

iPadサービスレポートによる 顧客満足とサービスの 業務効率向上

▶ サービスクオリティジャーニー(改善の歩み)

iPadサービスレポート

2011年10月、iPadサービスレポート (FileMaker)を開発・導入。テスト稼働後、2012年3月から運用開始。

複写式サービスレポート

複写機以外のメンテナンス時にはキャノングループから提供される複写式のサービスレポートを使用し、手書き記入後、お客様控えをお渡ししていました。

顧客管理台帳

複写機のメンテナンス時、お客様ごとの管理台帳（ファイル）にメンテナンス内容を手書きで記入し、直接管理台帳にお客様の署名・捺印をいただいていた。

オリジナルサービスレポート

1997年、「ダウンタイム60分」体制の強化と顧客満足向上のため、オリジナルの複写式サービスレポートを採用。

ダウンタイム60分

1996年、複写機にトラブルが発生した場合、通報から修復完了までを60分以内におさえる独自のサービス「ダウンタイム60分」体制を開始。



導入前の課題

毎日行うお客様先での複写機のメンテナンス業務は、サービススタッフがお客様ごとにメンテナンス記録を取りまとめた顧客管理台帳（ファイル）を持ち運びしてメンテナンス内容を記入し、お客様の署名・捺印をいただいていた。複写機以外の機器のメンテナンス記録は、キヤノングループから提供される複写式のサービスレポートを使用していた。

1996年、複写機にトラブルが発生した場合、通報から修理完了までを60分以内におさえる独自のサービス「ダウンタイム60分」を開始しました。担当のサービススタッフが訪問できないときは他のスタッフが訪問し、メンテナンスするジョイントテリトリー制も整えました。体制のさらなる強化と顧客満足度向上のためにオリジナルのサービスレポートに統一しましたが、情報収集・保管・共有における課題が山積みでした。



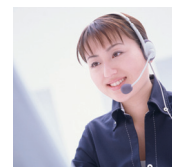
サービススタッフの課題

- ❌ サービスレポートをお客様先で手書き。
- ❌ 手書きしたサービスレポートを帰社後に日報システムへ入力。
- ❌ サービスレポートの記入漏れやミスなどの不備が多い。
- ❌ 過去のメンテナンス履歴の閲覧は、保管庫で一枚一枚、手作業で探す。
- ❌ お客様先で、引き継いだお客様のメンテナンス履歴や機器導入情報の把握が困難。



内勤スタッフの課題

- ❌ 記録を保管するための広いスペースが必要。
- ❌ 定期点検用レポートは、ドットプリンタで専用フォームを印刷。
- ❌ 外出先からの記録確認は、電話で内勤スタッフが検索。



導入の経緯

■ 「ダウンタイム60分」の体制強化から、顧客満足（CS）の向上へ

複写機トラブルの通報から修理完了までを60分以内で行う「ダウンタイム60分」の体制を強化し、お客様の業務への影響を最小限に抑えることで、お客様によりご満足いただけるサービスを提供できると考えました。そのためには、当時のサービススタッフや内勤スタッフの業務の負担を軽減する仕組みが必要でした。

■ 柔軟性・操作性の高さから、FileMaker&iPadを採用

既存の基幹システムとの連携、ユーザーインターフェース設計の自由度、PCからもモバイル端末からもアクセス可能な上に、モバイル端末用アプリケーション（FileMaker Go）が無償提供だったこと、また、福井キヤノンでは長年培ったFileMaker活用のノウハウを保有していたのでFileMakerを採用。

また、選択式メニューを中心とした設計が可能で、画面をタップするだけの操作が誰でも簡単にできること、通信環境があればどこでも最新情報を共有できることからiPadを採用し、FileMakerとiPadによるサービスレポートシステムの自社開発を進めました。



導入後の効果

レポート印刷のコスト 36,000円/月 × 12か月 = 年間なんと **約43万円** の削減！

さらに・・・

数千枚/月の定期点検専用フォームの印刷
数千枚/月ずつ増え続けるサービスレポートの保管・整理
過去のサービスレポートから、特定の記録を探す履歴照会業務、など。



見えにくい作業コストも大幅カット！業務負担も軽減し、社員満足（ES）にもつながりました。

サービススタッフの声

スピードアップによるCS・ESの向上

- ✓ サービスレポートをiPadに入力するだけで情報共有できるため、帰社後の再入力の手間が省けました。
- ✓ 修理履歴から導入機器まで必要な情報をすぐに確認できるため、点検箇所の特定制がスムーズになりました。
- ✓ 過去のコミュニケーション情報まで共有できるので、お客様が安心できるサービスを提供できます。
- ✓ お客様の署名(手書きサイン)をiPadでできることが、新たなコミュニケーションのきっかけになります。
- ✓ お客様とのコミュニケーションの時間が増えたので、信頼関係が深まり、顧客満足につながっています。

