

日本最大規模の事業展開を支える

モバイルとCTIが融合した基幹システム

コロナセントラルサービス株式会社 様

暖房器具のトップメーカー株式会社コロナの修理サービス責任会社としてコロナ全製品のメンテナンス及びパーツの供給を行うコロナセントラルサービス株式会社様は、石油暖房器具のサービス会社としては、日本最大規模で事業展開されています。

札幌圏中心のサービス提供が、第三世代CTIシステム導入により近年は道内だけでなく、東北地方の拠点都市にも営業所を開設、また大手家電量販店と協力体制を構築するなど、その高いサービスが評価され、業績を拡大しています。

2001年にご導入いただいたCTIシステムは、顧客対応のスピードを高め、顧客満足度を向上、業務受付の標準化、経費削減により、懸案事項であった拠点展開が拡大しています。

2006年度に稼働を開始した第三世代システムはモバイルとCTIが融合。一貫したIT化を実現し業務を支援。さらなる顧客対応の向上、効率化、在庫管理の精度向上など新たな進化を遂げました。



導入の経緯

顧客満足度の更なる追求～第三世代システム導入で一貫したIT化が完成！

第三世代システム導入についてシステム導入責任者であるコロナセントラルサービス小阪専務に話を聞いた。「第三世代システム導入の最も大きなメリットは、サービスマンの現場も電子化し、現場作業の効率化・在庫管理の精度向上、作業完了の自動報告など様々です。」と小阪専務は自社第三世代システム導入の効用について静かに語ります。

2001年に導入した第三世代のCTIシステムの導入では、専門知識が要求される電話対応オペレータ育成に3ヶ月以上かかっていたものが、一週間の教育期間で電話対応・伝票発行の一連の操作ができ、即戦力としての活躍が可能になりました。顧客対応のレスポンスも飛躍的に向上。その結果、事業を拡大していく上でボトルネックの一つとなっていた人材の問題が解決することにより、拠点展開が加速するなど大きな成果をあげました。

業容拡大に大きな役割を果たした第三世代のCTIシステム。「大きな成果をあげたCTI導入で、社内の対応環境は飛躍的に向上しました、そうすると今度は顧客訪問を行う現場を何とか効率化できないかという声が、現場から上がって来るようになって来たのです。」と小阪専務。

ITコーディネータが大きな役割を果たす！

次なる業務効率化を狙う上で、避けて通ることの出来ないサービス部門のIT化。平成17年秋、次の課題を認識していた所に耳寄りな情報が飛び込んできました。

「株式会社コロナさんから『修理実績収集システム』の紹介が来たのです。早速佐々木さんに相談しました。」と小阪専務は当時を振り返ります。

当時インフォネットにてITコーディネータを務めていた、佐々木（現IDL代表）は早速訪問し、システムの概要を把

握するとともに第三世代のCTIシステム構築の構想に取り掛かりました。新システムの検討に当たっては、第三世代CTIシステムに磨きをかけ、なおかつ(株)コロナの『修理実績収集システム』と連携して成果をあげることが求められました。

佐々木は第三世代システム運用後に寄せられたシステムを運用する受付対応係、現場でサービス作業を行うサービスマン、そしてシステムを管理する管理職を交えての説明会を複数回にわたって開催し、要望を汲み上げ、第三世代システムの要件を固めていきました。「第三世代システムに必要な要件を、CTIシステム、『(株)コロナさんの修理実績収集システム』、在庫システムなどトータルで14のサブシステムに落とし込みました。」と佐々木は語ります。

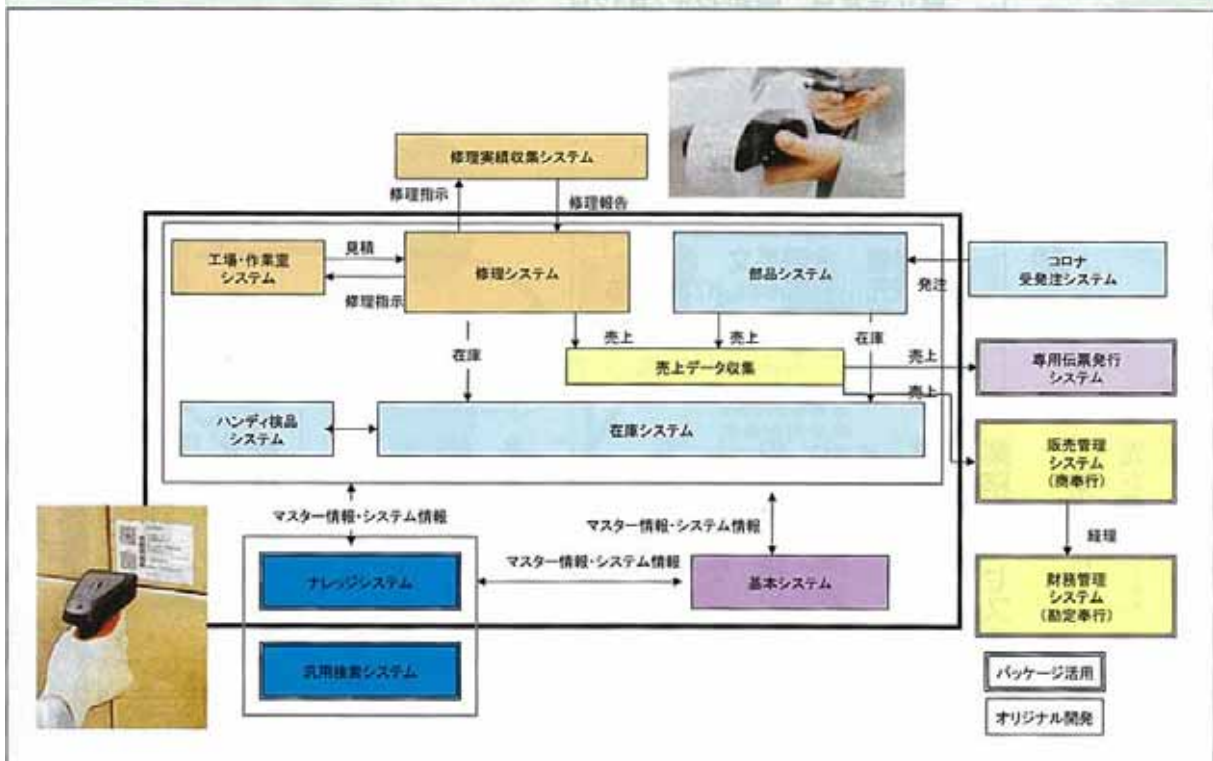
後にこのシステムは経済産業省による中小企業IT導入先進事例にも選ばれ大賞を受賞。佐々木のITコーディネータとしての力量を示す仕事となりました。

