



# お客様の声



## 導入企業のシステム効果

弊社のシステムは、大手から中小企業まで様々な規模の企業で貢献しています。その実践的なノウハウを取り入れ進化してきました。修理・点検・工事業務に役立つシステムとして自信もってお奨めできます。

また、利用企業の業種は多種多様です。例えば、空調機器の修理会社、計測機の設置・メンテナンス会社、医療機器メーカーのメンテナンス部門などです。他に以下の様な製品やサービスを取り扱っている企業が利用しています。


- 防災設備
- 清掃・ビルメンテ
- 製本・包装機
- 昇降機
- 事務機器
- PC・OA機器
- 照明機材
- 空調機
- 医療機器
- デ스플레이(サイン)
- ボイラー
- 計測・計量機器
- 船舶用機材
- AV機器
- 加工機器
- 発電機
- 通信機器
- 厨房機器
- 自販機
- 産業機械
- 上下水道設備
- 給湯器
- 訪問営業
- 介護サービス など

当資料は、弊社の修理・点検・工事管理システムを利用している企業の意見を集めてみました。システム導入前の「業務の課題」と、その課題をシステムでどの様に解決したか「システム効果」を紹介します。


メニュー

自動メールと承認機能で修理手配時間を短縮	P2
正確なスケジュール管理で運用負担を軽減、作業コストも削減	P3
システムで作業効率を上げ残業コストを削減	P3
タブレットPCとインターネットで事務作業を軽減	P4
モバイル化で作業者の事務負担軽減と顧客満足度向上	P4
データベース化とスマートフォンの利用で作業効率と技術力アップ	P5
作業進捗の「見える化」で顧客対応のスピードアップ	P5
モニターリング機能で管理を強化、会社の信用アップへ	P6
修理受付から修理司令塔へ変革、事業拡大を狙う	P6
スケジュール機能で作業効率化	P7
協力業者もシステム利用で効率的な運用に、業者も満足	P7
定期点検の準備時間が数時間から数分に短縮	P8
データベース化により全社で情報共有を可能に	P8
データベース化で作業者の評価とお客様のリブレース提案を可能に	P9
データ分析で予防保全の提案を可能に、他社差別化を実現	P9


自動メールと承認機能で修理手配時間を短縮

	業種	工業設備の設置工事
	業務の課題	修理案件が増え、修理手配時間が増々長くなっていました。原因は、作業者の指示を電話でしていますが、連絡が着かないケースが多いからです。連絡を電話からメールにしたのですが、作業者がメールを確認しない場合が多く、結局、電話連絡を続けていました。
	システム効果	作業指示の自動メールは承認機能もあるため安心して運用ができ、修理手配の負担も時間も減りました。また、作業者は自動で送られた作業指示メールから簡単な操作で、現場到着や作業完了連絡ができるようになり、作業状況も正確に確認できるようになりました。


## 正確なスケジュール管理で運用負担を軽減、作業コストも削減

	業種	冷凍機器の修理・点検会社
	業務の課題	<p>作業者は協力業者で対応しています。協力業者の場合、スケジュール管理が難しく、作業手配に時間がかかっていました。また、作業状況の確認にも時間を要していました。</p>
	システム効果	<p>作業者のスケジュールと作業状況が正確に把握でき、作業手配者の運用負担が軽減されました。</p> <p>以前は数十分かかっていた手配時間が数分で対応できるようになり、その分の作業コストも削減されています。</p>

## システムで作業効率を上げ残業コストを削減


	業種	空調機の修理と管工事
	業務の課題	<p>近年、修理件数が増えてきました。作業者は社員なので、残業コスト増大が経営問題になっていました。</p> <p>増員は難しいため作業効率を上げる必要がありました。</p>
	システム効果	<p>モニターリング機能やモバイル機能などシステムメリットで無駄のない作業計画が可能になり作業効率を上げました。</p> <p>具体的には、作業員一人当たりの修理対応件数がアップしたのです。一人当たりの対応件数が増えたことにより、残業で対応していた案件が定時内で対応できるようになり、残業コストも削減されています。</p>

