

サービス業務支援システム **SPAT**[®] (スパット)



2008年 3月19日
テックエンジニアリング株式会社

会社概要

TEC

Customer Satisfaction Oriented Company

テックエンジニアリング株式会社

会社概要

商号 : テックエンジニアリング株式会社
本店所在地 : 東京都 江東区
資本金 : 2億円
社員数 : 1966名(2007年4月現在)
設立 : 昭和48年11月1日
営業内容 : 製品サポートサービス、運用サポートサービス
 : ネットワークソリューションサービス、製品/サプライ販売



関係会社



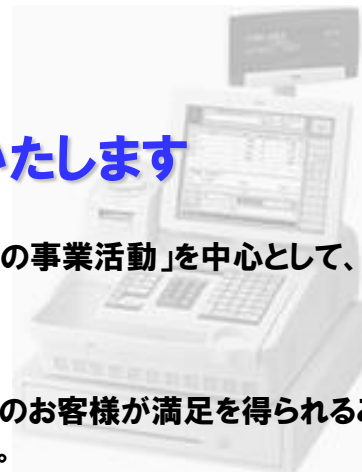
経営ビジョン/経営方針

**トータルサービスプロバイダーとして、
技術と誠意で、安心と快適を提供いたします**

東芝テックグループの経営理念に基づき、当社は「顧客基点の事業活動」を中心として、

- ・誇りあるプロ集団
- ・社会との協調・連携
- ・健全で透明な経営

を図ることにより、お客様に価値あるサービスを提供し、全てのお客様が満足を得られることを経営上の最重要課題とし、これらの解決・実現を目指します。



SPATシステムの役割



出動指示

訪問・作業



訪問予定管理

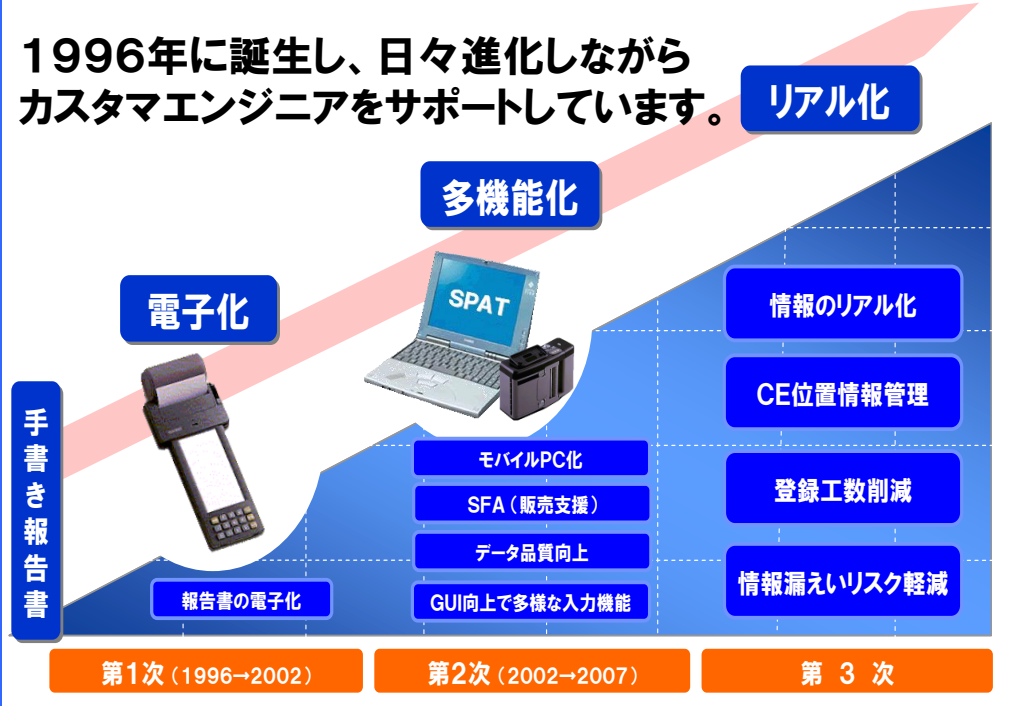


報告



現在までの変遷

1996年に誕生し、日々進化しながらカスタマエンジニアをサポートしています。



外出先での訪問予定の管理から、お客様先の入退出、作業報告書の出票、行動管理等を幅広くサポートしているシステムです。

導入前の課題・問題点



リアルに進捗を把握できない！

- 客先に到着した？ いまどこ？ 作業は終わったの？
