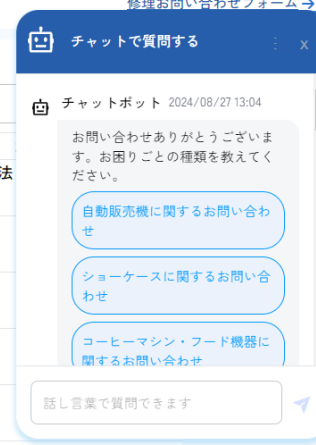
4. お問合せ内容:

エラーを表示する

回答:

排水皿の満水をお知らせする警告です。

下記の手順に従い、排水を捨ててください。



⑤これからの活動と効果の期待

CONFIDENTIAL

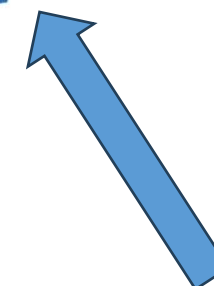
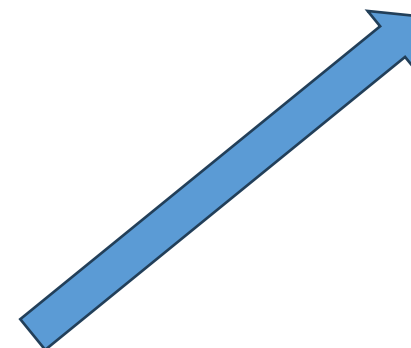
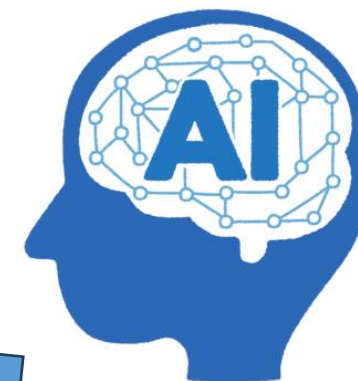
2024/9/13

SANDEN®

Accela BizAntenna®

SolutionDesk

- ・チャットボットの使用によるお客様の**自己解決率の向上**
- ・社内資料を社内に限定公開し、**社内FAQとして活用**
- ・技術情報を集約し、膨大な**情報ツールとしての活用**
- ・社外FAQの充実により、**電話コール数の削減**の狙い



ご清聴ありがとうございました

