

## ラッキーコーヒーマシン株式会社 様

### 現場業務の可視化に基づいた業務フロー改善とシステム導入による保守サービス部門の働き方改革を実現

#### 課題

- 保守サービススタッフの電話応対を最小限にとどめ、機器修理に集中させる
- 手書きの報告書作成などの付帯作業を削減し残業を減らす
- 個人のスキルや記憶に依存しない保守サービススタッフ要員振り分けの実現

#### 効果

- コールセンターの対応力強化により、保守サービススタッフの作業が効率化
- 現場でタブレットを使ったタイムリーな報告書発行により、事務所での作業が減少
- 保守サービススタッフの位置情報利用により効率的な要員振り分けを実現し、1日あたりの訪問回数が増加



写真左から、ユーシーシーフーズ株式会社 販売企画本部 係長 平野 慎也氏、ラッキーコーヒーマシン株式会社 営業統括本部 技術部 サポートセンター 課長 今田 浩二氏、営業統括本部 技術部 SC課 課長 新田谷 剛土氏

#### 現場の可視化で業務改善の必要性を痛感

プロジェクトを担当したフィールドイノベータ(以下、Fler)は、まず関係者へのインタビューと現場の視察を行い、可視化する項目を具体化。それをもとに、パソコンのログや既存システムのデータ分析、保守サービススタッフの働き方の現場観察などを行った。

Flerによる可視化の結果、コールセンターでの一次応対が適切ではなく、保守サービススタッフに過重に負担がかかっていることがわかった。また、特定の機種に故障が多いことや各人のメンテナンススキルに偏りがあることから、一部の保守サービススタッフに依存している状況が浮き彫りになった。さらに、報告書

#### コンビニでのコーヒー・ブームにより業務量が急増

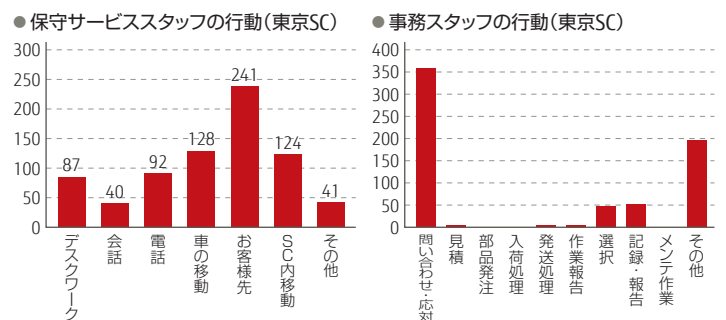
ラッキーコーヒーマシンは、コーヒー関連機器の製造販売やメンテナンス事業などを行うUCCグループ企業である。コンビニエンスストアやレストランなど、さまざまな顧客の要望に対応するため、365日24時間体制のサポートを全国に提供している。

近年、コンビニでの本格コーヒー販売競争が激化。それに伴って、同社がメンテナンスサービスを提供するコーヒーマシンの数は、2012年から2016年の5年間で実に約3倍に増加した。それに対して、メンテナンススキルを持った保守サービススタッフの業務量もまた急激に増加していった。

2015年頃の様子を大阪サービスセンターの責任者だった営業統括本部 技術部SC課 課長 新田谷 剛土氏は、「当時のコールセンターは、受けた電話を各サポートセンターに割り振るだけだったので、修理だけでなく操作方法の確認などもすべて保守サービススタッフが受けていました。1本の電話中に2本入電するという感じで、修理に集中できない状態でした」と説明する。

そこで、メンテナンスシステムの再構築を見据えて、現場業務を可視化し、課題整理を行うために、フィールドイノベーション活動を実施することとなった。

#### 保守サービススタッフと事務スタッフの行動を可視化



保守サービススタッフの行動のうちお客様先に次いで多かったのが車の移動で、電話と合わせると29%を占めた。事務スタッフは、圧倒的に保守サービススタッフの要員振り分けを含む問い合わせ・応対が多く70%を占めた。

#### お客様プロフィール

##### ラッキーコーヒーマシン株式会社

本 店 兵庫県神戸市東灘区深江浜町95  
 立 1964年11月9日  
 資 本 金 40,223,000円  
 U R L <http://www.lucky-coffee-machine.co.jp/>

作成のために修理後に事務所へ戻るなど、残業が常態化していた。

顧客からの問い合わせや保守サービススタッフの振り分けを行う事務スタッフは、保守サービススタッフの行先等をホワイトボードに細かく記入していたが、リアルタイムに所在や業務状況を把握できておらず、地図を使わず頭で考えるなど、振り分け業務が非効率であった。

