

データのデジタル化による 問い合わせ業務の効率化の検討

伊藤裕美

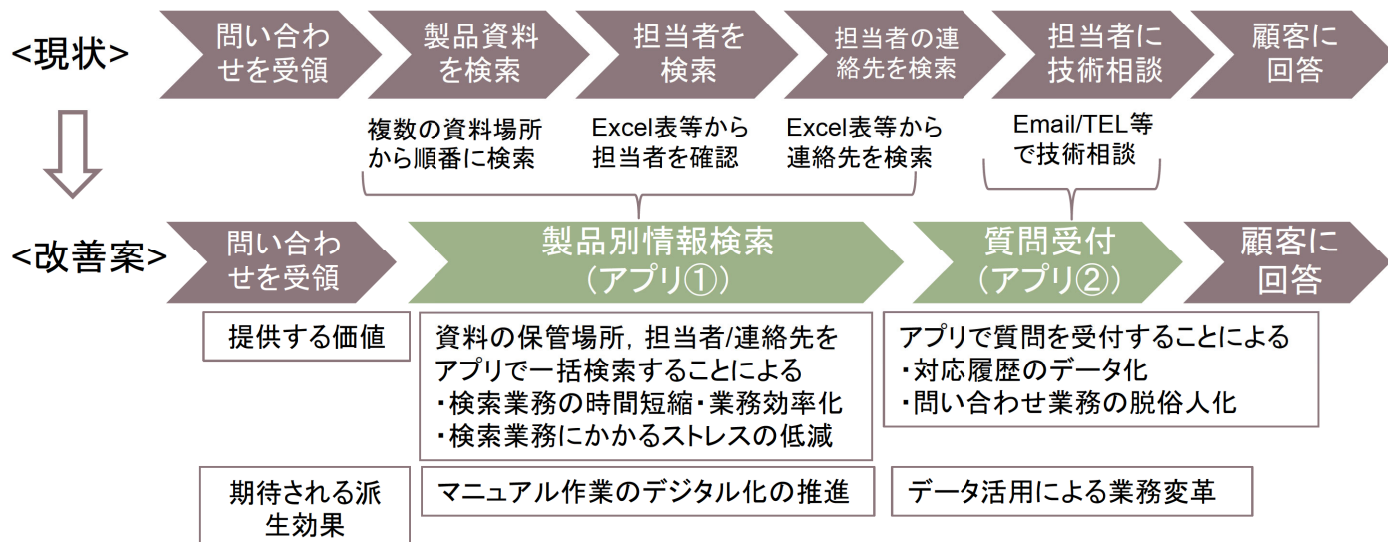
開発における問題点

- 問い合わせ業務に時間がかかっている
- 製品に関する資料の保管場所が不明瞭
- 担当者の連絡先が検索しにくい
- 対応履歴は共有されず都度対応が必要

手法・ツールの適用による解決

- 製品毎の担当者と資料の保管場所を検索できるアプリを作成して業務の効率化を検証
- 対応履歴をデータ化することで、以後の活動を効率化する方法を提案

プロトタイプと業務フロー改善案



検証結果

- <製品情報検索アプリのアンケート結果>**
- 経験年数の浅いメンバーにおいては検索業務にかかる時間短縮を実現できる
 - スマホから検索できるようになりデータへのアクセス性が向上する
- <質問受付アプリのアンケート結果>**
- 過去履歴から回答内容を参考にできる
 - 従来の方法からの変更抵抗がある人がいる
- <収集データ活用についてのアンケート結果>**
- 回答内容の質の向上が期待できる
 - データ分析結果を営業活動に役立てられる

今後の取り組み

