報道関係各位

アンリツ産機システム株式会社様 OPROARTS 導入事例発表 サポート体制の充実化で、食と医療の安全を支える! ~保守業務のモバイル化への挑戦~

日本オプロ株式会社

<u>日本オプロ株式会社</u>(本社:東京都港区、代表取締役:里見 一典)は、アンリツ産機システム株式会社様による 帳票☆クラウド「OPROARTS」導入事例を発表いたしました。

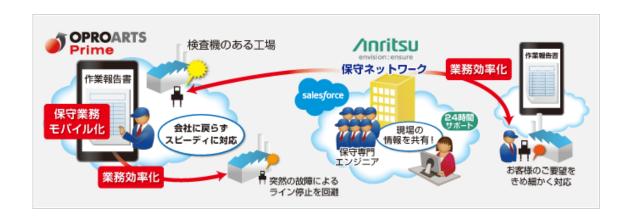
食と医療の「安全・安心」を、異物混入を未然に防ぐ異物検査機を始めとした高性能な検査機で下支えするアンリツ産機システム株式会社様。お客様満足を第一に考え、開発から製造、販売からメンテナンスまで一貫したサービス体制と24時間対応のサポート体制で多くのお客様から信頼を獲得してきました。

今回は、アンリツ産機システム株式会社 CS(カスタマー・サティスファクション)推進部の土田大輔様に、サポート体制の充実化からお客様満足度向上に貢献する OPROARTS 活用事例をご紹介いただきます。

お客様の生産ラインを止めないために

私たちが検査機を納入しているお客様の多くは、三交代体制を組みながら夜通しで工場を稼働させています。すべての機械が正常に動いてこその生産ラインなので、検査機にトラブルが発生した場合は速やかに対応しなければいけません。お客様満足を第一に考える私たちは、何かあったときすぐにエンジニアが駆けつけられるよう 2010 年より24 時間対応のサポート体制を敷くようになりました。ただ一方で、限られた人員ですべての納入先の保守作業を実施するのが難しく、エンジニアー人あたりの業務の効率化が当面の課題となっていました。

キーワードに掲げたのは、保守業務のモバイル化です。まずは、エンジニアの移動時間のムダをなくすこと。検査機の保守には、適切な部品や修理方法などの過去の履歴が必要になってきますので、急なトラブルがあった場合、一度会社に戻ってからお客様の元に伺うといった工程が通常でした。これに対し、リアルタイムの情報共有が可能なシステムの構築と、モバイル端末で必要な情報を随時チェックできる体制を築くことで解決を図りました。そしてもう一つ、現場で修理を終えたエンジニアがお客様に提出する作業報告書作成におけるムダをなくすために、私たちは OPROARTS に活路を見出だしました。



年間 1,700 万円のコスト削減を達成!

作業報告書とは、製品名を始め、トラブルの現象や原因、使用部品、作業時間など、対応時の状況を事細かに記録するものです。対応後はお客様からサインをいただくので現場作成が必須となり、今までは予め用意した紙の書類に手で記入していました。この入力作業をモバイル化し、その都度システムと情報共有ができれば、現場単位で一層の業務効率化が望めます。そうとなれば、相談する相手はオプロさんしかありません。理由は一つ、信頼と実績のある帳票のプロフェッショナルだからです。

エンジニアの意見を聞きながら、現場で迷うことのないよう必要最低限の項目を作業報告書に盛り込んでいきました。製品名やよくあるトラブル原因などは、できるだけ選択式にして、少しでも記入の負担を減らせるように。あとは、オプロの皆さんが細かい部分を調整してくださり、作業報告書作成業務のモバイル化を実現。エンジニアは、モバイル端末に直接入力して報告書を作成し、その場でお客様に提出できます。

保守業務のモバイル化によってもたらされた効果は期待通りでした。1 件あたりの工数削減時間として、事務処理が 0.25 時間、現場作業が 0.2 時間。積み上がると年間でおよそ 1,700 万円のコストダウンにつながりました。そして何より、お客様をお待たせするといったケースが激減しましたので、大きな意味では食品や医薬品の安定供給にも貢献できたと思います。

業務改善は、あきらめずに根気よく

これからさらに保守業務のモバイル化を充実させていき、ゆくゆくは現場で紙を出力することなく電子ペンや電子サインで作業報告書を行えるようにしていきたいと思っています。簡単に無理と言わずに根気よく現場の声を拾い上げていけば、必ず良いアイデアは生まれるのだと今回の取り組みを通して実感しました。

【主な効果】

- 年間 1,700 万円のコスト削減を達成!
- 〇 サポート体制の充実化で、お客様満足向上!
- 〇 業務のムダがなくなり、従業員満足度も向上!

【アンリツ産機システム株式会社様事例詳細】

https://www.opro.net/customer/anritsu.html

【その他のユーザー事例紹介】

https://www.opro.net/customer/

日本オプロ株式会社概要

社名: 日本オプロ株式会社

社長: 里見 一典

設立: 1997年4月4日

所在地: 東京都港区芝 3-43-15 芝信三田ビル 6 階

URL: https://www.opro.net/

※本リリースに掲載する社名または製品名は、各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ先

日本オプロ株式会社

営業部

e-mail:sales@jp.opro.net

電話:03-5765-6510 / FAX:03-5765-6560