

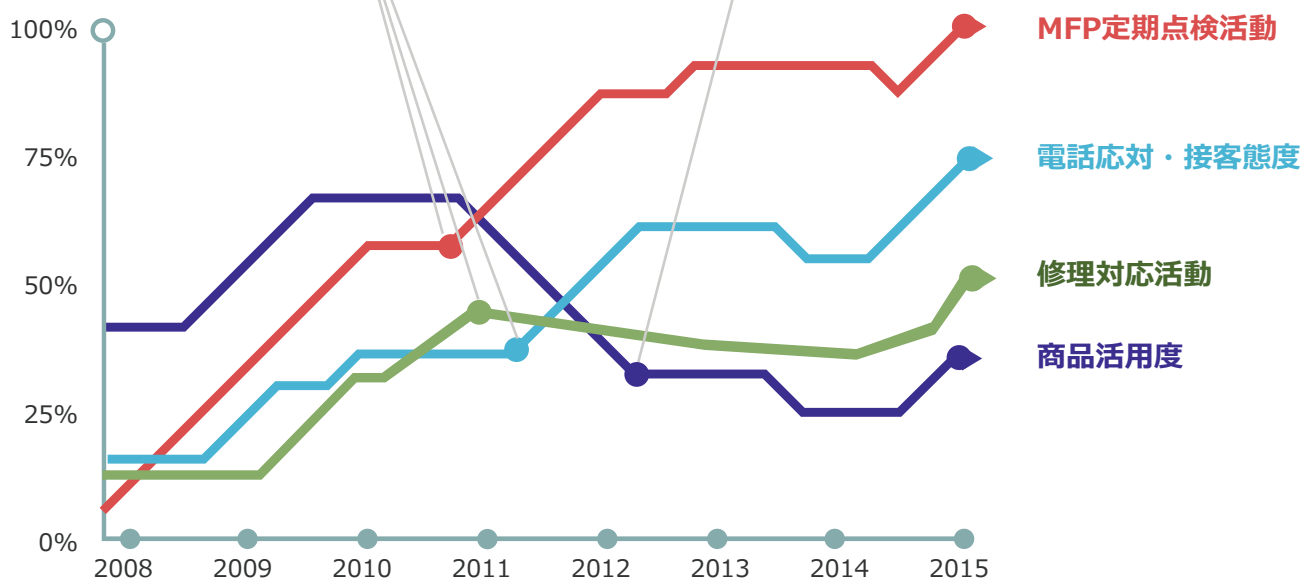
# キヤノンカラー複合機 機能活用アンケートによる 有効活用支援

## 商品活用度の結果は・・・

導入後、機能説明は当たり前のように行ってきたはずなのに、複合機を有効活用するためのアドバイスが欲しいというご要望が多かった。

## キヤノン主催アンケート結果

キヤノンマーケティングジャパン（株）が行っている「キヤノンMFP顧客満足度調査」では、点検活動や電話対応、修理対応について、例年高い評価をいただいていた。





## 導入前の課題

### ■ 当たり前を疑うことが、顧客満足向上への第一歩。

キヤノンマーケティングジャパン（株）が行っている「キヤノンMFP(※1)顧客満足度調査」では、点検活動や電話対応、修理対応について、福井キヤノンは例年高い評価をいただいています。一方で、導入した機器を単なるコピー・FAX・プリンタでしか使用していないため、有効活用するためのアドバイスが欲しい、というご要望も多く見られました。

福井キヤノンから複合機をご導入いただいたお客様には、複合機の操作説明や機能説明は忘れずに行ってまいりましたが、アンケート結果からは有効活用されていない様子がわかります。何が原因なのか、ICT(※2)スタッフが自らの活動を振り返って検証した結果、次のような仮説に辿り着きました。

※1) MFP・・・1台でプリンタとスキャナー、コピー機、FAXなどの機能を兼ねる多機能周辺装置（Multifunction Peripheral）  
※2) ICT・・・Information Communication Technology（情報や通信に関する技術）の略。



### ■ 複合機の機能は、お客様の業務効率を必ずしも上げるわけではない。

私たちICTスタッフが、よくお客様にご説明する機能の一つに「受注FAXをPCへ転送する機能」があります。コスト削減と受注FAXの紛失防止が期待できる機能で、複合機を導入されたお客様には、この機能と効果を当たり前のように説明してまいりました。

しかし、データ化された受注FAXを販売管理システムなどに受注登録する作業を実際に行ってみると、PCの画面上で受注FAXデータと発注システムを両方開きながら入力しなければなりません。ペーパーレスという複合機の機能的な視点では、確かにコスト削減や紛失防止につながりますが、お客様の受注業務の効率という視点から見ると、逆に業務効率を阻害する要因にもなりかねない可能性が考えられました。



# 導入の経緯

## ■ お客様の業務を理解し、お客様の業務に合わせた活用方法をサポートしたい。

私たちがお客様にご紹介してきた複合機の機能によって、見えるコストが抑えられても、見えない業務効率が低下してしまったり、私たちが目指すお客様へのお役立ちにはつながりません。そこで、お客様の現在の活用状況や機能への理解度を把握するため、福井キヤノンオリジナルのアンケートを実施することにしました。

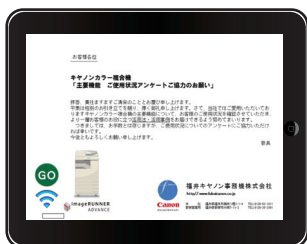
アンケートは、サービスレポートで開発実績のあるFileMaker(※1)&iPadソリューションで開発・導入しました。担当者がiPad画面に表示されるアンケートをもとに、お客様に機能説明や活用方法を確認しながら一緒に回答するという方式で、お客様にとっては長いアンケートへ記入する負担はかからず、担当者にとっては、お客様の業務を深く理解するきっかけにもなるため、アンケート実施を通して、お客様にも担当者にも、より良い効果が生まれると考えました。



