

# カスタマーエンジニア(CE)業務のモバイル化 事例紹介



**事例紹介の概要**

住宅設備機器の修理業務（CE手配・修理報告・売上計上等）にモバイルシステムを導入し、「サービス品質の向上」「業務効率アップ」「コストダウン」を実現した。  
 CE(カスタマーエンジニア)とは、お客様宅へ訪問し、修理をするサービスマンのこと

2005年3月24日

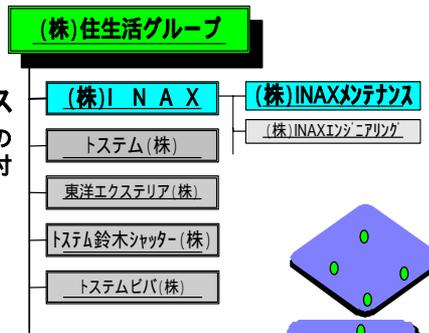
**株式会社INAXメンテナンス**

## 1. (株)INAXメンテナンス 会社概要

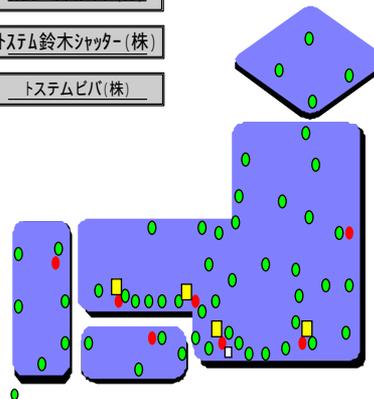
**創 立**：1980年4月

**本 社**：愛知県知多市北浜町

**事業内容**：(株)INAXメーカーサービス  
 トイレ・水栓金具・ユニットバス等の  
 住宅設備機器の修理・点検、販売取付

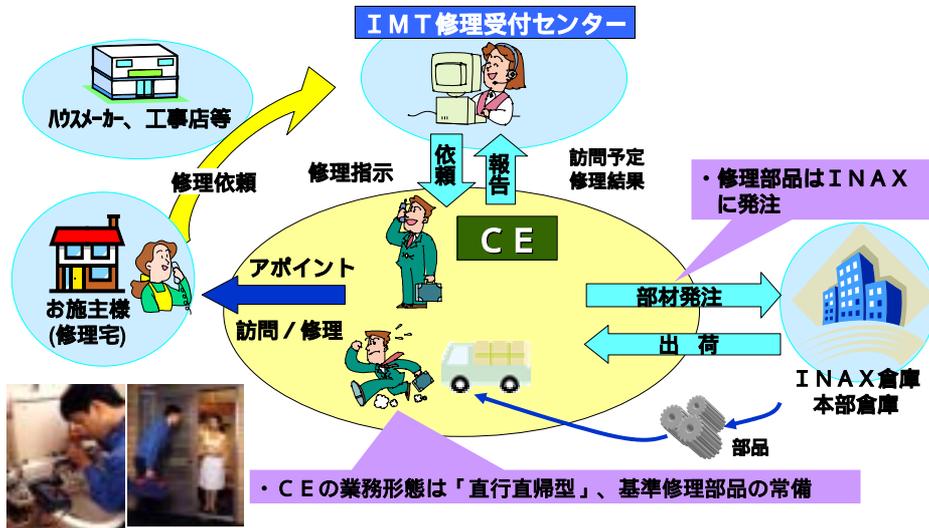


**事業拠点**： 修理受付センター(UC) 4ヶ所  
 サービスセンター 52ヶ所  
 CE(カスタマーエンジニア) 約550名



## 2. CE 修理業務の概要

CEは、お施主様からの修理依頼を受けた「修理受付センター」からの連絡により、訪問日のアポを取った上で訪問修理を行い、「修理受付センター」への結果報告までが主な業務。



## 3. 修理業務における課題

### 市場の要望

ハウスメーカーをはじめ工事店・特約店(代理店)等から、サービス(修理)提供や経過・結果報告に対するリードタイム短縮の要望がますます強くなってきている。

### 経営上の課題

サービス事業のプロフィット化を進め、更なる利益体質(収益の改善)の必要性。

### 社会的な課題

個人情報保護(情報の流出)や環境負荷(コピー用紙の削減)に対する取組み。



CE手配・依頼情報・経過・結果報告・修理報告・売上計上の各業務の情報のリアル性を高めることで、「サービス品質の向上」「業務効率UP」「コストダウン」「情報保護」を図る。

