

# 「モバイル点検業務支援システム」

2008年3月19日  
コニカミノルタビジネスソリューションズ株式会社

# 1. 会社概要

会社名	コニカミノルタビジネスソリューションズ株式会社
本店所在地	〒103-0023 東京都中央区日本橋本町1丁目5番4号
設立	1961年(昭和36年)2月
資本金	4億9,750万円
従業員数	3,076名 (2007年4月1日現在) 連結対象子会社を含む
主な事業内容	デジタルフルカラー複合機・複写機、デジタルモノクロ複合機・複写機、広幅複写機・複合機/プロッタ、プリンタ、ファクシミリ、オフィスソリューション関連製品、アプリケーションソフトウェア、デジタル印刷機、ファイリング機器、ブックスキャナ/デジタルブックコピーなどの国内における販売並びにサービス
サービス拠点	全国約120拠点



デジタルカラー複合機「bizhub(ビズハブ) C650」「bizhub(ビズハブ) C550」は、経済産業省主催の平成19年度第18回「省エネ大賞(省エネルギー機器・システム表彰)資源エネルギー庁長官賞」を受賞しました。

フィールド保守員による情報機器(デジタル複合機等)メンテナンス業務  
コールセンターからの作業指示  
サービス拠点からフィールド保守員が急行  
お客様拠点にてメンテナンス作業(故障修理、定期点検等)実施・お客様へ報告



交換対象の部品・商品は20万件以上

### 一部システム化未対応

従来から携帯電話を活用したシステムは構築済み( )。しかし報告伝票作成工程はシステム化未対応。

( )作業指示および作業ステータス管理

### 業務効率

携帯電話の画面に表示される作業指示情報をもとに手書きで複写伝票に転記。作業内容や交換部品の情報も手書き。報告後、会社に持ち帰り点検報告伝票の控えからホストへ手入力。手入力によるミスもあり、修正含め非常に時間がかかっていた。