内勤スタッフの声

手作業と印刷コストの削減

- ✓ 毎月、数千枚のサービスレポートの保管作業、膨大な記録の中から特定の記録を探し出す作業がなくなり、他の業務への負担が減りました。
- ✓ 毎月、数千枚の定期点検用の専用フォームを印刷する手間がなくなりました。
- ✓ 過去のメンテナンス記録に関するサービススタッフからの電話がなくなり、お客様対応に余裕を持って取り組めるようになりました。



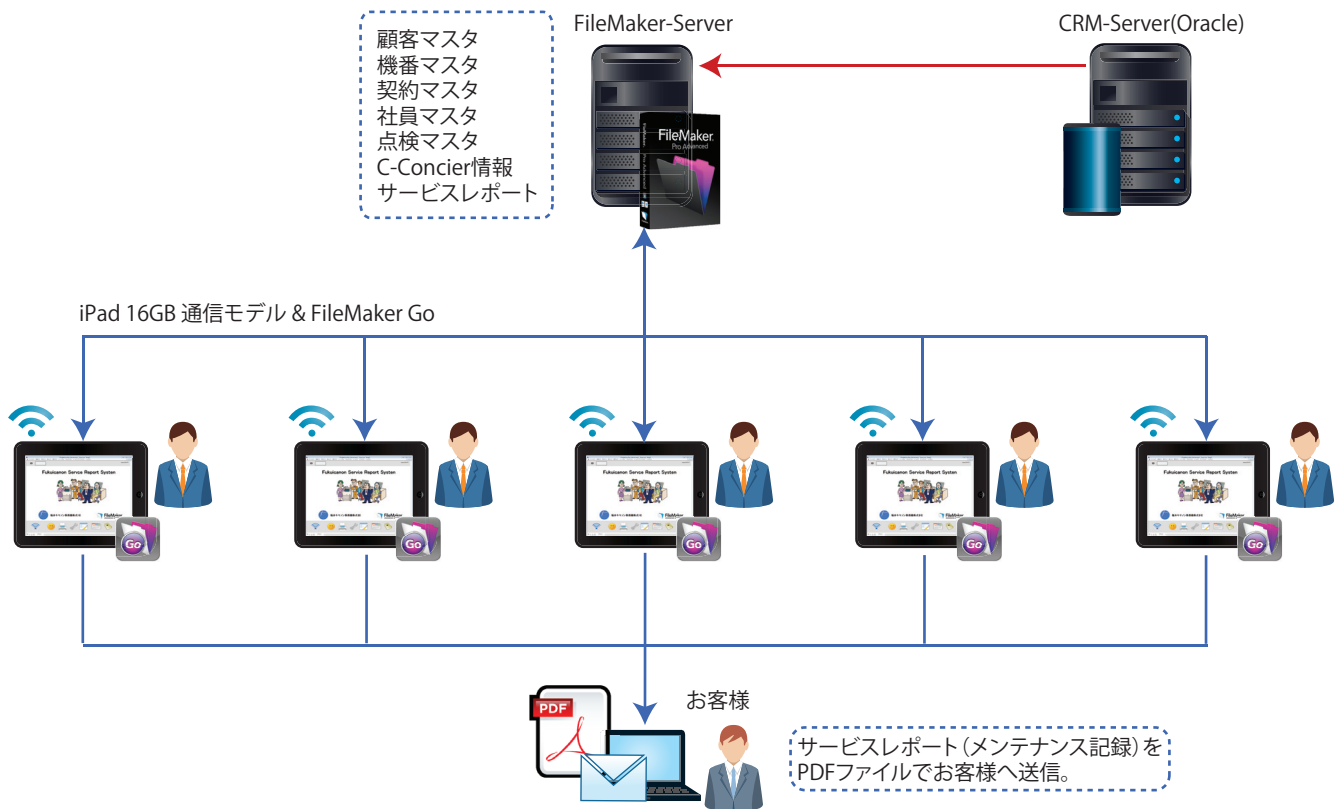
システム概要

福井キャノンが独自に開発したiPadサービスレポートシステムは、FileMaker12 & FileMakerGoで開発したシステムを社内の基幹系データベースやモバイル端末と連携させて活用するシステムです。

- ✔ 訪問先でメンテナンス記録をiPadに直接入力。
- ✔ データベースサーバや日報システムとも連動。
- ✔ 訪問先で更新された情報は、いつでもデータベースへ更新可能。
- ✔ 必要なお客様情報は、いつでもどこでもiPadで閲覧・共有が可能。



システム構成



導入推進担当

導入推進担当 S&S 第1チーム リーダー 丸木 治男

「ダウンタイム60分体制」に代表されるサービス体制の強化など、お客様満足の上昇を目的として「iPadサービスレポート」を自社開発し導入しました。継続的に改善を積み重ねることで、迅速かつ正確なサービスの提供だけでなく、サービススタッフや内勤スタッフの業務効率も大幅に向上しました。

今後もお客様満足向上を目指し、「iPadサービスレポート」の改善をはかるとともに新たな取り組みにチャレンジし続けます。

