

ITを活用したサービスの変革

Upheaval in IT-based Customer Service

小林 聡^{*1}
KOBAYASHI Satoshi

インターネットに代表されるITの急速な進歩には目を見張るものがあり、確実にお客様との距離を縮める効果をもたらしている。サービスにおいても、ITを活用する新しい形態を模索する動きが活発化してきている。本稿では、お客様とメーカーでの情報共有をベースに人(役務)と物との連携にITを活用することで変革が期待できる「お客様との対応時間」、「お客様との距離」、「お客様への配慮」について検討していく。

Rapid growth in information technology is remarkable and largely contributes to the closer interactive communication between customers and makers. The prevalence of IT-based service has been also activating to fumble for new customer service business. We discuss the evolutionary trend in IT-based customer service from the viewpoint of "customer response time", "business communication distance with customers" and "consideration to customers", providing mutual information of engineering and products with customers.

1. はじめに

お客様がサービスに求めるものは、「より細かな配慮」、
「時間の短縮」と「距離の短縮」であり、これを実現するためには、従来のような訪問形のサービスとは異なる仕組みの導入が不可欠である(図1)。当社は、1988年にDCS (Distributed Control System) に対して、RMSを導入し、MTTR(Mean Time To Repair)を最大40%短縮することができた。しかし、より細かな配慮を実現するまでには至らず、ITを活用した新たな展開の検討を必要としている。特に情報の共有化を積極的に行うことは、お客様や当社にとっても大きなメリットがあると考えられる。

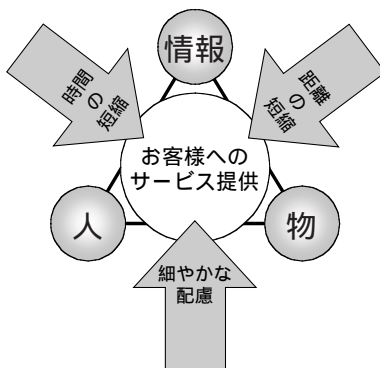


図1 ITを活用したサービスの業務改革

本稿では、情報の共有化に人と物との連携を絡めて、考察していきたい。

2. お客様とのコミュニケーション形態

2.1 接続形態

近年におけるISDNの普及やInternetの拡がりには、目を見張るものがある。当時は、低速(9600bps)での接続が中心の時代であり、機能的な制約もあったが、サポートするには、それでも充分であった。現在では、高速(33.6Kbps以上)で且つWebベースでの接続が一般化してきており、汎用技術を活用することで、機能拡張を容易に実現することが可能となる(図2)。

2.2 セキュリティへの配慮

社内ネットワークが整備された結果、容易にお客様と

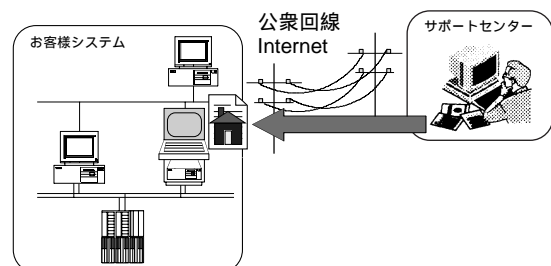


図2 Webを活用したコミュニケーションの形態

*1 IA事業本部 サービス事業部

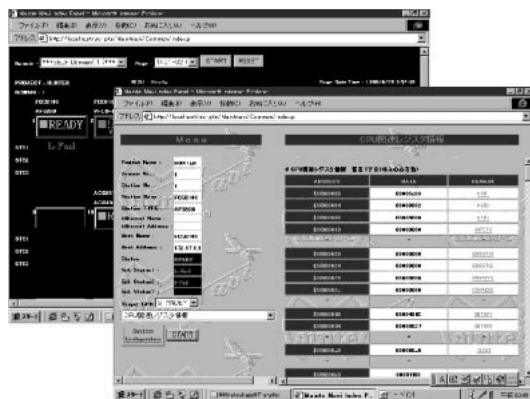


図3 Webを活用したトラブル情報収集機能

メーカー間での接続ができるようになると、情報漏洩に注意する必要が発生した。更に、お客様との双方向通信が実現すると、セキュリティを真剣に検討しなければならない。これを実現するためには、通常業務とサポート業務でのネットワークを物理的に分離することや、特殊な機器、ソフトウェアによって分離することが必要となってくる。

