

モバイルシステムを進化させ、修理の当日訪問を実現。
携帯電話とMW-120で、サービスマンの負担をも軽減。

サービスモバイルシステム

導入台数：MW-120 919台（うち実稼動 905台） システム構成：携帯電話(FOMA)

会社概要

社名：日立コンシューマ・マーケティング株式会社
創立：平成15年4月1日
所在地：東京都港区西新橋二丁目15番12号
日立愛宕別館
事業内容：家電品・設備機器の販売・エンジニアリングと保守サービス
URL：http://www.hitachi-hl.com/hcm/index.html

日立コンシューマ・マーケティング株式会社 様

■ 導入背景

日立コンシューマ・マーケティング社は、日立の家電品・設備機器の販売・エンジニアリングと保守サービスを行っています。これまでの保守サービス業務の流れは、以下の通りです。

顧客や販売店様が、コールセンターへ電話又はFAXで修理依頼。

コールセンターから、担当のサービスセンターのPCへ作業指示を配信。

翌日サービスマンは、前日にコールセンターより配信された作業指示をPCからPCカード経由でPDAへ取り込み、客先へ訪問。

作業完了後、顧客へはA6プリンタで印刷した作業報告書を渡す。帰社後、修理結果をPDAからPCカード経由でPCへ取り込み、社内サーバへ転送。

課題

上記の流れから、以下の問題が発生していました。

- ①**タイムラグの問題**： 作業指示や作業報告は拠点のみでしか受渡できないため、タイムラグが生じてしまう。緊急修理の場合は携帯電話で作業指示を行っているが、情報伝達にも問題があった。
- ②**携帯性の問題**： 「PDA+A6モバイルプリンタ」では「重い・かさばる・バッテリーがもたない」などの不満があった。

■ 導入による効果

①タイムラグの問題：お客様への当日訪問を実現

携帯電話へリアルタイムに作業指示が送れるため、当日訪問が可能になりました。

販売店への迅速な作業報告を実現

FOMAを使って、現在の作業状況をリアルタイムに送信できるため、作業者の状況を社内システムで迅速に把握することが可能となりました。販売店への作業報告も時間短縮することができました。

②携帯性の問題：大幅な軽量化を低コストで実現

モバイル端末をPDAから携帯電話へ、A6プリンタをMW-120へ替えることで、劇的に軽量化を実現し、サービスマンの負担を軽減。また、携帯電話とMW-120の組合せは、本体価格が安く、導入コストが抑えられました。

お客様の声

日立コンシューマ・マーケティング株式会社
サービス本部 サービス部 企画グループ

課長 **豊田様**



社内インフラの整備にともない、特に「作業指示」や「作業報告」のリアルタイム化によるCS向上を目指してきました。また、従来の「PDA+A6プリンタ」でサービスマンが発していた「重い・かさばる・バッテリーがもたない」などの不満も解消できるモバイルシステムを検討していました。モバイル端末はPDAか携帯電話か、モバイルプリンタもいくつかの機種を比較検討しました。結果として、携帯電話から印刷できる点はもちろんのこと、バッテリーのもちも良く、携帯性に優れている点が決め手になり、MW-120の採用が決定しました。また、お客様に捺印をもらうため、紙が丸まってしまうロール紙では不都合があり、カット紙である点もポイントになりました。このシステムを導入することにより、サービスマンの負担を軽減しながら、サービス品質の向上が可能となりました。

採用のポイント

① 携帯電話から印刷できる

携帯電話の赤外線 (IrDA) 送信を利用し、修理完了報告書、領収書などの印刷ができる。

② 薄く、軽い

携帯電話と組み合わせても気にならない大きさや重さが良い。(工具が重いので、プリンタは軽量化が望ましい)