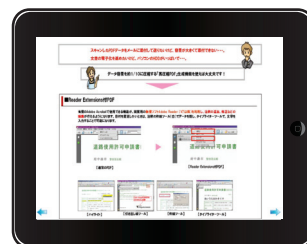
※1) FileMaker・・・FileMaker社が開発しているデータベースソフトウェア。

# 導入後の効果

## ■ アンケートトップ画面



## ■ 質問項目の下には、イラスト付きの機能説明が表示される



## お客様から寄せられた喜びの声

- ✓ コピー・FAX・プリンタでしか使用していない複合機に、こんな機能があるなんて知りませんでした。
- ✓ 業務で必要な作業に合わせて使うことができて便利だね。
- ✓ 活用方法が広がって、今まで手間がかかっていたことも楽になりました。
- ✓ 作業効率が上がって、コスト削減にもつながりました。

## ICT(※2)スタッフにも好評！

- ✓ お客様がどのような業務をされていて、複合機をどのように使用されているのかを知ることができた。
- ✓ お客様の業務に沿った活用方法を紹介するため、豊富な知識やノウハウを身に付け、スキルアップにつながった。
- ✓ お客様の業務に対する理解が深まったことで、お客様の新たな課題に対して提案ができるようになった。

※2) ICT・・・Information Communication Technology (情報や通信に関する技術) の略。

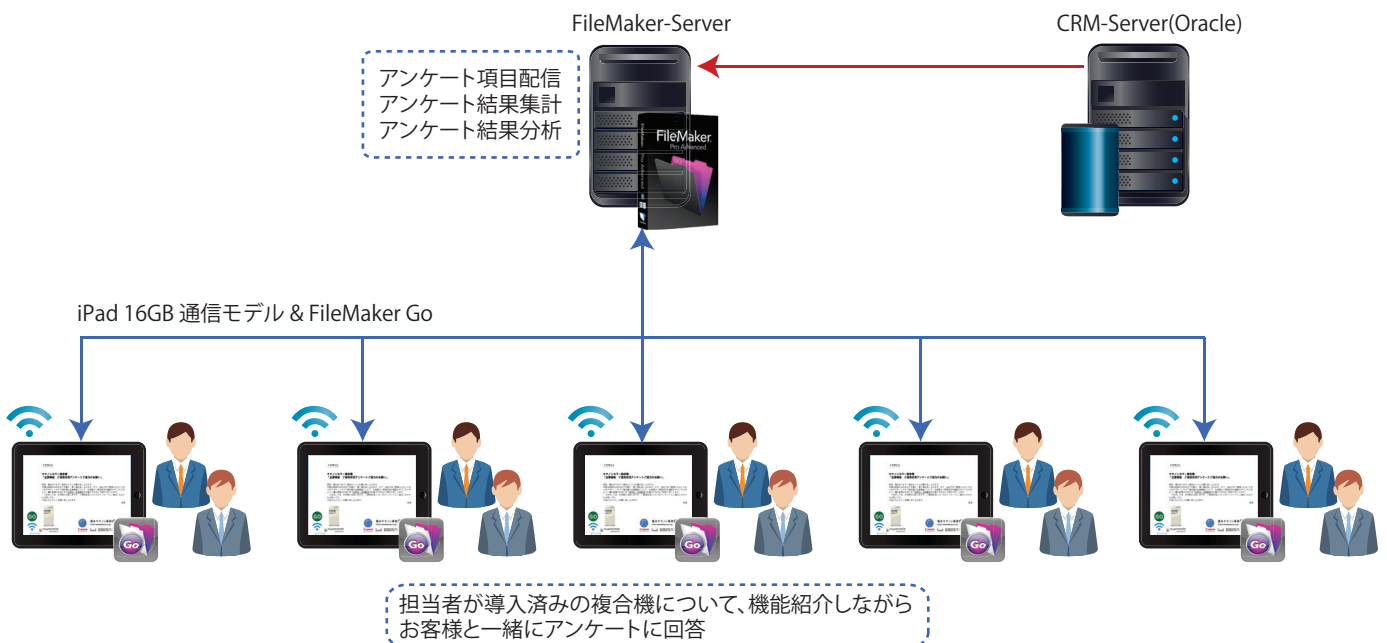
# システム概要

福井キヤノンが独自に開発した複合機機能の活用アンケートは、FileMaker12 & FileMakerGoで開発したアンケート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。

- ✔ 訪問先でお客様に活用状況や機能説明を行いながら担当者がアンケート結果をiPadに直接入力。
- ✔ アンケート結果はサーバで集計され、アンケート結果をリアルタイムで分析することが可能。
- ✔ データベースサーバとも連動しているため、詳細なお客様情報などを入力する必要がなく、手軽に実施できる。



# システム構成



# 導入推進担当

導入推進担当 S&S 第3チーム リーダー 清水 弘幸

お客様にご導入いただいた複合機を有効活用していただくため、今回ご紹介した「キヤノンカラー複合機 機能活用アンケート」を実施しました。アンケート画面には、イラスト付きで機能の説明が表示されるため、お客様がご存知ではない機能だった場合には、表示される画面に沿って改めてご説明することができます。また、お客様が業務の中でどのようなことでお困りかを把握し、お客様の業務に沿った機能の活用法をご提案させていただくために、私たち自身のスキルアップにもつながりました。

今後も、ご導入いただいた複合機をさらに有効活用していただくために、お客様の声に耳を傾け、お客様の業務に沿った機能の活用法をご提案をさせていただきます。