- 顧客に状況報告を早くしたい！



セキュリティが不安

- モバイルPCには機密情報が入っている。
- ウイルスやハッカーに狙われたら・・・



業務効率を向上したい

- コールセンターへの連絡をもっと効率良くしたい。
- ASPのシステムも市場にあるが、機能が足りない。

ケータイで・・・より早く、正確に、安全に

より早く



リアルタイムを簡単に

- 入退出送信などで、社内電話工数の削減を。
- 簡単起動で、レスポンスの良い報告を。

正確に



PDAに劣らない多機能・高利便性の確保

- 実利用者の『使い勝手』を重視し便利で幅広い業務をカバーした情報武装端末にしたい。

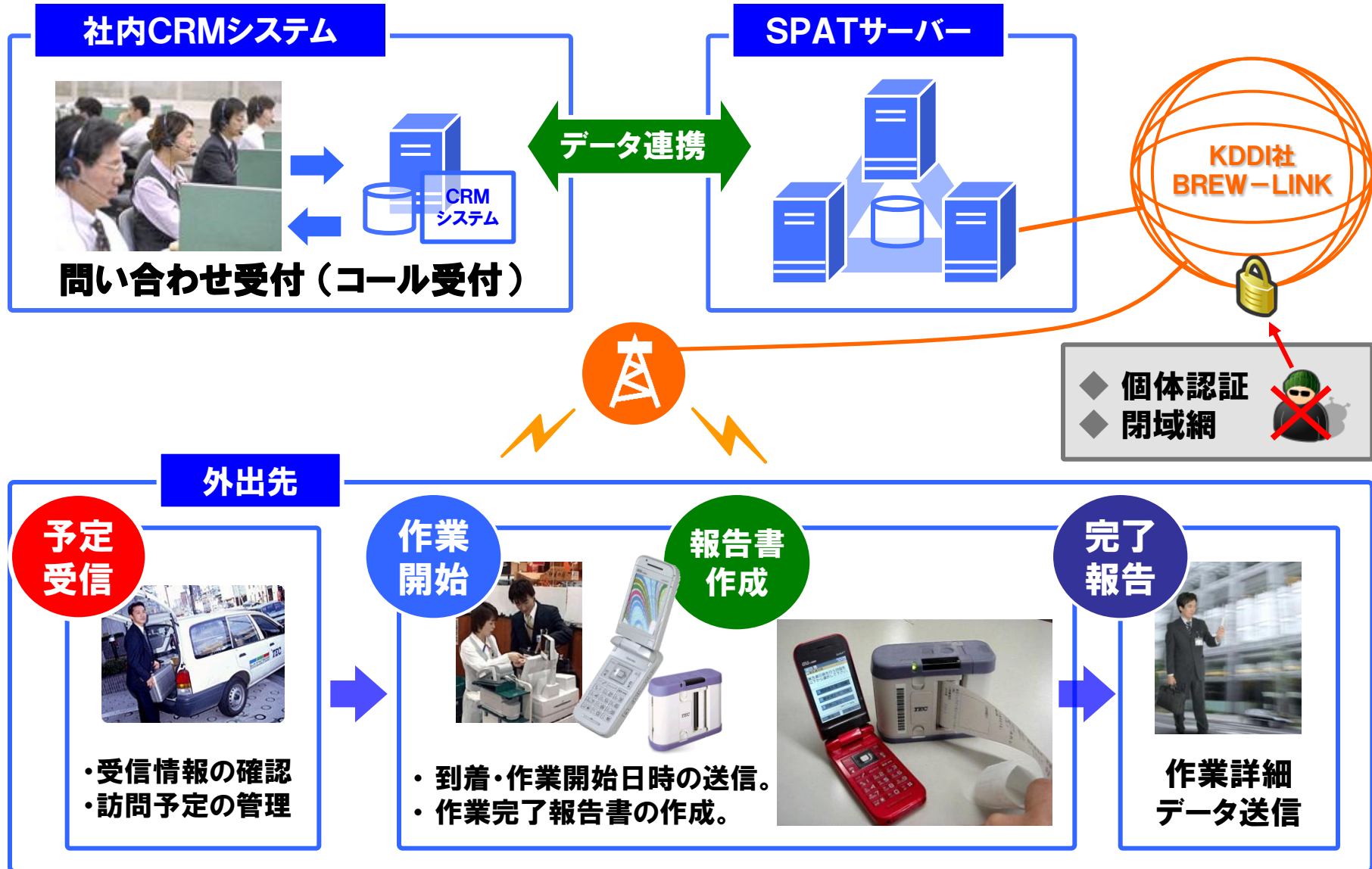
安全に



セキュリティ向上による企業リスクの低減

- 物理的に接続できない環境の構築。
- 気にしなくても良いくらいのセキュアな端末。

導入システムの全体像



導入システムの特長

多機能・高利便性を求め、PDAに劣らない機能構成を実装

ログオン・トップメニュー



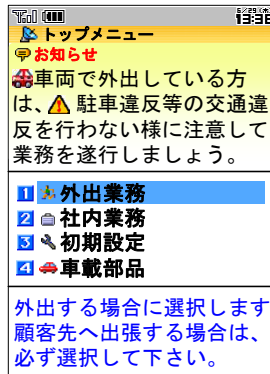
ServicePersonAssistingTerminal
SPAT
作業管理支援システム
TEC テックエンジニアリング株式会社

氏名
端末名
パスワード

1 パスワードを忘れた
2 使用社員の変更

終了 ログオン

ログオン



トップメニュー
お知らせ
車両で外出している方は、△ 駐車違反等の交通違反を行わない様に注意して業務を遂行しましょう。

1 外出業務
2 社内業務
3 初期設定
4 車載部品

外出する場合には選択します顧客先へ出張する場合は、必ず選択して下さい。

メインメニュー

車両運行管理

