



コニカミノルタ株式会社 様 (英国)

[技術サポート]

リアルタイムの情報を活用した顧客サービスで業界をリード。 現場作業向きの頑丈性能と 多彩なコミュニケーション機能が決め手。

導入の背景

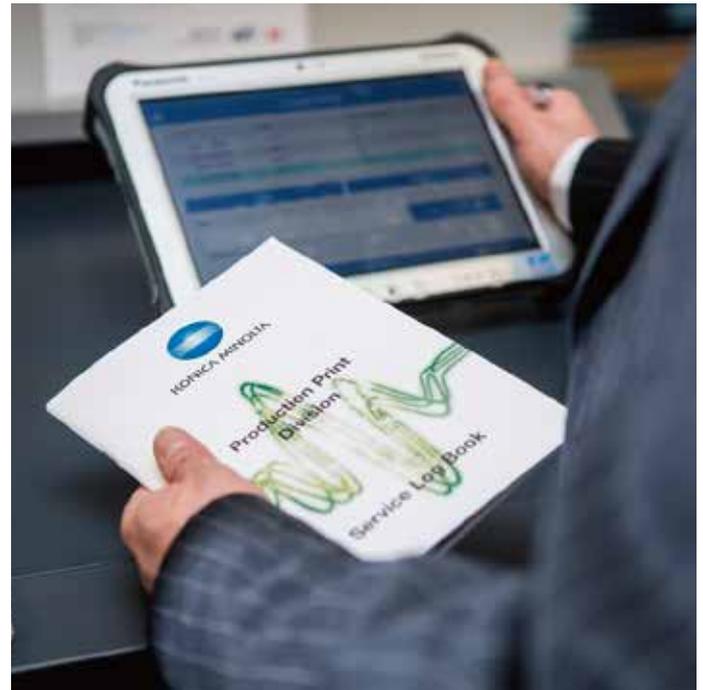
「パナソニックのタフパッド FZ-G1を見た瞬間、
“コレだ!”と確信しました」

印刷や文書の管理ソリューションを専門とするコニカミノルタ様は、イギリス政府や公共機関、他企業と協力して、ビジネス・プロセスのスリム化に熱心に取り組んでいます。

コニカミノルタ様は、顧客サービスを根本から見直し、リアルタイムの情報を活用して顧客サービスの業界水準を定めたいと考えていました。フィールド・サービスを行う280人もの専門技術者が顧客サポートの基盤となって、お客様の期待を上回るようなサービスを提供したい。そのためには、技術面からのしっかりとしたサポートが欠かせないと判断しました。

ダイレクト・サービス部の部長であるゲド・グラニー氏は、パナソニックのタフパッド FZ-G1を見た瞬間、「これこそ私たちが求めているデバイスだ!」と確信したそうです。以前からグラニー氏は、フィールド・サポートの専門技術者がいつも現場に持ち歩ける、頑丈なデバイスを探していました。そのため、タフパッド FZ-G1の「現場作業に耐えうる頑丈さ」に一目で心魅かれたそうです。加えて、OSがコニカミノルタ様で以前から使用していたWindowsであることや、幅広いカスタマイズができることといったことも大きな魅力のひとつでした。何より、タフパッド FZ-G1が、カメラ、3G・4Gオプション、GPSといった、コニカミノルタ様の業務に必要なコミュニケーション機能をすべて兼ね備えていることが、導入の決め手となりました。

実際に、フィールド・サービスの専門技術者が使っていた古いタブレットやラップトップパソコンに替えて、タフパッド FZ-G1を導入したところ、業務に驚くほどの改善が見られました。たとえば、タフパッド FZ-G1を導入してから、お客様への対応時間や修理時間を大幅に短縮できるようになりました。また、作業方法を再検討したことによって、お客様がデバイスのシステムを使えない時間を最小限に減らすこともできるようになりました。タフパッド FZ-G1の導入によって、コニカミノルタ様は業界を一步先行くサービスをお客様に提供できるようになったそうです。