### 報告書の仕上がり

報告伝票は手書きによる作成 保守員によりレベルに差異有り。

### 更なる業務効率化

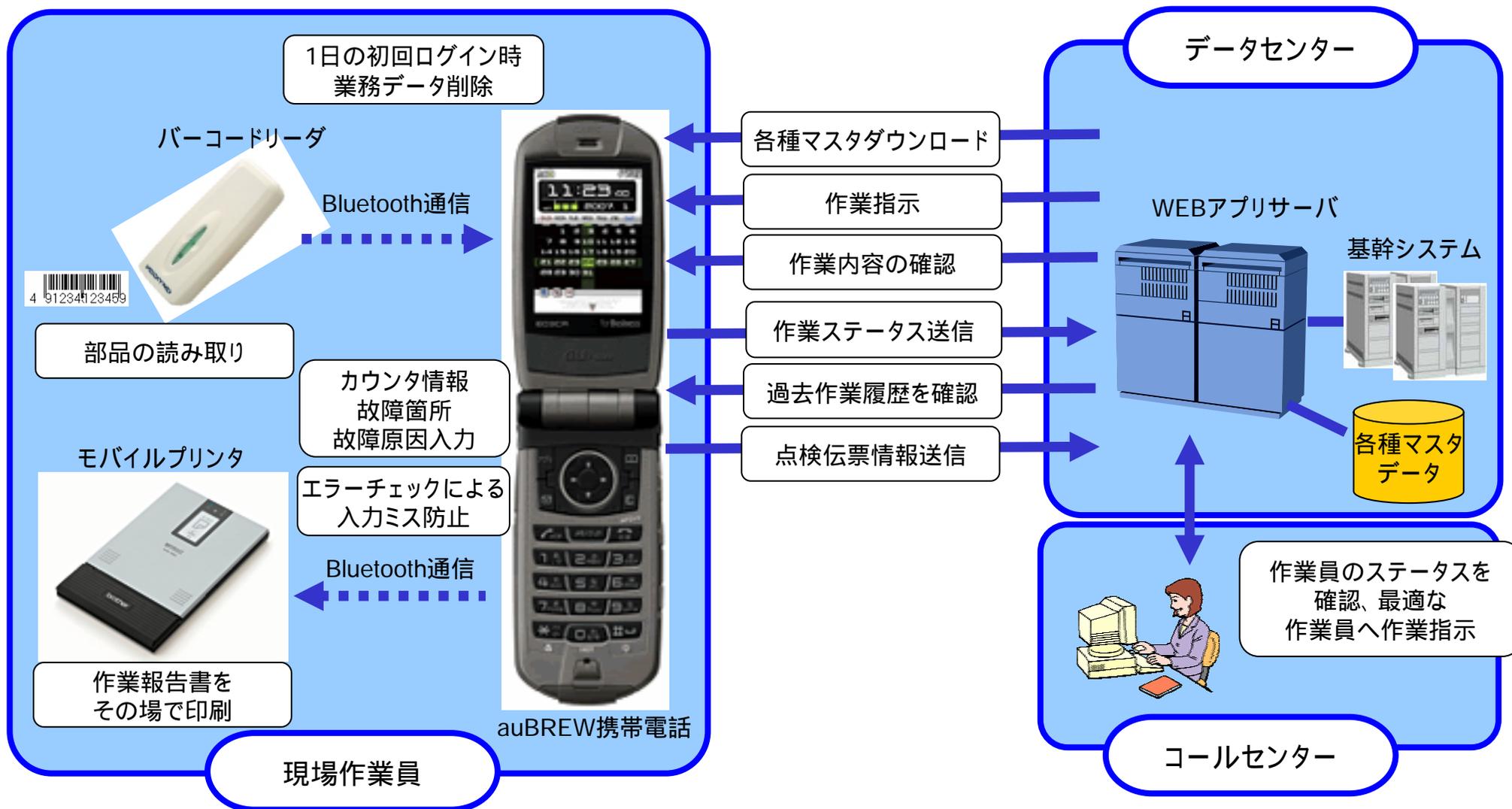
Bluetooth対応携帯電話とBluetooth対応周辺機器を利用(コードレスな入出力インターフェイス)  
既存システムと連携し更なる業務効率化

### 顧客満足度の向上

モバイルプリンタの利用により、点検報告伝票をその場で活字印刷  
【修理後の処置説明】に対し、印刷されたきれいな報告書をお渡しし、CS向上。

# 5. システムの全体構成図

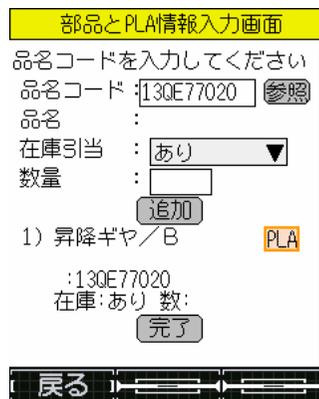
お客様に対しての更なるサービス品質向上の為、Bluetooth対応のau携帯電話とBluetooth対応モバイル周辺機器(バーコードリーダ&モバイルプリンタ)との組み合わせによりコードレスな入出力インターフェイスを実現し、フィールド保守員の業務効率化を実現し、迅速な対応を行える環境を構築。



翌日初回ログイン時に携帯電話内  
業務データを自動削除することによる  
高セキュリティ



用件確認・項目選択



部品コード読み取り

A6版での報告書印刷

Bluetooth



報告伝票作成

Bluetooth



バーコードリーダによる  
正確且つ高速読み取り

大容量メモリによる  
膨大なマスタ管理

Bluetoothによる  
コードレスな  
機器連携

### 顧客満足度向上

モバイルプリンタの利用により、手書きでの点検報告伝票が、その場で活字印刷しお客様にお渡しすることが可能に。

「顧客満足度調査」において大きく影響する項目としての【修理後の処置説明】に対し、印刷されたきれいな報告書は、CS向上に大きく貢献。

### 工数の削減

「業務量調査」で大きな比重を占めていた点検報告伝票の電算入力時間および入力項目の追記が、携帯電話とバーコードリーダーを利用するデータ送信により、大幅に短縮。

加えて、転記ミスや入力漏れの防止に大きく貢献。