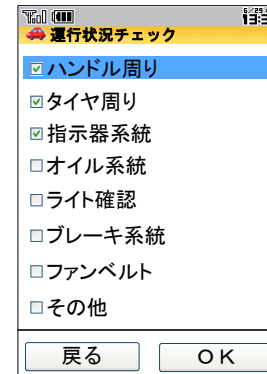


外出登録
外出日付
外出時刻
外出区分

横浜 01 あ 1234
最終使用者
最終降車日
降車時距離 Km
乗車時距離 Km

戻る 次へ

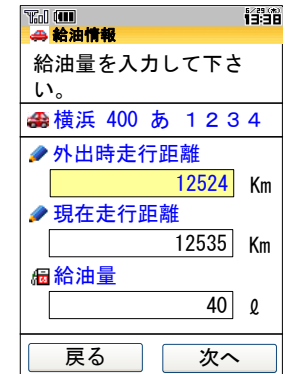
外出/車両運行登録



運行状況チェック
 ハンドル周り
 タイヤ周り
 指示器系統
 オイル系統
 ライト確認
 ブレーキ系統
 ファンベルト
 その他

戻る OK

運行状況チェック

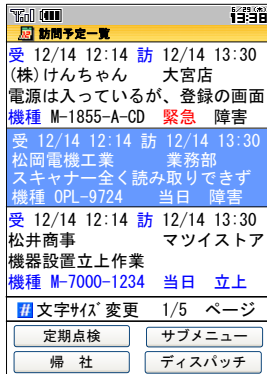


給油情報
給油量を入力して下さい。
横浜 400 あ 1 2 3 4
外出時走行距離 Km
現在走行距離 Km
給油量 l

戻る 次へ

車両給油登録

訪問予定管理・訪問先情報照会



訪問予定一覧
受 12/14 12:14 訪 12/14 13:30
(株)けんちゃん 大宮店
電源は入っているが、登録の画面
機種 M-1855-A-CD 緊急 障害

受 12/14 12:14 訪 12/14 13:30
松岡電機工業 業務部
スキャナー全く読み取りできず
機種 OPL-9724 当日 障害

受 12/14 12:14 訪 12/14 13:30
松井商事 マツイストア
機器設置立上作業
機種 M-7000-1234 当日 立上

文字サイズ変更 1/5 ページ

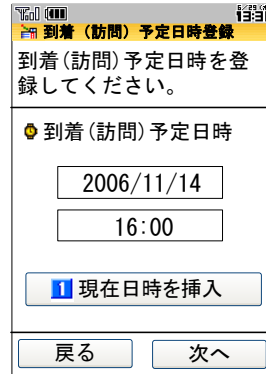
定期点検 サブメニュー
帰社 ディスパッチ

訪問予定一覧



訪問予定詳細
受付日時
2006/04/21 10:21
作業予定台数
10台
対応区分
当日
作業がコリ/区分
設置立上/仮設置
受付内容
機器設置立上作業
作業指示
作業開始前に本社の山田様へ連絡をお願いします