## タブレットとインターネットで事務作業を軽減

	業種	掲示板の修理・点検会社
	業務の課題	<p>修理業務に係わる事務作業の多さに悩んでいました。</p> <p>原因は、自社作業員の作業報告と協力業者からFAXで届く作業報告の登録作業が多いからです。</p>
	システム効果	<p>作業員にはタブレット端末を持たせ現場の空いた時間で作業報告を登録させるようにしました。</p> <p>また、インターネットに繋げるだけでシステムが利用できることで、協力業者には手書きのFAX送信を止め、パソコンから作業報告を登録してもらうことにしました。結果、事務作業が軽減されています。</p>


7

## モバイル化で作業員の事務負担軽減と顧客満足度向上


	業種	冷凍機器の修理・点検会社
	業務の課題	<p>作業員は現場で作業報告書を手書してお客様へ提出、帰社後に作業報告書(写)の内容をシステムへ登録して社内作業報告をしていました。</p> <p>作業員は帰社後の二度手間ですら煩わしい登録作業に不満が挙がっていました。</p>
	システム効果	<p>現地で作業報告を直接システムへ登録、その内容で作業報告書を印刷してお客様へ渡せるようにしました。</p> <p>その結果、作業員の帰社後の登録作業はなくなり、残業も減っています。</p> <p>また、お客様からは作業報告書が読みやすくなったとの評価を受けています。</p>

4


## データベース化とスマートフォンの利用で作業効率と技術力アップ

	業種	産業機器メーカー
	業務の課題	<p>今まで、作業報告は紙で残していました。紙ベースなので探したり持ち出すのが面倒です。</p> <p>例えば作業者は、現場で過去の作業内容を活用したい場合、事前に作業報告を探し、コピーして、カバンに入れ、現場へ向かっていたのです。</p>
	システム効果	<p>システムでは作業報告がデータベース化されています。</p> <p>作業者は準備なく現場からスマートフォンだけで過去の作業報告や顧客情報が確認できます。</p> <p>現場で確認できる情報量が増えたことにより、技術力も上がり再訪問が減っています。</p>


## 作業進捗の「見える化」で顧客対応のスピードアップ

	業種	防災設備の設置工事と修理
	業務の課題	<p>今まで作業状況は正確に把握できていませんでした。特に協力業者の状況把握は皆無と言っていいくらい不明でした。</p> <p>そのため、作業手配が非効率になり対応に遅れが生じ、緊急対応の場合には、お客様から苦情が入ることもありました。</p>
	システム効果	<p>作業状況はモニタリング機能でリアルタイムで把握できるようになり、「見える化」を実現しています。</p> <p>協力業者もシステムを利用してもらい業者の作業進捗も「見える化」しています。</p> <p>その結果、客先への迅速な対応が可能になり、お客様からの苦情もなくなっています。</p>


## モニターリング機能で管理を強化、会社の信用アップへ

	業種	ビル清掃
	業務の課題	ビルの清掃契約数が落ち込み売上が減少していました。原因は、作業員の現場管理に問題があり「予定時間に来ない」「作業品質が悪い」など信用が低下したからです。
	システム効果	まず作業者の教育を徹底しました。次にシステムの力を借り、モニターリング機能で作業者の勤怠と作業結果がリアルタイムで管理できるようにしました。結果、遅刻も減り作業品質も改善され、信用もアップしています。システムが売上回復に貢献しています。


## 修理受付から修理司令塔へ変革、事業拡大を狙う

	業種	産業機器の設置工事と修理点検
	業務の課題	弊社は修理会社ですが、業務内容は修理を受付けて協力業者に依頼するだけで、その後の作業管理は全て業者に任せています。そのため、作業進捗が把握できていませんでした。突然お客様から「何時対応に来るのか」とクレームが入ると、そのクレーム対応の追われていました。
	システム効果	システムを使って修理受付から作業時間の決定、作業進捗状況の把握まで全ての作業工程を自社で管理できる体制にしました。弊社が修理受付から修理の司令塔へ変革したのです。今ではクレーム対応に追われることなく運用できています。今後は司令塔を武器にサービス品質を上げて修理事業を拡大したいと考えています。


