

保守作業を隅々までサポートし、 ケータイで顧客情報も守る！

効果を上げたモバイルはこれ！

業種 **フィールドサービス**

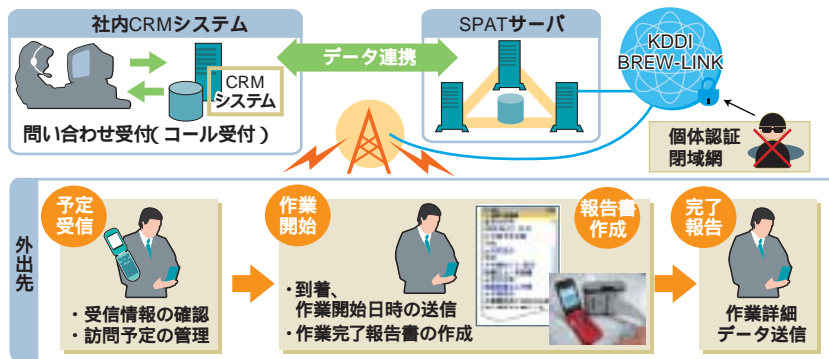
活用分野 **保守・メンテナンス業務**

テクノロジー **携帯電話、業務アプリケーション、Bluetooth**

東芝テックのグループ会社でPOSレジなど各種製品の運用保守サービスを主事業とするテックエンジニアリングでは、現場で活躍するカスタムエンジニア(CE)の業務支援システムSPAT[®](Service Person Assisting Terminal)を1996年から運用してきた。2002年には端末をハンディターミナルからモバイルPCへと移行し(第2世代)情報武装を強化した。

しかし、時代の変化とともに課題が浮上した。「PCの利用には情報セキュリティ面での不安がありました。また、端末には通信機能がなく、現場状況をリアルタイムに把握できませんでした」と、営業推進統括部情報シ

SPATシステムの概要



Profile

テックエンジニアリング株式会社
http://www.teceng.co.jp/

本社所在地 東京都江東区木場5-8-40 東京パークサイドビル
設立 1973年11月
資本金 2億円

事業内容

保守サービス・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/サプライ販売など



「誰でも使いこなせる携帯電話で
保守作業が大幅に効率化できた」

テックエンジニアリング・営業推進統括部情報システム部の山田賢二部長(左)、同部システム企画グループの松岡隆二係長

テム部の山田賢二部長は話す。さらに、現場との連絡業務は顧客とCE両方の連絡窓口を兼ねるコンタクトセンター業務の負荷も押し上げていた。

▶ 業務の大幅効率化に加え
高品質な顧客対応も可能に

2005年からの「第3次計画」では、通信機能を必須項目として検討した結果、誰もが容易に使いこなせることを重視し、携帯電話の採用を決断。KDDI(au)のW44Tを新端末とした。

新システムの運用は2007年に開始。CEの持つ携帯電話は、訪問予定管理や使用車両の運行登録、客先への入場・作業完了・退出報告等々、現場におけるすべての業務にフル活用されている。作業完了報告書などを出力できるBluetooth対応ポケットプリンターも配布され、端末の使いやすさとともに高く評価されている。

また、コンタクトセンター側でもCEの作業状況・結果をリアルタイムに把握できるようになったことで、業務管

理の省力化だけでなく、より高品質な顧客対応が実現された。

営業推進統括部情報システム部・システム企画グループの松岡隆二係長は、「携帯電話からのアクセスに『BREW LINK』による閉域網を使うためセキュリティは万全ですし、アプリケーション管理もネットワーク経由で行えるので、システム運用業務の負荷も大きく軽減できました」と、もう1つの効果を挙げている。

▶ 簡単操作に工夫を凝らし
300超のアプリ画面を作成

開発にあたっては、モバイルPCで実現していた機能をベースに追加・削除を行い、さらに開発担当者がCEの作業現場に同行し、実業務での必要性も検証していった。

300を超える画面はボタンの配置などを共通化し、ほとんどの入力操作を項目選択で行えるようにした。松岡係長は、「携帯電話を普段使う感覚で作業できるように工夫しました。この結果、導入時の操作教育も少ない時間で済みました」という。

今後は、GPS機能を生かしたCE同士の連携強化や、画像・映像の活用も考えていくとのことだ。