

2023年11月30日
SCSK株式会社

J:COMの工事管理システムを刷新、月間約9,000時間の作業を削減 ～Salesforceを活用し、工事協力会社要員含め、 業務効率化・コミュニケーション高度化を実現～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長:當麻 隆昭、以下 SCSK)は、JCOM 株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:岩木 陽一、以下 J:COM)のケーブルテレビやインターネットなどのサービスを開通させるまでの業務を担う工事管理システムを刷新し、2023年2月に全国稼働しました。刷新により、工事管理業務に関わるJ:COM社員・工事協力会社要員の業務効率化・コミュニケーションの高度化を実現するとともに、工事先のお客様宅での滞在時間の短縮を実現しました。本取り組みはJ:COM社内のDX(デジタルトランスフォーメーション)ならびにCX(顧客体験価値)向上に向けた第1ステップの施策です。SCSKは、地域の課題解決と発展に貢献するJ:COMを引き続き支援いたします。

1. 刷新の背景

放送・通信事業者は、ケーブルテレビ(CS、BS、地デジ)やインターネット、固定電話、スマホ、電力、映像エンタテインメントなど多彩なサービスを提供していますが、生活者を取り巻く環境が大きく変化していく中で、事業を通じて地域課題の解決や発展に貢献するためには、これまで以上にビジネススピードの加速が必要です。

J:COMでも同様にビジネススピードを加速するために、約十年前にスクラッチ開発で導入したレガシー化した基幹システムの刷新を計画しましたが、基幹システムは非常に規模が大きく、影響範囲が多岐にわたっており、そこで影響範囲を限定化するために段階的な刷新を検討しており、その第1ステップとして、お客様宅にケーブルテレビやインターネットなどの設備を設置・設定し、サービスを開通させるまでの業務を担う「工事管理システム」の再構築に着手しました。

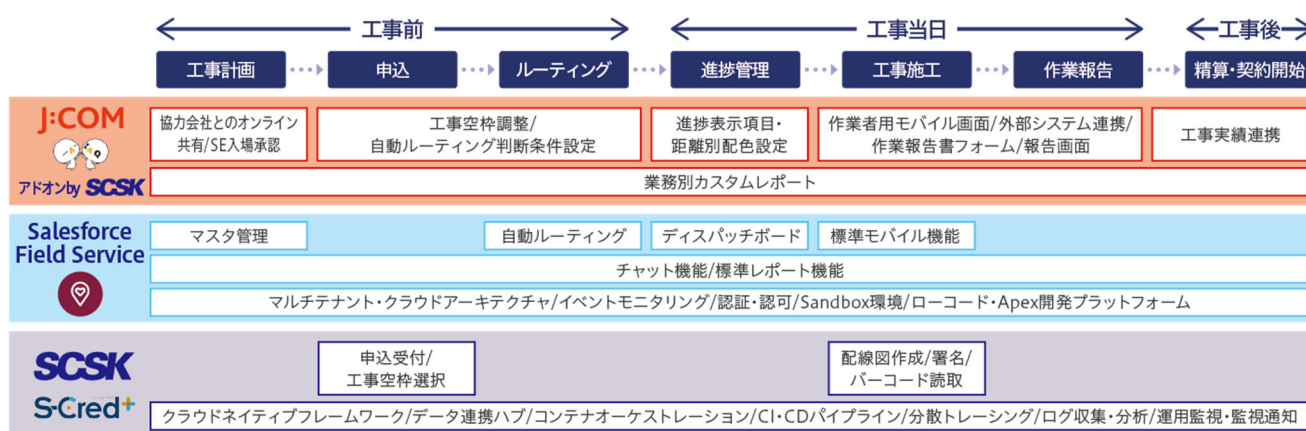


図:刷新後の工事業務フローと工事管理システム

2. J:COMの課題と解決の成果

【課題】

既存の工事管理システム環境は、老朽化や幾度の拡張により、基幹システムの一貫性が保たれていない部分があるため、人手による作業や現場側と管理側との間で発生するコミュニケーションが多く、さまざまな弊害が顕在化していました。これらの課題を解決するために、デジタル技術を活用した SE(サービスエンジニア、工事担当作業者)の手配・調整などの自動化や、管理業務の大幅な効率化、コミュニケーションの円滑化を実現することが必要になっていました。

【課題解決の成果】

- ・Salesforce Field Service をベースに工事管理システムを刷新したことで SE の手配・調整の自動化を実現。加えて、現場側と管理側の間でコミュニケーションロスがなくなったことで、業務全体が効率化
- ・現場の SE 約 4,200 名、工事管理担当者約 500 名のユーザーのタブレット端末の利用により、1 カ月あたり約 9,000 時間に及ぶ作業を削減
- ・社内 SNS を活用した迅速な業務コミュニケーションやナレッジ蓄積を実現

3. 導入ソリューションについて

・フィールドサービス管理ソリューション「Salesforce Field Service」

お客様宅のもとで点検・設置・修理・工事などを行うフィールドサービス業務を進める上で、多くの可変要素を有する現場 SE の適性やスキル、スケジュールのリアルタイム把握などの管理に必要な機能が多く備わっており、作業指示、スケジュール、モバイル環境を利用している従業員の管理が可能な製品です。

・クラウド構築・運用自動化サービス「S-Cred+プラットフォーム」

S-Cred+プラットフォームは SCSK が提供する、アプリケーション開発やサービス提供を最適な形で実現する複合基盤サービスです。

4. 当社選定の理由

新工事管理システムは単独で稼働するものではなく、前工程の申込管理システムをはじめとする多くの周辺システムとの緊密な連携が求められます。J:COM の業務や課題を熟知し、基幹システムの機能拡充対応など長年にわたる開発実績がある部隊と、国内有数の Salesforce 導入パートナーで、Salesforce のサービスについて高度な知見を有する部隊が、一体となって実施できる体制が高く評価されました。

5. 今後の展望

今回リリースした新工事管理システムは、J:COM における基幹システム刷新の全体構想のあくまでも第 1 ステップであり、今後、他の周辺システムの刷新にも本格的に着手していきます。次のステップは、お客様から J:COM サービスの新規申し込みや追加を受け付けるフロント業務部分のシステムの自動化を可能にするなど、CX 向上、ひいては J:COM 全社の DX につなげていきます。

JCOM株式会社について

「もっと、心に響かせよう。もっと、暮らしを支えよう。明日を、未来を、拓いていこう。」の企業理念のもと、1995 年に創業した JCOM 株式会社。それ以来、地域密着型の放送・通信事業者として、ケーブルテレビやインターネット、固定電話、モバイルなど、地域社会の生活を支援する幅広いサービスを展開し続けています。また、

映画・番組の制作・配信などの映像エンタテインメント事業を通じて、国内外の多様な映像コンテンツも提供。「あたらしいを、あたりまえに」というブランドメッセージを実現するため、変化し続ける環境の中で、改善と独創的・創造的な取り組みを日々継続しています。

<https://www.jcom.co.jp/>

参考情報:お客様事例

本内容の詳細についてはお客様事例でも紹介しておりますので、以下 URL をご確認ください。

<https://www.scsk.jp/case/case-details/202311jcom/index.html>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

ソリューション事業グループ

クラウドサービス事業本部 CRMソリューション部

E-mail: salesforce-info@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

サステナビリティ推進・広報本部 広報部 須田

TEL:03-5166-1150

※ 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。