

事例No.17 遠隔管理システムによる複合機の保守サービス

事業所名 企業名	株式会社中部システムセンター 公式ホームページ：www.csc-mie.co.jp/				
所在地	津市	従業員数	8名	産業分類	インターネット附随サービス業

【事例の詳細】

機能	遠隔監視・自動配送	使用機器等	キヤノン製複合機 および「NETEYE」システム
取組内容	<p>当社ではオフィス機器の販売・メンテナンスやICTの利活用提案などを行っています。中でもキヤノン製複合機をご導入頂いているお客様に対し、IoTの先駆けとなるオンラインサポートシステム「NETEYE」を活用して効果的にサービスを提供しています。このシステムは、複合機の稼働状況を遠隔にて常にモニタリングすることにより、不具合発生時にお客様から詳細のご連絡を頂くことなく、スピーディーな修理対応を実現します。また、カウンター検針やファームウェアの更新、消耗品の配送を自動化することにより訪問の効率化を図っています。</p>		
導入プロセス	<p>当社のフィールドサービスエンジニアにおける1日の生産性を上げるために、お客様先のインターネット環境が整ってきたタイミングで「NETEYE」システムの徹底導入に踏み切りました。</p>		
成果効果	<p>当初はお客様より遠隔モニタリングに対する懸念の声を頂いておりましたが、利便性と安全性を丁寧に説明したことにより、お客様自身も当社への連絡など余分な手間を掛けずにメンテナンスが受けられることにご満足頂いている状況です。また、当社の生産性も劇的に向上し、お客様に対して先回りの対応が出来るようになった事で残業削減や有給休暇取得促進にもつながっています。</p>		

【取組みの狙い】

企業ブランドの強化	品質向上	従業員の成長サポート
独自性・独創性の創造・強化	付加価値の創造・強化	労働環境の改善
商圏・販売チャネル・新規顧客の拡大・開拓	生産・業務効率の向上	勤怠管理の効率化
顧客満足度の向上	生産・業務プロセスの改善	その他
価値・品質の見える化	情報管理の効率化	