

# アフターサービスの ワンパッケージ化を実現

## 取り組み事例

遠隔支援システムの導入や女性エンジニアの採用など、その他の取り組みをご紹介します。

### 遠隔支援

#### 機械導入によるフォロー体制

現地エンジニアにウェアラブルカメラを装着させ、テクニカルサポートセンター内でエンジニア目線の映像を共有し、リアルタイムでのサポートを行い、問題解決率を高めます。  
テクニカルサポートセンター内では共有した映像を基に故障・修理箇所を把握し、サポートセンター内にある端末を利用し、作業手順を視覚的・聴覚的に指示することにより、より正確な作業をすることを可能としました。  
また、カメラを装着した状態で修理を行う動画を撮ることにより、主観的に修理工程を見ることができ、教育動画を作成し、より充実したサポート体制を構築します。



### 女性エンジニア

#### 女性による専門チーム

エンジニアとして女性の採用を進め、女性だけのエンジニアチームの体制を整えております。女性が業務を行うことで、男性では立ち入れない・立ち入りにくい施設内の対応を行うことができる他、実際に作業を行う店舗のイメージに合わせ、適材適所な配置を行います。更に女性ならではの柔らかく、安心感のある接客により、高いお客様満足を実現します。



### 研修センター

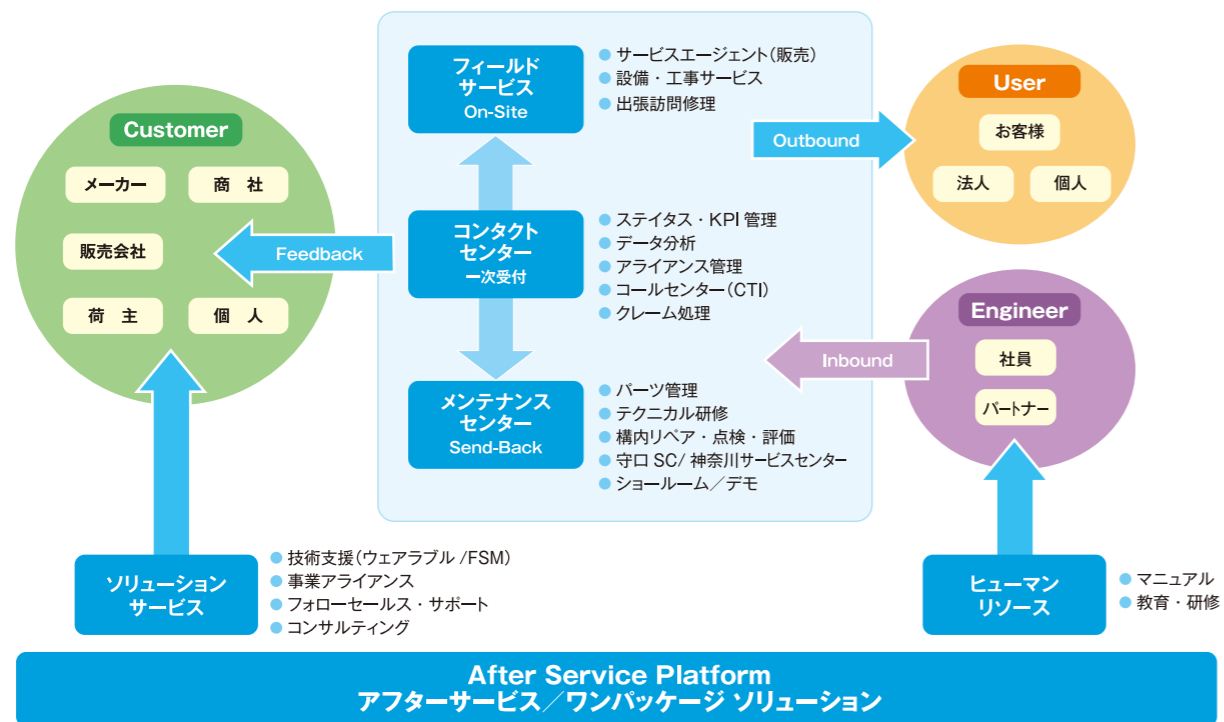
#### 自社研修センター

弊社の神奈川サービスセンター・守口 SC に実機を設置し、各担当リーダーによる研修を日常的に実施しております。新人や女性エンジニアの教育から全エンジニアの技術領域の拡大を図る他、現場検証を行うことにより、故障原因の特定・予知を行い故障発生の防止に努めます。  
更にウェアラブルカメラによる動画教材を利用した研修や反復練習をし、作業精度を向上させます。また、入社時及び定期的なキャリアコンサルタントによる面談・講習を開き、定着率の向上とお客様対応力を高めることで品質向上を目指します。



事業コンテンツ・プラットフォーム

アフターサービスのバリューチェーンにおける付加価値向上を目指しております。業務用機器から医療機器、ロボットに至るまでのハードウェア修理・定期メンテナンス、サービスパーツ管理、コンタクトセンター業務を全国規模で展開しております。



アフターサービスのワンパッケージ化を実現!

