

# 富士通株式会社 社内実践例

MobileSUITE®により既存システムのスマートフォン対応を実現、すべての作業が現場で完結する"人中心"の仕組みを構築

富士通は、製品をご購入いただいたお客様に対し、24時間365日対応のサポートを提供しています。そのサポート業務を支えているのが「富士通eSUPPORTシステム」（以下、eSUPPORTシステム）です。トラブルが起きると、お客様先にカスタマー・エンジニアが伺って点検・修理しますが、つねに複数のデバイスを携帯し、事前準備と作業終了後の報告を必ず事務所で行う必要がありました。そこで、モバイル活用基盤「MobileSUITE®」を導入し、スマートフォンだけで現場の作業を完結できる仕組みを構築しました。



## 課題

- お客様先での保守作業に、保守用ノートパソコンと携帯電話などの複数のデバイスを持っていく必要があった
- 保守作業1件ごとに事務所での事前準備と作業報告が必要だったため、現場と事務所を何度も行き来する必要があった
- 現場の保守作業に時間をとられ、それ以外の業務まで手が回らなかった

## 効果

- 保守用ノートパソコンと携帯電話の機能をスマートフォンに統合し、持ち歩くデバイスを削減
- 必要なマニュアル類を現場でダウンロード可能になり、作業終了後の報告も現場で可能になった
- 保守作業にかかる時間を短縮できたことで、お客様への提案などの新たな業務も可能になった

## サービス

FUJITSU Cloud Service MobileSUITE®

## 選んだ理由

既存システムを低コスト・短期間、かつ高いセキュリティを維持したままモバイル化可能

## 採用のポイント

Web方式とネイティブ方式のメリットを併せ持つ統合モバイル活用基盤

### 保守作業における事前準備、作業後の報告などで現場の負荷が増大

eSUPPORTシステムでは、全国に約850拠点を展開し、約8,000名のカスタマー・エンジニアによるサポートを提供しています。その業務は、お客様先でトラブルのあったハードウェアを点検・修理することですが、大きく2つの課題がありました。

「1つは複数のデバイスを持ち歩く必要があることです。お客様先でパソコンやサーバなどを修理するため、工具や交換用部品に加えてマニュアルなどの資料が入ったノートパソコン、連絡用の携帯電話も必要でした。2つめは移動

時間です。お客様先に伺うときは、事前に事務所でマニュアルなどをパソコンにダウンロードし、作業が終わったら再び事務所に戻り、事務所のパソコンで作業報告を行ったあと、次の現場に向かう必要がありました」（糸山氏）

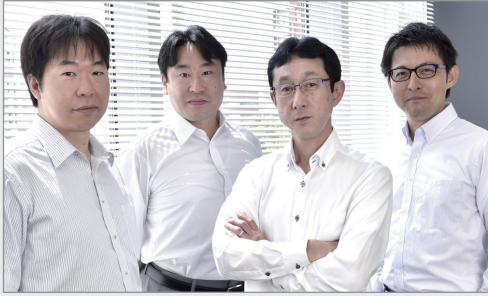
また、伊藤氏も「人を中心とする仕組みに改革する必要があった」と、次のように説明します。

「事前資料の準備や作業後の報告が事務所でしかできないため、モノに合わせて人が移動する仕組みになっていました。これを、スマートデバイスを活用して、事務所に戻らなくても現場ですべての作業が完結できる“人中心の仕組み”に改革する必要があったのです」（伊藤氏）

### パソコンと同じセキュリティレベルで、全作業をスマートフォンに集約できる MobileSUITE®を選択

そこで同社は、カスタマー・エンジニアが使っている携帯電話をスマートフォンに切り替え、そのスマートフォンに保守点検用のパソコンの機能を統合することを決断。そのためには、既存システムのモバイル対応およびパソコンと同等のセキュリティを実現する必要がありました。そこで選択されたのが、モバイル活用基盤「MobileSUITE®」でした。

「既存システムをモバイル化する方式としてシンクライアント方式、Web方式、ネイティブ方式



(左より)  
 富士通株式会社 IT戦略本部 eSUPPORTシステム統括部  
 eSUPPORT開発部 シニアマネージャー  
**糸山 勝幸 氏**  
 富士通株式会社 IT戦略本部 eSUPPORTシステム統括部  
 マネージャー マネージングITアーキテクト (ネットワーク)  
**五味 茂雄 氏**  
 株式会社富士通エフサス システムサポート本部  
 サポート技術開発統括部長 兼 サポート基盤開発部長  
**伊藤 昌彦 氏**  
 株式会社富士通エフサス システムサポート本部  
 サポート技術開発統括部 サポート基盤開発部マネージャー  
**真次 純氏**

**株式会社富士通エフサス概要**

所在地 | 神奈川県川崎市中原区中丸子13番地2  
 野村不動産武蔵小杉ビル N棟  
 代表者 | 代表取締役社長 高萩 弘  
 創立 | 1989年3月1日  
 従業員数 | 6,576名 (2016年6月20日現在、連結ベース)  
 U R L | <http://www.fujitsu.com/jp/group/fsas/>