システムの概要

現場作業を低減、完了報告の自動化、部品在庫状況をリアルタイムに把握し、在庫量を適正化

第三世代CTIシステムは、サービスマンが持つ携帯電話とQRコードに大きな特徴があります。サービスマンは全員がDocomoの携帯電話を持っています。携帯電話に付属したバーコードリーダーを活かし、現場で修理等に使用した部品についているQRコードを携帯電話で読み取るだけで、現場で自動的に請求書が発行されます。以前は使用した部品を手書きで伝票に記入し、時には部品の金額を確認してなどと、現場での請求書発行に時間がかかっていました。仕事の立て込む冬場では見過ごすことの出来ないロスでした。こうしたロスの発生はシステム導入により解消し、手書き入力によって、度々発生していた誤請求等のヒューマンエラーも排除されました。

携帯電話とQRコードスキャナの導入で業務効率を著しく向上した
オリジナル開発とパッケージの併用で、必要な部分へのIT集中投下を行った



また修理の完了報告もQRコードを読み取り使用部品を登録した段階で携帯を使ったデータ送信を行うため、修理の完了報告自体も効率化されました。副次的な効果として、サービスマンの携帯通話料金が下がったそうです。

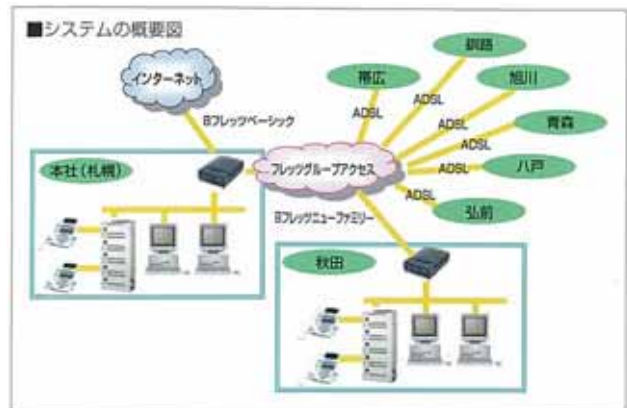
一方部品の出荷部門でも同様にQRコードを利用した出荷処理が行われ、サービスカーにストックされている現在在庫も全て把握され、全体として修理部品のストックが適正化されるとともに、緊急時にはサービスカーにストックされている部品を融通しあうなどといった以前では不可能だったことも可能になったのです。

導入の効果

もう以前のシステムには戻れない、あって当たり前前のシステムに...

第三世代のシステム導入により、業務の省力化、スピードアップ、標準化、通信コストの低減を実現したコロナセントラルサービス様。第三世代システムの導入では、サービス業務の現場をQRコードと携帯電話といった現場にも親しみやすいツールを使って構築したこともあり、現場での習熟も早いものでした。

テスト導入中に携帯電話が不調になったことがあり、「あの時、携帯を使ったシステムが使えず、以前のやり方に戻って、修理に使った伝票の記入とか、請求内容の記入をしたのですが、本当にまどろこしくて、よく今までこんな面倒なことをしていたなと本当に思いました。」とサービスマンの石崎氏。第三世代システムは現場でも高い評価である。



コロナセントラルサービス株式会社

- 設立 1974年7月
- 代表者名 代表取締役 岩村 純人
- 資本金 3,000万円
- 従業員数 160名
- 事業内容 (株)コロナ全製品の部品販売、修理・サービス業務及び分解整備取付工事全般、セントラルヒーティング・ロードヒーティング・エアコン工事

導入に至るまでの経緯

- 2001年 6月 部品管理システム導入
- 2001年 7月 CTI修理受付システム導入
- 2006年 7月 第三世代CTIシステム運用スタート