導入のメリット

高い操作性で 技術サービスの向上化

各専門技術者は、タフパッド FZ-G1の3Gや4G接続を使って、リアルタイムで社内のワークフロー・システムにアクセスし、電子化された作業票を入手します。また、クラウド環境もセキュリティが万全なので、タフパッド FZ-G1から、ERPシステムや業務に必要な技術情報にもアクセスも可能です。そのため、コニカミノルタ様の多機能デバイスやプリンターを導入されているお客様のもとを専門技術者が訪問する際には、必要な情報をすべて、手元にすばやく用意することができるため、効率的な出張サービスを行うことができるようになりました。

電子化された作業票には、訪問日時、お客様情報、使用機器の修理履歴など、なんと256個もの情報が含まれています。それが、ボタンをクリックするだけで、さらに詳細な情報を確認することもできるのです。また、専門技術者がタフパッド FZ-G1をお客様の使用されている機器とつなぐと、たちまちタフパッド FZ-G1は診断デバイスに早変わり。そして、そのまま、お客様の機器のファームウェアをすぐにアップデートすることもできるのです。もし、専門技術者がすぐに対応できない複雑な故障が起きても、タフパッド FZ-G1で修理箇所を写真やビデオを撮影し、本部のヘルプデスクに送信できるので安心です。



さらに、タフパッド FZ-G1に搭載されたテレビ会議機能を利用すれば、オフィスへ行かなくても会議に出席することができるので、専門技術者はより多くの時間をお客様のために使うことができるようになりました。

専門技術者はタフパッド FZ-G1の様々な機能を活用し、初回訪問時での修理率や修理の質を大幅に向上させることができるようになりました。コニカミノルタ様は、お客様から高い信頼を得て、さらに優れたサービスを提供したいと意気込んでいます。

TOUGH PADを活用したこれからの展望

世界中から提供される リアルタイムの技術情報を活用し、 サービスのさらなる向上を

タフパッド FZ-G1のネットワークを使って、世界中の専門技術者からリアルタイムで提供される技術情報は、今の製品の品質改善はもちろん、次世代の製品開発につながっています。

たとえば、アメリカにいる専門技術者がある製品の問題を特定した場合、イギリスにいる別の専門技術者がこの技術情報にすぐにアクセスして、この情報を分析・共有することができます。このように、専門技術者が現場で取得したすべてのデータや情報、知識は、ただちに日本の開発チームと生産工場と共有できるようになっています。専門技術者たちが現場で集めた情報は、お客様の使用パターンに合わせた、次世代製品の開発・改善を進める上でも非常に役立っています。

コニカミノルタ様の専門技術者たちは以前、複数のデバイスを携帯し、わからないことがある度にサポート・チームに電話し、手書きの修理記録を作成していました。それが、タフパッド FZ-G1を利用した技術インフラを使用するようになってから、専門技術者の一日はすっかり様変わりしたのです。



コニカミノルタ様が目指しているのは、現場の専門技術者が、必要な情報を3クリック以内で手に入れられるようにすること。この目標は、タフパッド FZ-G1の導入によって、既に達成しつつあり、また、お客様へのサービス向上へ大きな役割を果たしています。実は、専門技術者たちはタフパッド FZ-G1を導入される以前から、どのように活用すれば、自分たちのサービスをより良いものに改善できるか、毎日アイデアを練られていたそうです。コニカミノルタ様では、世界中の専門技術者たちと連携して、今後もタフパッド FZ-G1を使ったお客様へのサービスの向上を目指しています。



採用機種：タフパッド FZ-G1
用途：専門技術者の作業サポート

お問い合わせは…

【法人向けPCご購入前相談窓口】

ご購入相談、デモ機お貸出し、カタログ請求、法人向け案件別対応など

ダイレクトマーケティングチーム

☎ 0120-878655

受付時間 9:30~17:30(土日、祝日、年末年始、お盆を除く)

パナソニック株式会社 モバイルソリューションズ事業部

〒570-0021 大阪府守口市八雲東町1丁目10番12号

このチラシに記載の内容は
事例取材当時のものです。

ENG000CON17C