## スケジュール機能で作業効率化

	業種	産業機器のメンテナンス会社
	業務の課題	<p>作業者のスケジュールをホワイトボードで管理していたのですが「記入が遅い」「訂正されていない」など、正確な確認ができませんでした。</p> <p>そのため、作業計画の作成に時間がかかっていました。</p>
	システム効果	<p>作業者のスケジュールは全てシステムで管理できるようになりました。</p> <p>全員が正確でリアルタイムな情報共有が可能となり、作業計画が無駄なく作成できるようになっています。</p> <p>また、作業者個人のスケジュールも簡単に管理できるようになりました。</p>


## 協力業者もシステム利用で効率的な運用に、業者も満足

	業種	POSレジの修理・点検
	業務の課題	<p>作業者は協力業者が多く、業者のスケジュールが正確に把握できていませんでした。</p> <p>そのため、オンサイトの手配は勿論、メンテナンス計画も時間とコストがかかっていました。</p>
	システム効果	<p>協力業者にシステム利用をお願いしてスケジュール管理を実施しています。</p> <p>その結果、業者のスケジュールが正確に把握でき、修理手配も点検計画も効率的な運用ができています。</p> <p>業者も、最初はシステム利用を敬遠していましたが、今では、煩わしい電話連絡や報告の必要がなくなり、スケジュール管理もラクになり、システムメリットを受けています。</p>

## 定期点検の準備時間が数時間から数分に短縮


	業種	電気工事とビルメンテナンス
	業務の課題	定期点検が多く準備作業に時間がかかっていました。また、作業忘れも時々発生していました。
	システム効果	<p>システムの点検機能を使って運用するようになり、準備作業の時間が短縮され作業忘れもゼロになっています。</p> <p>例えば「来月予定の点検作業は」とクリック操作するだけで点検予定が表示され作業員への指示も簡単に出来ます。</p> <p>システム利用前は長時間もかかっていた定期点検準備が、システムなら数分で対応できるようになりました。もちろん、正確で作業忘れもありません。</p>

## データベース化により全社で情報共有を可能に


	業種	測定機器の修理メンテナンス
	業務の課題	過去の点検データがデータベース化されていないため「前回どの様な点検結果だったのか」「誰が点検したのか」などの情報取得に時間がかかっていました。
	システム効果	<p>過去の点検データをデータベース化したことにより情報取得が簡単になりました。</p> <p>更に、顧客の現場図・機器台帳など物件管理に役立つ情報も全てデータベース化したことにより、点検作業のメリットだけでなく、全社で情報共有ができ会社全体で業務効率化を促しています。</p>



## データベース化で作業者の評価とお客様のリプレース提案を可能に

	業種	医療機器の修理メンテナンス
	業務の課題	<p>最近、再修理が多く困ってました。その原因は修理の難易度と作業者のスキルが不適合と思われます。</p> <p>そこで、過去の実績から修理を分類して難易度を決めたり、作業者のスキルを実績から分析して決める必要があります。しかし、作業記録の集計ができていないため実施できませんでした。</p>
	システム効果	<p>作業結果をデータベース化することにより、修理分類の分析はもちろん、委託先の成績評価、作業者のスキルチェックと成績評価も可能となりました。</p> <p>今では適正なスキルを持った作業者を手配して再修理を減らしています。また、作業実績の分析から、お客様の製品改良、リプレース提案に結びつけています。</p>

## データ分析で予防保全の提案を可能に、他社差別化を実現

	業種	厨房機器の工事・修理・点検
	業務の課題	<p>近年、厨房機の修理も競争が激しくなってきました。</p> <p>経営戦略として予防保全をサービスメニューにして他社差別化を図ることにしました。</p>
	システム効果	<p>そのためには、故障の傾向など分析が必要になるためシステムを利用することにしました。</p> <p>システムを半年ほど運用すると故障データも貯まり、故障機器と不具合部品の関連性などが正確に分析できるようになり、お客様へ予防保全の良い提案ができるようになりました。</p> <p>今では予防保全を強みとして競業他社と差別化を図り、新規契約に結びつけています。</p>