

導入事例
紹介

株式会社富士通エフサス 「保守用スマートデバイス基盤」

～ CE のワークスタイルの変革と環境負荷低減を図る～

株式会社富士通エフサスによる、スマートデバイスを用いたペーパーレスの「保守用スマートデバイス基盤」。さまざまな現場や業務で、保守作業員のワークスタイルの変革をもたらしているという、このシステムについて紹介する。

「事務所」基点だった CEのワークスタイルを変革

富士通グループでは、製品を購入したお客様に対して、24時間365日対応のサポートを提供しているが、保守対応などでお客様先にCE（カスタマー・エンジニア）が向かう際には、携帯電話、ノートパソコン、通信カードなどの複数の機器を持ち込み、さらに、マニュアルなど紙資料の事前準備、作業終了後の報告書の保管・データ化などを必ず事務所で行う必要があった。

これらのCEにかかる負担を軽減し、ワークスタイルの変革をもたらしているのが、「保守用スマートデバイス基盤」だ。

従来、CEは常に事務所基点で仕事をしており、保守作業を1件行うごとに事務所に戻り、作業報告をし、また次の保守現場へ向かう準備を行っていたため、現場と事務所を一日に何往復もすることもあったが、これにより直帰も可能となった。

2014年11月に導入が開始された「保守用スマートデバイス基盤」は、富士通が提供するクラウド型サービス「FUJITSU Cloud Service MobileSUITE」のセキュアな環境で、ノートパソコンと携帯電話の機能をスマートデバイス1台に集約。保守に必要なデバイスを削減し、運用管理費の削減にも貢献する。保守マニュアルは、スマートデバイスからセンターにある最新のものをリアルタイムで参照できるため、大量の紙資料を事前に準備した上で、お客様先へ持ち運ぶことなしに、常に最新のマニュアルを見ながら保守作業を行うことができるようになった。

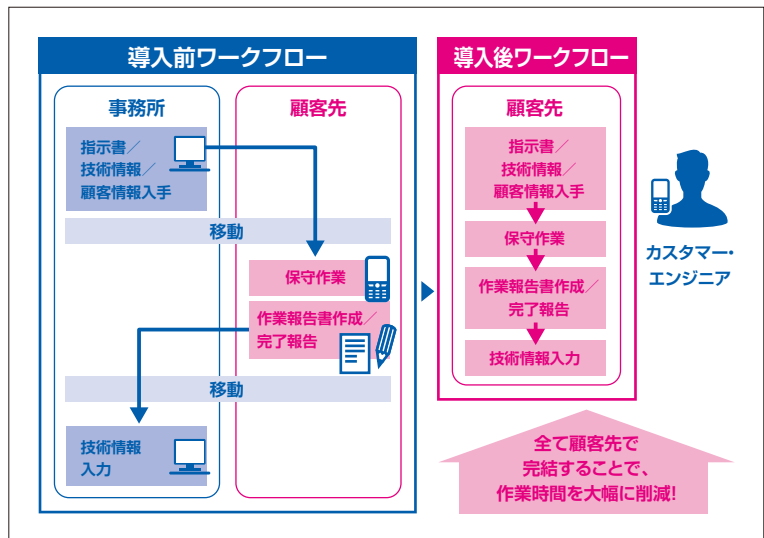


お話をうかがった株式会社富士通エフサス システムサポート本部の方々。写真左から、システム品質技術統括部長 兼 基幹システム保守技術部長 伊藤昌彦氏、サポート技術開発統括部長 兼 サポート基盤開発部長 小澤則夫氏、同マネージャー 真次純氏。

報告書の電子化により、 作業が現場で完結

2014年の導入時は、保守現場でのスマートフォンの利用は一般的ではなかったため、スマートフォンを手に保守作業を行うことで、お客様から「遊んでいるように見える」と指摘されることもあったというが、専用のシールをスマートデバイスに貼ったり、お客様に「今後はスマートフォンで保守作業を行います」とパンフレットなどで周知を続けることで、徐々にお客様にも浸透し、現

「保守用スマートデバイス基盤」導入前と導入後のワークフローの変化



在では「保守用スマートデバイス基盤」は、富士通グループの保守管理に欠かせないシステムの一つとなっている。

携帯電話、ノートパソコンからスマートデバイスへの移行もスムーズに進んだ。富士通エフサスでは、富士通の保守サービスパートナーに向けて、eラーニング形式で「保守用スマートデバイス基盤」の機能に関する講習を行い浸透を図った。現場にその価値が認められ一気に導入が加速し「保守用スマートデバイス基盤」の導入CE数は、2017年6月現在、約3,000名にまで伸びている。

また2016年11月からは、一部サービス、一部作業に限定して、保守サービス報告書の電子化による提供を開始した。スマートデバイス上で報告書を作成し、スマートデバイスの画面を通して、お客様への説明も可能だ。これまでは、紙ベースで作成し、サインをもらい、その上で事務所に戻って報告書を保管、そして報告書のデータ化も必要だった。この「新保守サービス報告システム」では、報告書はクラウド上に保管できるため、事務所に戻って事務作業を行う必要がなくなり、現場で業務を完結できる。報告書の電子化により、「途中で記入ミスがあっても一から書き直す必要もなくなった」などという声が上がっている。そして、この報告書の電子化は、今後はすべてのサービス・作業にも拡大させていくという。

ペーパーレス化で環境負荷低減にも貢献

「新保守サービス報告システム」の導入により、お客

様側のメリットも挙げられる。保守サービス報告書の電子化で、お客様がいつでもWebサイト上で報告書の確認ができるようになり、面倒な書類管理の必要もなくなった。また、「スマートフォンの小さな画面ではCEの説明がわかりにくい」というお客様の声を受け、今後は、タブレットなどの導入も検討しているという。

月に数万件ある保守作業の報告書を電子化することで、富士通グループにおける環境負荷低減への取り組みの一つとしてペーパーレス化にも大きく貢献するという。

CEのワークスタイルの変革をもたらす「保守用スマートデバイス基盤」。今後もお客様、CEに向けてますます進化を続けていこう。

作業報告書の電子化へのお客様とCEの声

お客様の声

- ・これまで自部門で報告書のコピーをファイリングしていたが、その作業が不要になった。
- ・本部に報告書の原本を送付していたが、送付する必要がなくなった。
- ・手書きよりきれいな字になり、読みやすくなった。

CEの声

- ・紙に書くよりも入力するほうが早く、書き直しの手間もなくなった。
- ・複数回の作業をした時に、何回も同じ内容を書かずに済むようになった。
- ・報告書(控え)を持ち歩くりスクを軽減できた。