### 解決策

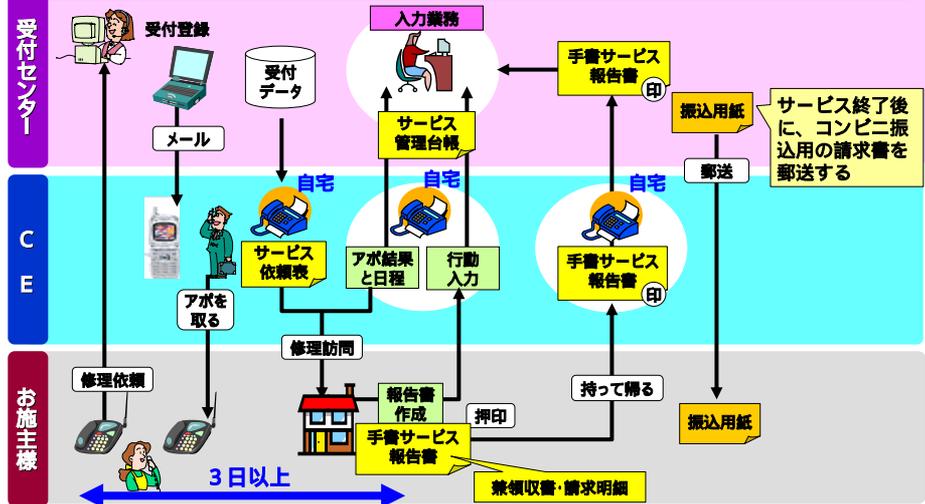
### IT活用(モバイル化)による現場完結型の業務革新

修理情報の提供・収集の流れを、FAX(紙) データ化によって課題解決を図る

## 4. モバイル導入前の業務フロー / Before

### < 修理受付から訪問までの業務 > Before

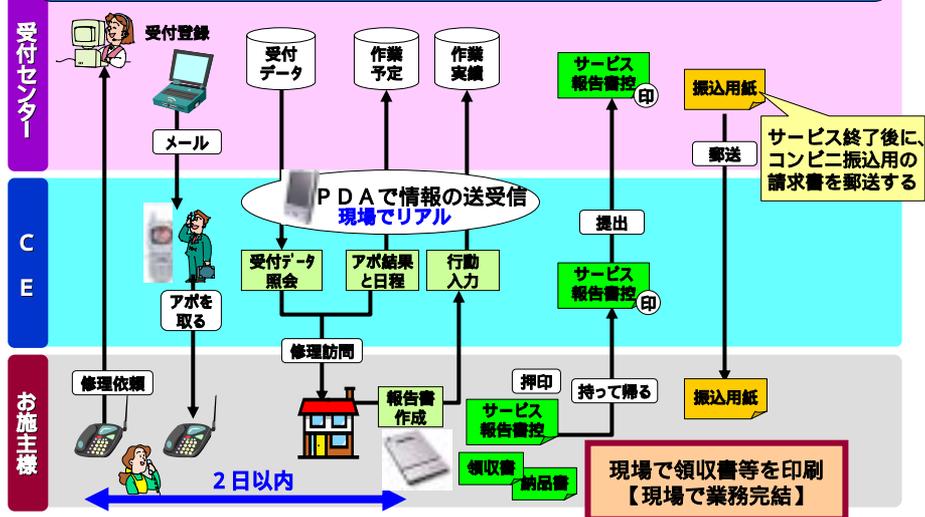
情報のやり取りはFAX中心であるためタイムラグが発生。帳票への手書きと入力作業の2重化。



## 5. モバイル導入後の業務フロー / After

### < 修理受付から訪問までの業務 > After

PDAによる情報のやり取りでスピードアップ且つ効率化。現場で業務完結。



## 6. モバイル機器の概要

### 機器構成

機種名 : ブラザー MPrint MW - 120  
重量 : 300g

機種名 : パナソニック P2402  
重量 : 26g

専用バッグに入れた状態

プリンター

FOMAカードを  
PDAに挿入

PDA  
赤外線通信

機種名 : 東芝 GENIO e550C  
重量 : 190g

専用バッグに  
入れて移動

PDA採用の理由 (携帯電話, モバイル用パソコンと比較)

携帯電話 . . . : 携帯性 × : 操作性や情報表示量

モバイルPC . . . : 操作性、情報表示量 × : 携帯性, バッテリーの持ち

ブラザーのMW採用の理由 : モバイルプリンター唯一の普通紙・複写式

FOMA採用の理由 : 受信時の通信速度 (最大384Kbps、送信時最大64Kbps)

## 7. PDA画面イメージ

メイン画面

注残画面

施主情報画面

商品情報画面

金額画面

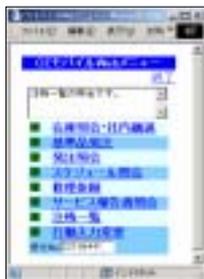


Web系メイン画面

行動入力画面

部材発注画面

スケジュール照会画面





### お客様（お施主様）のメリット（サービス品質の向上）

1. 今までの手書き報告書が印刷された報告書になり、見やすく、また提示した金額の信頼性が向上した。
2. 依頼から修理完了までの時間が短縮された。（3日以上 2日以内）

### ハウスメーカー・工事店などのメリット（サービス品質の向上）

1. 依頼後の経過・結果報告のタイムラグが短くなり、進捗状況の把握が容易になった。結果報告を最長で翌日までに実施（2日以上必要であった）

### 社内のメリット（業務効率UP、コストダウン、情報保護）

#### 修理受付センター等のメリット

1. 帳票の全廃でFAX関連経費が削減できた。（通信費、データ入力人件費、用紙・印刷代等）
2. 顧客情報が紙で残らなくなった。（依頼表、サービス報告書の全廃）

#### CEのメリット

1. サービス報告書作成での転記作業がゼロとなり、作成効率が上がった。
2. 現場完結型となることで、重複報告がなくなる。

ご清聴ありがとうございました。



株式会社INAXメンテナンス  
中部営業所  
澤木 弘秋