**富士通株式会社概要**

所在地 | 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター  
 代表者 | 代表取締役社長 田中 達也  
 創立 | 1935年6月20日  
 従業員数 | 25,627名 (2015年3月末時点)  
 U R L | <http://www.fujitsu.com/jp/>

の3つを比較・検討しました。最終的に、Web方式とネイティブ方式の両方のメリットを併せ持つMobileSUITE®を選択しました」(五味氏)

「パソコンと同等のセキュリティ機能をゼロから開発すると、膨大な時間とコストがかかります。しかし、MobileSUITE®には、暗号化された領域にファイルやWebブラウザのキャッシュデータを保存する機能が標準で用意されているため、開発の時間とコストを大幅に削減できると判断しました」(糸山氏)

こうしてプロジェクトは2014年5月からスタート。システム開発中はプロトタイプの実用導入も実施し、そこで得られたユーザーからのフィードバックも反映し、2014年10月、スマートフォンに対応した新しいeSUPPORTシステムが、稼働を開始しました。

**1件の作業あたり10分の時間短縮を実現し、ワークスタイル変革と生産性向上に貢献**

新しいeSUPPORTシステムは、稼働から1年半で、すでに約70%のカスタマー・エンジニアが利用しています。現場から上がってくる声も、非常に好評です。

「あるパートナーが、カスタマー・エンジニアの出社から退社までの活動履歴を詳細に調査した結果、新しいeSUPPORTシステム導入後、1つの作業あたり約10分の効率化が図れたことが確認できました」(伊藤氏)

また、新しいeSUPPORTシステム導入によるカスタマー・エンジニアの業務の変化について、真次氏は次のように説明します。

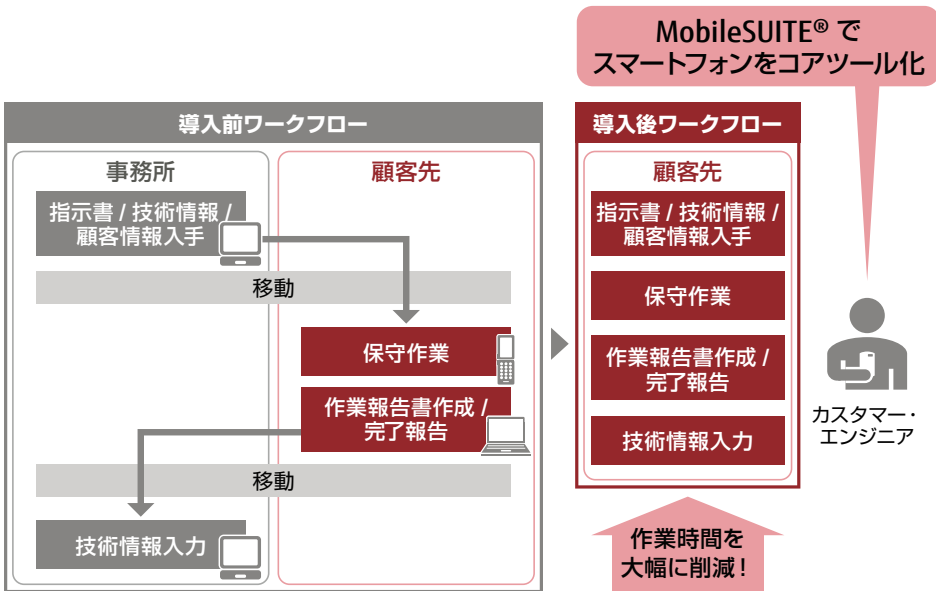
「事前に準備しなくても、マニュアルや技術情報を現場で確認できるようになったのは大きい成果です。作業完了報告も現場で完了するので、自宅からお客様先を回って帰宅する直行直帰が可能になり、残業が減ったという声も届いています。さらに、保守作業の時間を短縮できたことで、カスタマー・エンジニアがお客様への提案などの新しい業務ができるようになったことも、大きい成果です」(真次氏)

**手書きサインによる報告書の電子化とマネジメント向け承認機能の提供を計画**

eSUPPORTシステムは、MobileSUITE®の機能を活用して、今後も継続的に機能強化していく計画です。現在は、紙の作業報告書を電子化する機能が開発中です。また、マネジメント層向けに、現場から上がった報告書に対し、スマートフォンで時間・場所を問わず承認できる機能も開発されています。

今回のプロジェクトでは、MobileSUITE®の活用により、既存システムを短期間でスマートフォンに対応させることに成功しました。糸山氏は「同様のニーズは、さまざまところにあると思います」と、MobileSUITE®の可能性を次のように語ります。

「どんな業種・業界であっても、既存システムをスマートフォンに対応させることで、業務を効率化したり、ワークスタイルを変革したりできるケースは少なくないと思います。MobileSUITE®であれば、既存システムにそれほど手を加えることなく、低コスト、短期間、かつ高いセキュリティを保ったまま、それを実現できます」(糸山氏)



本事例中に記載の肩書きや数値、固有名詞等は取材当時のものです。(取材日：2016年8月)  
 また、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。

2016年10月

**製品・サービスについてのお問い合わせは**

富士通コンタクトライン (総合窓口) **0120-933-200**  
 受付時間 9:00~17:30 (土・日・祝日・年末年始を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター