

## 事例No.53 巡回メンテナンス先からタブレットで情報確認

事業所名 企業名	高森自動車整備工業株式会社 公式ホームページ： <a href="http://www.zb.ztv.ne.jp/mhsxzcab/index.html">http://www.zb.ztv.ne.jp/mhsxzcab/index.html</a>				
所在地	津市	従業員数	34名	産業分類	自動車整備業

### 【事例の詳細】

機能	顧客管理	使用 機器等	クラウド・タブレット
取組 内容	<p>中部運輸局指定の民間車検工場である当社では、4～5年程前からリース車両の巡回メンテナンスにおいてスタッフがタブレットを活用しています。クラウドを利用し、訪問先のお客様の過去の利用履歴や車両情報、契約内容などを随時確認しながらサービスにあたっています。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>		
導入 プロセス	<p>導入前は訪問先でわからないことは電話などで会社に確認していましたが、お客様をお待たせすることもありました。重たい資料の持ち運びがあり、現在に比べて効率も悪かったと思います。先行して販売でタブレットを活用していましたが、現場から巡回メンテナンスにおいてもタブレットを活用したいと要望があり導入することになりました。</p>		
成果 効果	<p>どこにいても会社と同レベルの情報がタブレットで確認できるわけですから、業務効率が飛躍的に上がり、お客様の満足度が向上しました。また、以前に増して当社を安心して利用いただけるようになりました。</p> <p>ICT、IoTへの取り組みが進み様々な分野での作業効率やCS向上が期待されるのは、時代の流れでもありいいことですが、技術だけが一人歩きしていくことには疑問もあります。アナログでなくてはならない部分と、ICT・IoTを活用する部分の共存共栄が課題である気がします。</p>		

### 【取組みの狙い】

企業ブランドの強化	品質向上	従業員の成長サポート
独自性・独創性の創造・強化	付加価値の創造・強化	労働環境の改善
商圏・販売チャネル・新規顧客の拡大・開拓	生産・業務効率の向上	勤怠管理の効率化
顧客満足度の向上	生産・業務プロセスの改善	その他
価値・品質の見える化	情報管理の効率化	