wacom BUSINESS SOLUTIONS

導入事例

株式会社日立ハイテクフィールディング

サービス報告書の電子化のカギは手書きサイン

保守サービスにおける更なる効率化を目指し、報告書電子システムを開発、2012年4月から運用を開始。社内での迅速な情報共有とサービスエンジニアの報告書作成作業の負担軽減を実現しています。

✓保守サービスにおいて、報告書が最も重要

株式会社日立ハイテクフィールディングでは、全国46拠点、約700人のサービスエンジニアにより、株式会社日立ハイテクノロジーズが製造・販売している様々な最先端ハイテク装置の保守サービスを行っています。

2012年4月、保守サービスの効率化を目指し、報告書電子システムの運用を開始しました。今回は、システムの運用を行っているサービスサポート本部サービス設計センタの山本様、植村様にお話をお聞きしました。

サービス報告書はお客様へ作業内容を報告し、その作業の承認を頂くために利用され、現地での作業内容を記録・保管する役割も担っています。また、エンジニアのサービス指標(作業時間、点検件数など)や費用請求のエビデンスとしても利用する重要な書類です。「お客様先から報告書を持って帰ってくる時が一番危険です。例えば、電車の網棚に鞄を置き忘れてしまったら、お客様の機密情報を紛失してしまうことなります。事務所が地震や火事などの災害にあい、損失してしまう危険もあります。」と山本主任技師は話されます。新システムの導入で現場スタッフも報告書の重要性を改めて再認識したそうです。さらに報告書は社内での迅速な情報共有が求められます。この期間をいかに短縮するか、またエンジニアの報告書作成作業の負担削減など業務の効率化も求められています。これらの課題を解決するため、サービス報告書の電子化が計画され、手書きサインの入力用端末の一つとして、液晶サインタブレットSTU-300が約200台採用されました。

✓一番気がかりだったことは印鑑

「私たちがシステムを開発するにあたり、一番気がかりだったことは、印鑑でした。従来の紙による運用では、サインと印鑑の利用が可能でした。お客様へ『サインにしますか、印鑑にしますか』と確認すると、『印鑑にします』と答えられます。サービス報告書は4枚綴りの複写式となっているため、『サインであれば1度で済みますよ』とお伝えしても、『いや私は印鑑です』と言われるお客様が多かったですね。」と山本氏は話します。今回導入した報告書作成システムでは、お客様が承認を行えるのはサインのみであるため、お客様の反応を心配したそうです。しかし、『印鑑でなければダメ』『紙でなければダメ』と言われるお客様はほとんどいなかったそうです。システム導入後、約3ケ月(2012年6月時点)で、報告書の92%が電子化され、残り8%が紙だそうです。紙の運用が残っている理由は、カメラ付携帯やPCなど電子機器を持込めないお客様対応のためだそうです。

従来のサービス報告書

現在のサービス報告書プレビュー画面

wacom BUSINESS SOLUTIONS

✓手書きサインの電子化を１ヶ月で実現

サービス報告書のシステム化を行う上で、最も課題となったのはお客様サインの電子化とお客様への報告書の提出方法だそうです。特にサインの電子化は、ペン座標や筆圧を取得するデータ受信や早くサインを書くとインクの軌跡が線ではなく、点となってしまうなどペンデータの表示や消去などがあり、初めはペン機能の開発にとても苦労されたそうです。「ワコムさんから提供してもらった液晶サインタブレットのインターフェース仕様書やサンプルプログラムが非常に参考になりました。このおかげで、約１ヶ月という短期間でペン機能の開発を行えました。」と植村氏は話されています。
また、記入されたサインデータは画像からテキストデータに変換し、テキストデータとして転送や保存が行え、サインを表示時のみ、画像へ再変換・表示されます。これにより手書きサインの複製を防止します。この他、お客様へ報告書控えを提出する際の情報漏えい対策として、Faxでは誤送信防止機能、e-mailではパスワードロック機能もあるそうです。

✓サイン入力端末の検証・評価

お客様がサインを行う入力端末の選定では、紙に書いた内容がそのままデータ化されるものや他のタブレット端末など比較検証した結果、ワコムの液晶サインタブレットSTU-300が入力端末の一つとして採用されました。理由として、「書いている内容がすぐ液晶で見えるので、とても書きやすい点です。また、どうしてもエンジニアはPCと一緒に持ち歩くため比較的軽量で持ちやすいことも選定理由の一つです。書いたサインの再現性はワコムの液晶サインタブレットが一番優れていました。」と植村氏は話してくれました。

✓数字が物語る導入効果

本システムを開発するにあたり課題として上がっていた『社内での迅速な情報共有』『報告書作成作業の負担削減』において、以下の３つの成果が上がりました。

1. 社内の情報共有までの時間が１/３に短縮
紙の報告書の場合、エンジニアは事務所に戻るまで持ち歩く必要があるため、システムへ情報が登録されるまで平均３日かかっていました。新システムでは多くの処理を自動化した結果、約22時間となり、約１/３強に短縮されました。

2. 報告書作成時間も１/３に短縮
書く内容が決まっている報告書でも紙の報告書では作成に約15分かかっていました。システム開発時に行ったシミュレーション結果では、約５分で報告書を書き上げることができました。これは、顧客情報などデータベースに登録されているデータを入力することなく、利用することが可能となったためです。

3. アシスタントによる紙の報告書入力作業は従来の８%に激減
従来、報告書はアシスタントが全て入力することが必要でした。新システム導入では現場でエンジニアが入力した報告書の情報がそのままシステムに登録されます。つまり、紙での運用が残っている報告書分、従来の約８%だけを入力すれば済みこととなりました。

この他にも、紙の削減に伴い、報告書配送業務の負担軽減やコスト削減、データの保護・管理や月末集中の緩和など様々な効果が上がっています。

✓更なる『手書き』と『報告書』の活用に向けて

今後の活用について植村氏は、「今後はデータを蓄積し、電子化で新たに得ることが可能となったデータを用いて分析を行い、業務効率化へつなげていく予定です。また、手書きについては、手書きの図を書けるようにしたいと思っています。『ここの部分のここが壊れていたのでこの部品を変えました』など、文章では説明しきれないような内容や回路図・作業内容の簡単なポンチ絵などです。実際に現場からの要望も上がっており、現在仕様を検討中です。」と語ります。
また報告書に添付する資料についても、「お客様よりサインを受領する必要があり、どうシステム化するかを検討しています。システム全体について、報告書の検索・閲覧・回覧などは全てワークフロー化しているため、報告書の効果的で効率的な活用に向けて取り組みを行う予定です。」と締めくくられました。

株式会社日立ハイテクフィールディング

http://www.hitachi-hitec.com/fielding/

1965年創業。主に株式会社日立ハイテクノロジーズが製造・販売している研究開発・臨床検査分野、半導体製造関連、食品・薬品関連などの最先端ハイテク装置の保守サービスを実施。
「グローバルに『迅速で完璧なサービス』を提供し、CSナンバーワンの企業を目指す」ため、豊富なキャリアとノウハウを生かしながら、お客様に適したソリューションサービスをご提案し、お客様の最先端を支え続けます。

株式会社ワコム　〒160-6131　東京都新宿区西新宿8-17-1　住友不動産新宿グランドタワー31F　Tel.0120-056-814/03-5337-6706　wacom.jp
本事例の記載は、2012年8月現在のものです。
©2012 Wacom Co., Ltd All right reserved　201208SK20CHITACHI0101