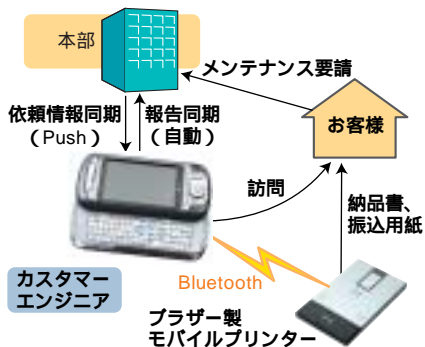


セキュリティに配慮しサービススピードを向上

住宅設備機器メーカーINAXの修理・点検、販売・取付サービスを担うINAXメンテナンスは、サービスを提供するカスタマーエンジニア(CE)の業務を支援するシステムを2003年に構築。PDAとモバイルプリンターを使って本部との連絡のスピー

「第二期CEモバイルシステム」の概要



ード化や現場で領収書や納品書を出し業務を完結する仕組みを運用し、顧客サービス向上やコスト削減などの効果をあげてきた。

導入から4年が経ち、個人情報保護などセキュリティへのさらなる要望の高まりやPDAのOSサポート終了など、新しい課題も発生してきた。そこでスマートフォンを使った「第二期CEモバイルシステム」を構築し、2007年4月から運用を開始するに至った。

新システムではスマートフォン(NTTドコモのhTc Zを導入。本部の受付センターにメンテナンス依頼が入ると、担当のCEにプッシュ型メールを使って素早く修理依頼の連絡と顧客情報の同

業種	メンテナンスサービス		
活用分野	エンジニア業務支援	セキュリティ	
キーテクノロジー	スマートフォン	モバイルプリンター	Bluetooth

期を行う。また、作業が終了すると報告書も自動同期され、タイムラグなく進捗情報が共有できるようになった。

さらにOSに搭載されている機能やソフトウェアの利用でセキュリティを強化。規定回数以上のパスワード入力失敗やリモート操作によるデータ削除で不正アクセスを防いでいる。また、本部から送られる修理依頼情報(個人情報)は暗号化して保存している。

訪問先では、モバイルプリンター(ブラザーのMW260)から振込用紙を印刷できるようにし、代金回収を従来の10日から3日へ短縮した。

Profile

株式会社INAXメンテナンス
<http://www.i-mate.co.jp/>

所在地

愛知県知多市北浜町25-7

事業内容

INAXのメーカーサービス。トイレ・水栓金具・ユニットバス等住宅設備機器の修理・点検等