

# サービス支援システム

～ GPS携帯電話を活用したフィールドサービス支援システム ～

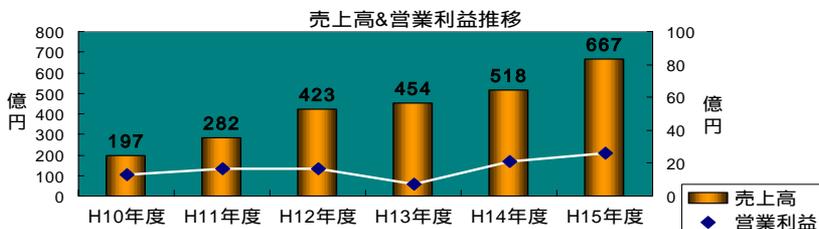
2005年3月24日

ユニアドックス株式会社

www.uniadex.co.jp

## 1. 会社概要

**社名** : ユニアドックス株式会社  
**代表者名** : 代表取締役社長 福永 努 (ふくなが つとむ)  
**住所** : 〒135 - 8560 東京都江東区豊洲1-1-1  
 Tel : 03-5546-4900 (大代表)  
**設立** : 1997年3月4日  
**資本金** : 7億5,000万円  
**株主** : 日本ユニシス株式会社 (100%)  
**従業員** : 2,264名 (平成16年9月現在)  
**売上高** : 667億円 (平成16年3月期)



## 2. ユニアデックスとは？

### 日本ユニシスグループの総合ITサービス企業 IT基盤のすべてのニーズに応える ソリューションプロバイダー

ユニアデックス株式会社は、日本ユニシスのサービス部門とネットワーク技術部門が分離独立し、1997年3月に設立されたITサービスの専門企業です。コンピューターネットワークの設計・構築・導入・保守・運用管理までを一貫して行うほか、昨年度7月には、ソフトウェアサポート部門が編入、また今年度4月から設備事業と周辺機器開発製造機能が統合されたことにより、より広いIT支援体制が整っています。(今年度7月からは回線リセール事業も開始。)

IT基盤のすべてのニーズに対応するサービスをISO9001品質で提供しているほか、特定ベンダーにとらわれない最適なハードとソフトの調達/設計が可能です。国内約200カ所のサービス拠点と、100カ国以上のグローバルサービス網を有し、24時間365日の万全なサービスを提供しています。

現在、“マネージドITサービス”という独自のサービス体系の下、ITマネジメント (MSP) サービス事業の強化を進めているほか、IPテレフォニー事業、ストレージネットワーク事業、グローバルビジネス、Linux事業といった新規事業も積極的に推進中です。

## 3. サービス支援システムの目的 / 特徴

### ■ システム構築の目的

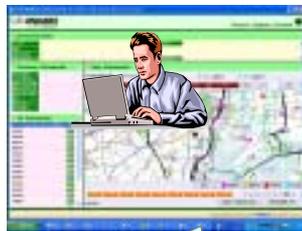
- 3～5年先を見たシステムインフラの構築
- 競争に勝ち抜く為のサービスブランド向上
- サービス品質の更なる向上とサービスの生産性向上

### ■ システムの特徴

- 基幹業務系システムを変更する事無く、先端技術を導入
- KDDI社ASPとのシステム連携 (API) により活用範囲の拡大
- センター主導型にてGPS携帯電話を遠隔制御
- 位置情報/タイムスタンプ機能により、作業進捗管理及びサービス要員の安全管理
- GPS携帯電話を基幹系システムの一部とし、個人情報保護法施行を考慮した高いセキュリティ機能を実装

