
日機装株式会社メディカル事業本部へフィールドエンジニアを支える オールクラウド型の新システムを提供

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、日機装株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:甲斐 敏彦、以下 日機装)のメディカル事業本部における製品の故障受付から、修理派遣までの一連の業務管理システムを Salesforce Service Cloud、Field Service Lightning(セールスフォースサービスクラウド、フィールドサービスライトニング)で構築し、クラウド型で実現する新システムを本格稼働したことをお知らせします。

1. 背景

日機装のメディカル事業本部では、透析関連機器を始めさまざまな医療機器の開発・製造を行い、販売とサービスをグローバルに展開しています。日本の透析医療のパイオニア企業として、透析用監視装置の高いシェアを保ち、100名を超えるサービスエンジニア(以下「SE」という)が、全国のお客様の医療施設に設置された機器の保守を行っています。

機器の予期せぬ故障や不具合は直ちに患者様の治療の中断につながるため、お客様からは復旧のための迅速なお問い合わせ対応や緊急修理対応を求められてきました。

こうしたご要望にお応えするために、お客様には担当 SE の連絡先をお知らせし、支社・営業所ごとに独自のサポート体制を構築し、手厚いサービスを提供することで高い評価と信頼をいただけてきました。その一方で、作業中の担当 SE に電話がつながらずにお客様をお待たせしてしまったり、担当 SE のことを気遣うお客様に休日・夜間の電話相談を躊躇させてしまったり、担当 SE のスキル不足によりお客様の技術的なお問い合わせに適切に回答できなかったりと、お客様のご要望にタイムリーにお応えしきれていないという課題を抱えていました。

また SE の視点では、電話対応に伴う作業の中断や遅延、休日・夜間の電話対応と緊急出動の労務負荷、それに備える心理的なストレス、経験不足に起因する問題解決の遅延などの課題があり、マネジメントの視点からは、SE の現場作業が見えないことによるリソース有効活用や業務プロセス最適化の機会損失の課題がありました。

2. SCSKの提案時のポイントと導入後の効果

提案時のポイント

- ① お客様サポートの業務プロセスを全国で統一化し、お客様満足度を向上
- ② コールセンターによる一次電話対応から「SE の派遣」「SE による現場作業完了」までのプロセスを標準化し、迅速化するシステムの構築
- ③ 既存機能の活用と、Service Cloud と Field Service Lightning を標準導入することで、導入期間の短縮とコストの最適化を実現

導入後の効果

- ① お客様サポートの業務プロセスを全国で統一化し、お客様満足度を向上
 - 24 時間いつでもつながるコールセンター「日機装サービスダイレクトコール」の開設により、お客様対応スキルの高いオンラインエンジニア(以下「OLE」という)が、全国のお客様をお待たせすることなくスピーディーなサポートを提供し、より高い安心と満足を提供可能。
- ② 業務プロセスを標準化・迅速化するシステムの構築
 - Service Cloud のケースとナレッジ機能を利用し、Field Service Lightning の作業指示機能を活用することで、お問い合わせに対して、リアルタイムに OLE と SE が作業状況を共有。
 - Field Service Lightning のディスパッチャーコンソールとサービス予定機能を利用することで、SE の作業状況やお客様の状況に合わせた適切な SE の派遣が可能。
- ③ 既存機能の活用、標準導入による導入期間の圧縮とコストの最適化
 - Service Cloud や Field Service Lightning 以外の機能については、既存システムの機能をそのまま活用することで、操作性の維持、導入期間の圧縮、再教育のコスト削減などを実現することが可能。

3. 選定理由

以下を評価いただき、導入パートナーとしてSCSKが選定されました。

- ① 国内有数の Salesforce 導入パートナー
 - 国内トップクラスのコンサルティングパートナー、プロジェクト経験豊富な認定コンサルタント、各種認定技術者を多数保有。
- ② SCSKとの長年の AMO※契約による信頼関係と安心感
 - ※ AMO: Application Management Outsourcing
 - 専門特化した保守体制。従量課金型のリモートアプリケーション保守サービス、認定技術者による製品サポート、定着化支援サービスを提供。インフラから、アプリケーションまでをワンストップでサポート。
- ③ Customer Success Management による強力なサポート
 - 製品・サービスの定着化支援、日々の営業力を通じ、高いレベルの Customer Success を実現。
 - 2019 年: Customer Success Management Partner of the Year 受賞
 - 参考: <https://www.scsk.jp/news/2019/topics/20190704i.html>
- ④ Salesforce 製品の導入実績をもとにした独自ノウハウ
 - 独自の Salesforce 開発標準を利用し、効率的に高品質なシステムを構築。
 - 300 社以上の導入実績で培ったノウハウと、豊富な導入テンプレート/導入アセットの活用。

4. SCSKの今後の展望

SCSKは、長年培ってきた業務ノウハウ、Salesforce 製品のノウハウのもと、さまざまなソリューションを活用し、お客様に最適なクラウド型システムを提供しています。

本実績をもとに、お客様のフィールドサービスの発展/改善に向け、ノウハウの活用とともに、関連ソリューションとの連携など、サービスの開発と提供に取り組んでまいります。

日機装株式会社様のコメント

このたびのシステム導入により、Service Cloud をプラットフォームとするお客様サポートの新たな基盤を整備しました。「日機装サービスダイレクトコール」をお客様サポートの中核を担う重要部門と位置付け、今後継続的に機能を拡張しフィールドサービスとの連携を強化することで、総合的な日機装のサービス価値を高めて、さらなるご利用を促進してゆきます。

ナレッジベースの充実化によりサービスレベルを向上させ、遠隔監視サービス「ReMS」の警報通知・遠隔監視などの新しい価値提供によりお客様との関係を深め、優れたサービスによりお客様から選ばれる企業となることを目指します。将来、お客様用 FAQ サイトを開設しセルフサービスによる自己解決に導くことで、機器のダウンタイム低減とお問い合わせ件数を削減することも計画しています。

また海外サービス体制の強化も Service Cloud で実現してゆきます。ケースの相互管理とナレッジ共有化によりグローバルサービスチームの中での横串サポート体制を構築し、サービスの対応力を強化するとともに、お客様とのコミュニティにサポートチャネルを追加し、運用を開始予定です。

日機装株式会社 メディカル事業本部 サービス統括部長 甲 雅宏様

本件に関するお問い合わせ先

【製品に関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

AMO 第二事業本部 フロントサービス部

E-mail: solution-marketing.sp@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 高野

TEL : 03-5166-1740

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。