訪問予定詳細



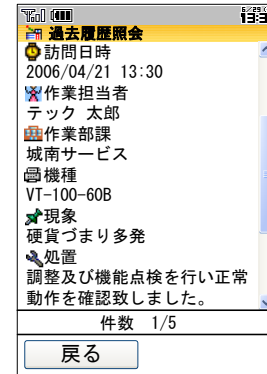
到着(訪問)予定日時登録
到着(訪問)予定日時を登録してください。

到着(訪問)予定日時

1 現在日時を挿入

戻る 次へ

訪問予定日時登録



過去履歴照会
訪問日時
2006/04/21 13:30
作業担当者
テック 太郎
作業部課
城南サービス
機種
VT-100-60B
現象
硬貨づまり多発
処置
調整及び機能点検を行い正常動作を確認致しました。

件数 1/5

戻る

過去履歴照会



訪問先地図照会
都立木場公園前
深川橋
木場公園
アピタ
区役所前
木場
深川橋
木場
東西線
堀浜入口
南橋

OK ブラウザーメニュー

訪問先地図照会

導入システムの特長

高利便性と多機能を備えた小さなビジネスケータイとして、約300画面を用意し、幅広い業務をカバーしています。



車両運行登録機能



報告書出力[®]



訪問予定管理機能



位置情報管理



定期点検登録機能



各種情報照会



設置登録機能



QR／バーコード読取[®]



カウンタ検針



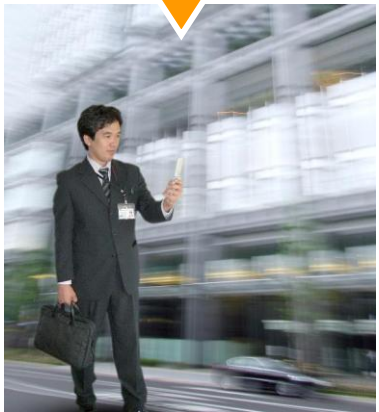
回収／請求管理



車載部品管理



地図照会



社内工数の削減

- **電話連絡対応人員の削減**が実現。

《1社の作業連絡の例》

店舗数	約10,000店舗	(平均270件/日)
従来人員	既存社員+8名。	
導入後	既存社員+ 3名 に削減。	

ケータイSPAT導入により、電話対応人員が8名から3名に削減。

この1社の例では、**費用効果は3,000千円/月**の人員削減を行え、業務効率化が実現。

企業CSR活動の支援

■ 外出先で用いる営業車両のCo2排出管理

以前のバージョンより実施しているSPATで登録する車両の運行データを基として、排出量係数に基づいてCo2排出量を自動計算し、本情報を基に社内での排出量の削減に対する監督・指導を行う事で、車両Co2排出量削減管理を実施。

平成18年／平成19年度、環境省・環境再生保全機構主催の**エコドライブコンテスト**に受賞し、企業としての**CSR活動の推進**を継続して且つ、集計作業工数をSPATを用いる事で削減して実施しています。



導入効果

■ 全国の主要コンビニエンスストアの入退店で効果を発揮



セブン - イレブン

- 全国に12,034店舗
- 保守対象台数は約10万台



ファミリーマート

- 全国に7,187店舗
- 保守対象台数は約28万台

現状までのリスク



訪問に際しての入店間違いや約束時間の厳守が必須。駅の北口や南口では類似した店舗名が多く、ヒューマンエラーによるリスクが存在していました。

ケータイSPATでヒューマンエラーの抑制を

誤入店のリスク

訪問遅延のリスク

店番号で入店時に訪問予定かを照合

入店状況やCE移動状況を社内でチェック

※ 店舗数は、2008年2月末現在の情報です。

あなたと、コンビニに、

FamilyMart

巨大なコンビニ・インフラ事業を支えているのが、
テックエンジニアリング社の24時間体制の保守
サポートです。



株式会社ファミリーマート
取締役 常務執行役員
システム本部長

小部 泰博 様

事業継続計画の頑固たる基盤となることを、なお一層、期待します。

当社は、国内7,000店を超える店舗にPOSレジだけでも
16,000台以上の規模の機器を24時間営業で稼働させて
います。

この巨大なコンビニ・インフラ事業を支えているのが、テック
エンジニアリング社の24時間体制の保守サポートです。

日本全国に張り巡らされた保守サービス網をITで強化して
支える、今回の携帯SPATシステムが、品質とスピードの
向上に更に役立ち、当社の事業継続計画の確固たる基盤と
なることをなお一層、期待します。



《東芝テックグループの経営理念》

モノ創りへのこだわりと挑戦
いつでもどこでもお客様とともに

TEC

テックエンジニアリング株式会社