出張修理、弊社サービスセンターでの持込修理、パーツ管理、組立検査、またコンタクトセンターと多岐に渡るアフターサービスメニューをパッケージ化することで、ワンストップソリューションによるバリュー向上をご提案いたします。

コンタクトセンター

Contact Center



- 顧客からのコンタクトを一次受付から対応
- CRM機能による顧客管理からデータ分析まで対応
- 電話対応による解決・完了率を上げることで出張修理を低減
- 経験豊富なテクニカルオペレーターを配置
- 効率的なサービスエンジニアのディスパッチ対応
- 365日対応
- 小ロットからの受付も対応

出張修理

On-site Maintenance



- ものづくり技術を備えたサービスエンジニアを保有
- 自社社員対応による高コスト化・出張コストの改善
- 代行店の集約による管理工数の低減と効率化経営
- 自社サービスエンジニアとパートナー企業アライアンスによる全国・広域対応
- 突発修理、定期メンテナンス、搬送、設置工事、リコール対応までアフターサービス全般に対応
- 海外企業が日本進出する際のサービスサポート（スタートアップ実績）

持込修理

Send-back Maintenance



- オンサイトからセンドバック修理への見直しによる修理コストの低減
- センドバック型によるKPIの短縮対応
- お客様専用で必要に応じたセンドバックスペースの確保
- 受託製造によるアセンブリラインの対応
- 実機お預かりによるサービスエンジニアの技能研修センター機能
- 専用の修理治具、設備の設計・製作

サービスパーツ管理

Service parts Center



- サービスパーツの在庫負担軽減
- 在庫管理工数の低減
- PDI(受入・出荷検査・動作確認)による品質管理
- 協力会社、パートナー企業のパーツ管理も対応
- サービスエンジニアへのパーツ供給がワンストップ
- 海外からのサービスパーツの輸送コストの低減とリードタイムの短縮化
- 製造パーツとサービスパーツの共有在庫によるコスト低減

ソリューションで課題を解決!

お客様の課題・お困り事に対して、弊社の数あるソリューションが的確にマッチするようにカスタマイズし、提供いたします。

お困り事の解決事例と効果

課題	お客様のお困りごと	弊社のソリューション
コスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>社員をコア業務に集約させたい</li> <li>社員対応してはコスト高</li> <li>出張用経費を低減したい</li> <li>代行店、在庫管理工数を低減したい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アフターサービスを降アウトソーシング化</li> <li>弊社SE活用による労務費減少</li> <li>SEのエリア対応による合理化</li> <li>パートナー網構築、弊社SC/パーツ管理</li> </ul>
KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様への対応をより早く</li> <li>今後、計画的定期メンテナンスを始めたい</li> <li>全国どこでも期日内対応して欲しい</li> <li>一次受付を行って欲しい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴社のKPIに合わせた対応</li> <li>定期メンテナンス計画の策定と実施</li> <li>弊社+パートナー網による全国対応</li> <li>弊社コンタクトセンターの活用</li> </ul>
品質	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの顧客満足度を上げたい</li> <li>サービスエンジニアの品質が低下している</li> <li>顧客クレームを低減したい</li> <li>サービスパーツの受け入れ検査が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>標準化したCSマインド教育</li> <li>キャリアコンサルタントによるSE教育</li> <li>サービスセンター(SC)でのインスペクション機能</li> </ul>
技術	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスエンジニアの技術力を上げたい</li> <li>アセンブリまで行いたい</li> <li>電話での解決・完了率を上げたい</li> <li>海外企業だがサービス体制が確立していない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SEの技術研修センターの活用</li> <li>ファクトリーによる製造受託</li> <li>テクニカルコール(コンタクトセンター)重視</li> <li>国内進出のスタートアップとサービスサポート</li> </ul>

導入事例

弊社のアフターサービスを導入していただいたお客様の実例をご覧ください。

事例1 国内電機メーカー様

課題

- 全国販売を行うため、全国対応ができる体制の構築が必要。
- 販売台数増加に伴うアフターサービス専用コールセンターの立ち上げが必要。



解決

- 弊社にてエンジニアを全国規模で採用し、全国対応が可能となる体制を構築。
- 弊社エンジニアをコンタクトセンタースタッフに配置転換しコンタクトセンターを立ち上げ。
- コンタクトセンター～エンジニアまでを弊社にて一括対応。



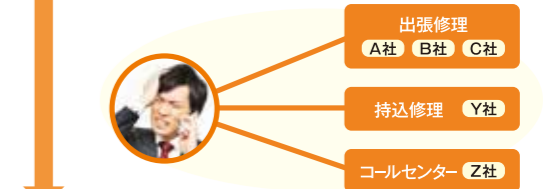
効果

- コンタクトセンター～エンジニアまでの一括対応によるQCコントロールの有効化を実現。
- エンジニア配置転換でコンタクトセンター内でのテクニカル対応領域の拡大を可能とし、コンタクトセンター内での解決率が向上。

事例2 外資系家電メーカー様

課題

- 出張修理委託先が複数社あり、管理工程の削減及び品質のバラツキに課題を抱えていた。
- 持込修理委託先、コールセンター委託先が異なる技術部門とコールセンター部門を同一拠点に統一したい。



解決

- 弊社にて出張修理を対応、現出張修理委託先を弊社にてコントロール。
- 持込修理及びコンタクトセンターを弊社にて立ち上げ、統一拠点への移管を提案。



効果

- 窓口の一本化による工数削減が実現し弊社自社エンジニアによる品質管理体制を構築。
- 持込修理・コンタクトセンターを弊社同一拠点で行い、技術部門とコンタクトセンターの同拠点稼働によるQCコントロールの有効化を実現。