③ 1度の充電で長時間の使用ができる

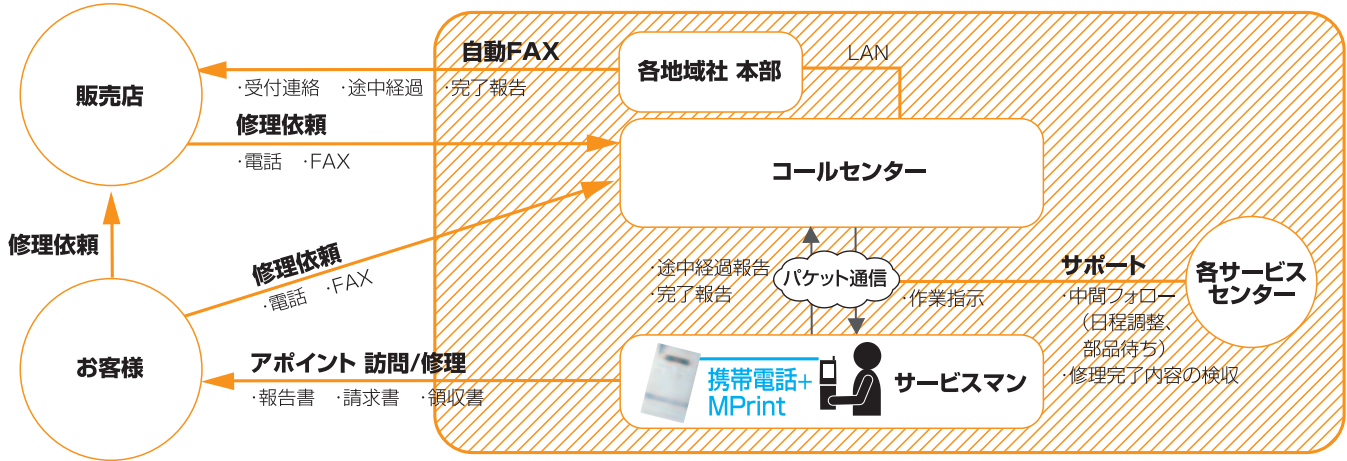
1度の充電で約100枚印刷できることが魅力。

④ カット紙で丸まらない

紙力セット方式でカット紙の為、ロール紙のように丸まらないところが良い。

■システムの概要と特長

サービスモバイルシステムは基幹システムと連動しており、サービスマンの作業スケジュールや作業内容をコールセンター・地域社本部・全国の拠点でリアルタイムに情報共有できます。携帯電話 (FOMA) をオンライン状態にすることにより、ポケット通信経由で新規受付分や変更情報などのデータを取得。また、作業報告書の印刷時にも修理完了データが自動的に送信できます。(オフライン状態でもiアプリ起動が可能であり、現場が圏外であっても作業報告書印刷は可能) 報告書印刷は携帯電話から赤外線送信しMW-120で印刷。(用紙はC-11を使用) 1枚をお客様控えに、もう1枚はお客様に捺印を頂いた上で社内用として保管。販売店様へはサーバより自動FAXで迅速に完了報告。



使用状態 ▼



◀ 印字サンプル (原寸大)

このカタログの掲載商品、並びに内容についての詳しいご紹介は、こちらをご覧ください。 <http://www.brother.co.jp/jp/mwprinter/> (製品情報は製造元であるブラザー工業(株)が運営しております) 尚、製品についての詳しいお問合せ、評価機の購入、お貸出のお申込は、こちらへご連絡ください。 mail: mwprinter@brother.co.jp TEL: 052-824-3091 本商品はソリューション向けの製品です。ソリューション関連のご相談につきましてはブラザー販売(株)の営業部におたずねください。

●受付時間 9:00~12:00/13:00~17:00 (土・日・祝祭日を除く)
 情報機器事業部 本社/052-824-3091 北海道/011-222-7788 東京/03-3274-6984 中部/052-824-3196 関西/06-6543-9120 中四国/082-240-3781 九州/092-481-1560

brother ブラザー販売株式会社
<http://www.brother-hanbai.co.jp/>

〒467-8577 名古屋市瑞穂区苗代町15-1

■ お買い求め、ご相談は、

ブラザーコールセンター
 TEL:(052)824-3378
 FAX:(052)819-5904
 受付時間:9:00~12:00/13:00~17:00
 *日・祝祭日および当社休日を除く
 E-mail: pub.joho@hanbai.brother.co.jp



地球環境保護のために、このカタログには大豆油インキを使用しています。

[MPrintシリーズ導入事例カタログコード:93-4] このカタログの内容は平成17年2月現在のものです。