

DXコース 修了制作

製造・販売事業における修理・保守部門のDXによる
修理進捗の見える化から修理価値創造の一步へ

株式会社湘南アイテクノロジーズ

桜井 修

sakurai-o@biglobe.jp

課題の設定

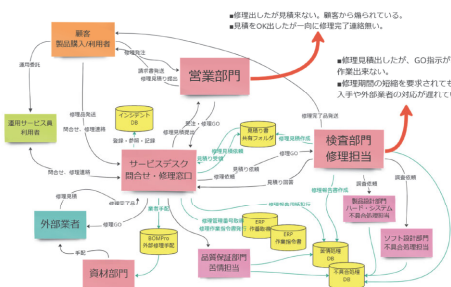
取引業者の放送機器デジタル製品の修理業務は、担当者が専門知識を持って職人的に行われているが、修理プロセス全体は効率化が求められている。それら手順やデータの流れをノーコードローコードツールを活用して早期かつ簡易的に改善するためのトライアルを実施し、現場適応の課題を洗い出す。修理作業のトラッキング、データの蓄積と分析を行い、新たな価値創造を提案することを目指します。

課題解決へのアプローチ

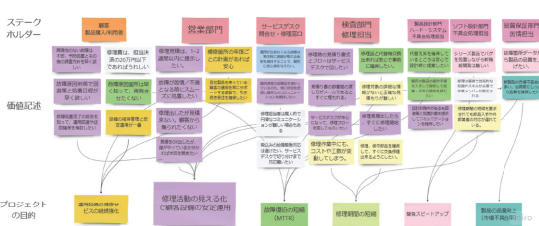
- 修理業務フロー中核となる修理受付窓口「サービスデスク」を巻き込んで、改善目標を設定
- ①ステークホルダーモデルから価値分析を行い、改善目標とトライアル実施を提案
 - ②インタビューによるトライアルイメージの共有化
 - ③ツール制作とトライアル実施
 - ④評価と新たな課題設定に向けて

改善目標：修理業務の見える化を通して顧客とのコミュニケーション強化で顧客システムの安定運用へ

ステークホルダーモデル



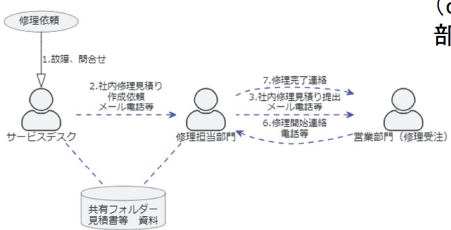
ステークホルダー価値分析で解決課題を絞り込む



- ステークホルダーの現状不満を聞き取る
- 全体的に修理の進捗が把握できていない

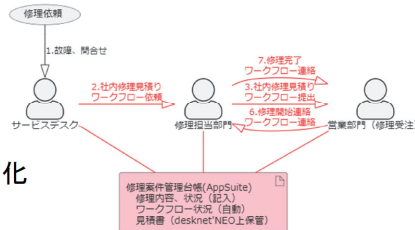
- 故障は顧客システムに運用不全を生じる。復旧のため迅速な対応と状況報告が必須である
- 社内修理見積りフォーマットは統一されていて、作成時のフローが要
- まずは、業務フローを明確化させ、見える化見える化でデータの蓄積と分析を提案
- 営業担当が状況把握し、顧客に報告、相談できるようにする

現状、電話・メールのやり取り



- ①組織で利用しているグループウェア（desknet'sNEO）のワークフロー機能を活用して部門間の業務引継ぎ、進捗を把握
- ②ノーコードローコードツール：AppSuiteを活用して修理見積り台帳管理表を誰でも閲覧
- ③関連部門担当とインタビュー実施して、新しいワークフローでの管理イメージを共有化
- ④ツールを制作し、運用イメージを提示

グループウェア上での新しい管理イメージ



改善の管理イメージを持って関係部門へインタビュー

社内グループウェア上で業務把握

対象者	運用に向けての注意点
ワークフロー機能運用者	説明会と個別に実体験させないと、ワークフローを受けて、次へ進めることが出来ない担当者が多かった。
AppSuite制作経験者	有料で追加費用がかかる。追加要望を受けて、仕様が肥大化してしまいがち。ツールの利用範囲を明確に。
サービスデスク管理者	ワークフロー機能やAppSuiteも初めから学ぶ時間も必要。運用開始するまでに細かなステップを設定して、十分な時間を確保したい。
修理部門管理者	共有フォルダでの作業進捗把握は無理であった。グループウェア利用で修理進捗も把握しやすくなりそう。



「ワークフロー」で修理業務依頼から連絡「修理見積り管理台帳」で修理状況の記録

現状と今後

- ツールを制作完了し、トライアル実施の準備完了
- サービスデスクから関連部門への説明会実施を計画



- 修理実態の見える化で故障部位や修理期間の新たなデータ収集・分析から、修理業務の価値創造を検討し続ける。