### 4. サービス支援システムを活用した業務の流れ

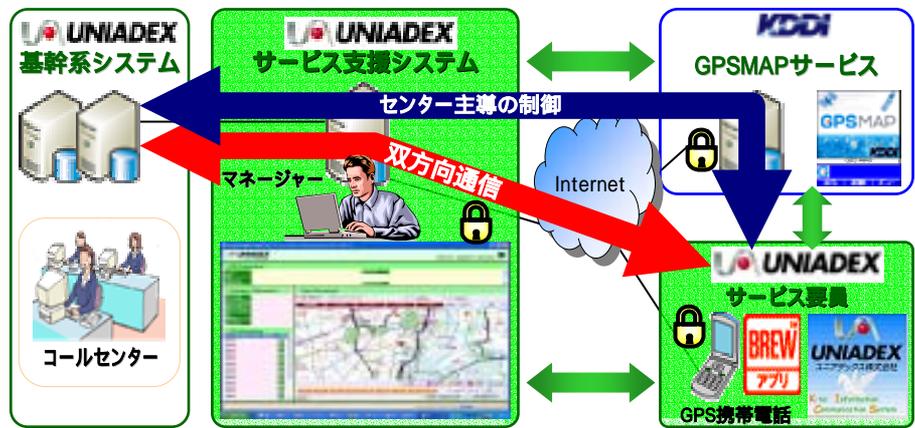
コール受付 → サービス要員アサイン → 客先訪問 → 客先作業 → 完了



- > 位置情報/状況の一括把握
  - > 直近/適確な要員を作業へアサイン
- > 遅延の無い確実な情報伝達
  - > 情報伝達成否をリアルタイムで把握

- > 情報の確実な把握・閲覧
- > タイムスタンプによる状況報告
  - > 作業状況  
移動開始/現地到着/作業開始/作業完了/退館
  - > 個人状況  
会議中/食事中/スタンバイ/研修中/ヘルプ
- > サービス要員の安全管理
  - > 緊急メッセージ
- > GPS携帯電話のセキュリティ対策
  - > なりすまし防止、情報漏洩防止

### 5. サービス支援システム全体構成図



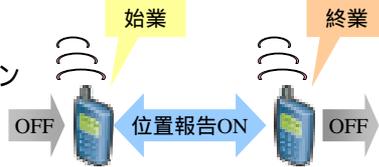
- 先進モバイル技術を業務の特性に活用  
BREW、GPS、センタープッシュ通信
- 基幹系システム、GPSMAP (KDDI位置情報提供ASP)、BREW業務AP、EZナビウォークの双方向連携  
前例のないシステム連携

## 6. 実現までの道のり

### ■ 社内への啓蒙・浸透対策

#### ■ 全国サービス要員への説明キャラバン

- ・ 従業員のプライバシーへの配慮
  - 労働組合への主旨・目的説明
  - 業務時間内 / 時間外の運用ルールをシステムへ組み込み
- ・ 全国15拠点訪問、約20回の説明会



### ■ 個人情報保護法への対応(企業の社会的責任)

- 情報漏洩防止への対策
- 紛失 / 盗難時の対策



## 7. サービス支援システム稼働後の効果

### ■ 稼働状況

- 日本全国のサービス要員約**1,000名**、**平成16年10月**より本番稼働開始
- 稼働後、約5,000件 / 月\*への障害対応

\* 客先へサービス要員を手配した障害対応件数

### ■ サービス品質向上 / 生産性向上

- フィールドサービス業務における、**約25%**の作業効率向上
  - ・ 間接業務の負荷軽減
- マネージャ管理業務の効率化
  - ・ 作業進捗、要員ステータスの一括把握によるサービスの可視化
  - ・ 組織運営の合理化

### ■ サービス要員の安全管理

- 作業が長時間化しているサービス要員のアラーム表示
- 災害時におけるサービス要員の安否確認
  - ・ 新潟 / 中越地震災害時での活躍(2004.10月)

## 8. サービス支援システム稼働後の効果

### ■ 情報漏洩リスク低減

- 作業情報 / 顧客情報伝達によるペーパーレス化
- 個人情報保護法に対応した安全管理措置
  - ・ 利用者識別及び認証によるアクセス制御
  - ・ 盗難/紛失時はGPS携帯電話の位置確認及び、センター主導の遠隔制御で内部データ強制消去 **(実装は日本初)**
    - アドレス帳、内部パスワード、初期設定情報
    - 顧客情報を含む作業情報



All Rights Reserved, Copyright© 2005 UNIADEx, Ltd. 8

## 9. サービス支援システム稼働後の効果

### ■ サービス要員の声

- GPS携帯電話での処理範囲拡大要求…若手 / 中堅社員
- 容易な操作性に安心…シニア社員

### ■ 顧客満足度、お客様の声

- 顧客からのクレーム削減
  - ・ ユニアデックスの企業信頼度向上
- お客様からの要望により本システムの商品化を計画中
  - ・ 本システム適用可能な顧客への横展開



All Rights Reserved, Copyright© 2005 UNIADEx, Ltd. 9



「あなたのITマネージャー…ユニアデックスはビジネスインフラのスペシャリストです。」  
We do, make it happen as IT manager!