2.3 双方向通信の実現(情報の共有化)

従来のRMSは、問題発生時にお客様から当社へ電話を頂いた後、当社からお客様のシステムに対して接続する形態であった。しかし、お客様も最近では最低限の保守作業を自社内で行いたい意向を持っており、このための情報環境整備について強い関心がある。これに対して、会員向けの専用ホームページを開設し、情報提供を開始した。今後は、情報提供と並行してセルフヘルプ機能(お客様自身でトラブル情報を基に解決する手法)の充実を図る予定である。お客様がトラブル解析中に行き詰まった場合、ボタン1つでサポート依頼できる機能を追加しておくことは、お客様が解析した後を引き継ぐ形での連携をするためには重要な要素となる。

また最近では、Web対応型携帯電話を組み合わせることで、現場に居ながらにして、各種データを照会することができるシステムも登場した。特に、広域に展開するシステム(電力、ガス、水道等)に対して有効な方法と思われる。

2.4 オンライン注文(情報と物の更なる連携)

今後は、Webを活用し、且つお客様との双方向での情報共有によりトラブル原因を迅速に突き止め、必要とする部品を自動的に発注するようなEC(Electronic Commerce)システムとの連携も可能になってくる。また、定期点検等で必要となる交換部品についても設備管理システムと組み合わせることで、必要個数のリスト

アップ作業を省き、発注作業を行うことができるようになる。オンラインで注文することは、迅速で且つ確実に部品を入手することで適正在庫を実現し、コスト負担を軽減することができる。

3. リモート機能の拡張(情報と人の更なる連携)

事後保全中心のサービス形態から予防・予知保全を中心としたシステム全般の機能維持管理を重視する傾向への変革期にある。これは、長期連続稼働を指向する中でのリスク低減を考慮し、故障箇所の早期発見・早期修復と健全性確認(故障予測)が求められていることが背景にある。

3.1 Webを活用した情報収集

トラブル発生時の情報収集を簡便化し、容易に必要な情報を漏れなく収集するための機能である。これは、状況に応じた調査手順・情報収集対象を示すことだけでなく、その場で内容確認を行いながら次のステップへ進むことができる。更に、Webを活用することによる操作性向上と、特殊なソフトウェアのインストールが不要となったことによる適材適所でのサポートが実現可能となった(図3)。

3.2 リモート診断

システムに異常の兆候が検出されると、電子メール機能を使用してインターネット経由で異常情報がサポートセンターに通知される。異常兆候に対する詳細調査は、公衆回線を経由して直接お客様のシステムに接続して実施する。また、システム側で定期監視しているデータを必要に応じてサポートセンター側で収集を行い、詳細分析を行うこともできる。

また、Web対応型携帯電話と組み合わせることで、移動しながらでの対応も可能となる。その他にも、特定のキー操作により、サポートセンターにリモート接続することができる機能や、お客様システムの画面を表示しながら支援する機能が検討されている。

4. おわりに

ITの目覚ましい進歩は、新しいサービスの提供を可能にし、お客様との時間と距離を確実に縮める役割を果たしている。この結果、お客様にもたらされる効果は絶大なものになることは間違いない。しかし、残念ながらインフラ先行の感があり、人材育成と体制構築が急務である。

参考文献

- (1) 板倉浩, “リモートメンテナンスの現状と可能性”, プラントエンジニア, vol. 32, no. 9, 2000, p. 9-18
- (2) 計測自動制御学会, “制御機器・システム機器の需要動向調査報告書”, 平成5年3月