これらの結果について、当時プロジェクトリーダーだったユーシーシーフーズ株式会社 販売企画本部 係長 平野 慎也氏は、「業務実態が数字で明確になったことで、どこを改善すべきかの議論がしやすくなり、経営層への説得にも役立ちました。また、3ヶ月以内の再修理率が3割に上るなど、まったく考えていなかった視点からも気づきが得られました。その結果、当初考えていたシステムの入替えだけでなく、業務そのものの改善も必要だと考えるようになったのです」と語っている。

### 業務改善と新システム導入を並列で推進

ラッキーコーヒーマシンは、コールセンターや保守契約管理など8つのチームをつくり、具体的な業務改善活動を推進していった。同時に、システムの刷新にも着手。フィールドサービス機能を備えるERPパッケージ「FUJITSU Enterprise Application GLOVIA OM」と、顧客情報、地図(位置)情報を活用し、営業・保守・メンテナンス・調査等の訪問業務を標準化するパッケージ「UPWARD」を組み合わせることにした。

新メンテナンスシステム開発にあたっては、試作と現場での操作確認を繰り返すことで使いやすさにとことんこだわり、真に業務改善に役立つシステムを目指した。新システムと新たな業務フローは2016年2月にスタート。組織を再編し、システムも業務

フローも改善を重ね、徐々に定着させることで着実に成果が上がっていった。「最初の1ヶ月くらいは非常に大変でしたが、フィールド・イノベーション活動で得たデータがあったので、必ず成果が上がると確信し、皆が前向きに取り組むことができました」(平野氏)。

### 保守サービススタッフの負荷軽減で訪問回数が増加

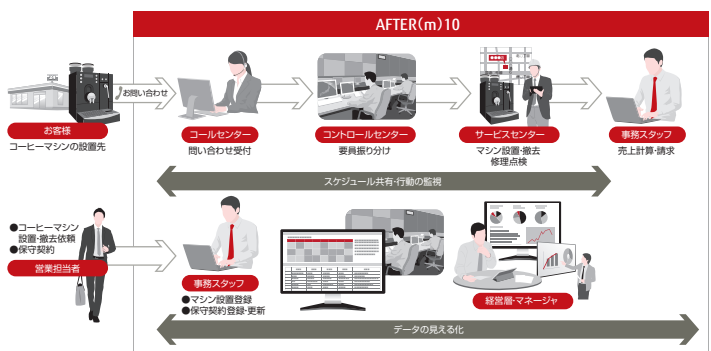
まず大きく変えたのが、コールセンター業務である。オペレーターが簡単な問い合わせには回答できるよう、教育やFAQを充実。コールセンターに主要な機器を設置し、機器を操作しながらでも対応できるような環境を整えた。また、オペレーターでは対応できない技術的な質問や修理依頼はシステムに入力。その内容は、コントロールセンターに集約され、コントロールセンターから直接各保守サービススタッフの要員振り分けを行っている。コントロールセンターにはエンジニアが4名常駐し、技術的な質問に回答。その結果、保守サービススタッフが修理作業の手を止めて質問に回答するという非効率性に悩まされることがなくなった。

保守サービススタッフにはタブレットを配布し、作業報告を修理現場で完結できるようにした。ほとんどの項目は選択で入力可能になっており、個別のメモが必要な場合は音声入力を行っている。営業統括本部 技術部 サポートセンター 課長 今田 浩二氏は、「修理作業を外部委託しているビジネスパートナーの作業報告については、システムへの入力を手作業で集中的に行っていたことから、ビジネスパートナーと手書きの報告書を毎日FAXでやりとりしていました。そのため、文字が読めず電話で確認することもしばしばあり、手間がかかっていました。新たなシステムでは、このような手間も紙の保管も不要となり、劇的に効率化されました」と語る。

保守サービススタッフの振り分け業務もシステム化した。新システムでは、電話がかかってきた時点で修理依頼先の地図が表示され、各保守サービススタッフのスケジュールも表示。システムが移動時間を含めた前後の予定から、対応可能かどうかの判断をして提案し、それを見ながら振り分けができる。仮に予定上は空いていても事情があって対応できない場合も考慮し、チャットでの連絡も可能とした。

これらの取り組みの結果、保守サービススタッフ1人あたりの訪問件数が1日あたり0.8件増加するなど、確実に成果が上がっている。平野氏は、現在所属するユーシーシーフーズでもフィールド・イノベーション活動を推進する。「活動は、メンテナンス業務に限らず、多様な業務に役立つことがわかりました。次はユーシーシーフーズの営業現場の可視化に取り組み、業務改善を実現したいと思っています」と抱負を語った。

### 活動の知見を活かし現場にフィットするシステムへ



顧客から問い合わせがあると、機器の設置情報や修理履歴などのメンテナンス情報が表示され、スムーズな対応が可能に。各保守サービススタッフのスケジュールも共有され、効率の良い要員振り分けが可能になった。

### お問い合わせ先

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・当社指定の休業日を除く)  
 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  
<http://www.fujitsu.com/jp/fieldinnovation/>