

全国約200拠点、24/365の保守サポート体制を支える— 現場作業の効率化を目指す2in1タブレットに 求められた要素とは?



NTTデータカスタマサービス株式会社

USER PROFILE

NTTデータカスタマサービス株式会社

所 在 地 : 東京都江東区枝川一丁目9番6号 住友不動産豊洲ビル2F
 設 立 : 平成10年3月2日
 社 員 数 : 1,234名(平成30年4月1日現在)
 事 業 内 容 : ICTシステムの運用・保守、システム開発、ネットワークなどの基盤の構築、電気通信工事、コールセンターの運用等
 U R L : <https://www.nttdatascs.co.jp/>

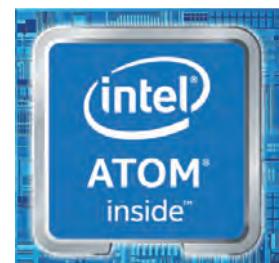


課題	ソリューション	導入効果
<p>顧客によるモバイル機器/IoT機器の導入が進んだことで、保守対象の機器が多様化し、現場の担当者の負担が増大。サービス品質を高いレベルで維持することが困難になり始めた。結果として、現場での保守作業やシステムトラブル対応の効率性とスピード、そして正確性を包括的に上げる新しい仕組みの構築が急務となった。</p>	<p>レノボの2-in-1型PC「Lenovo Ideapad Miix 320」を導入し、全国の保守担当者一人ひとりに貸与した。</p>	<p>これまで現場スタッフが携行していた紙の手順書やチェックシートを電子化して共有化することで作業のペーパーレス化が実現され、業務負担が軽減された。また、現場での作業中に、担当者だけでは解決できないようなシステム上のトラブルに遭遇しても、外出先から社内のリソースにアクセスし、情報取得やコミュニケーションの手段を多く持つことで、作業の効率性とスピード、正確性がこれまで以上に向上している。更に、帰社後の報告や事務処理等を現場で実施できるなど、仕事に多様性を持たすことで、働き方改革にも繋がっている。</p>

ITシステムの企画から設計・構築、運用・保守までをトータルにサポートするNTTデータカスタマサービスでは、レノボの2-in-1型PC「Lenovo Ideapad Miix 320」を全国の保守担当者一人ひとりに貸与し、業務のペーパーレス化と社内コミュニケーション／情報共有のスピードアップを実現。現場の働き

方改革とサービス品質のさらなる向上に取り組んでいます。

Intel Inside® 飛躍的な生産性を
インテル® Atom® プロセッサー搭載





「与えられたシステムをさらに良くして、
働き方改革に活かそうする機運も高まっています。
これは私たちの予想を超える効果と言えます」

NTTデータカスタマサービス株式会社
プロアクティブ推進本部
拠点ビジネス推進担当 部長
中野 昇士氏

"トータルICT工務店"として、 顧客の"こころに届く"サービスを提供

NTTデータカスタマサービスは、NTTデータグループの一員として、ITシステム／建物設備の企画・設計・構築・運用・保守をトータルにサポートする企業です。理念として掲げているのは、「従業員一人ひとりが創造的思考・自律的行動を実践し、高品質なサービスを提供する」こと。また、それを通じて、「お客様の『システム』を育て、『ビジネス』を育て、そして『未来』を育てる会社」であり続け、「トータルICT工務店」として、「こころに届く顧客サービス」を提供することに力を注いでいます。

同社の特徴は、顧客の要望に合わせたマルチベンダー対応のスピーディなサービス提供と、全国約200拠点から24時間365日体制で顧客の元に駆けつける万全の保守サポート体制を敷いている点にあります。こうした顧客サービスを下支えすべく、機器の準備や調達、保守担当者のサポートなどを専門に担当しているのが、同社のプロアクティブ推進本部です。その本部にあって拠点ビジネス推進を担当する中野昇士氏は、昨今の同社の置かれたビジネス状況について次のように説明します。

「お客様へのモバイル機器やIoT機器の導入が進み、保守対象の機器がかなり多様化し始めています。従来から扱ってきた汎用機や専用機、PC、シンクライアント端末などに加えて、最近ではIoTデバイスやドローンなども保守・トラブル対応の対象となっています。このようななかたちでサポートすべき機器が多様化し、従業員に求められる専門性がどんどん広がる一方で、人材不足が徐々に深刻化し始め、これまでどおりのやり方を踏襲していくには、サービス品質を高いレベルで維持することが困難になっていたのです」

こうした中で必要とされたのが、現場の担当者をサポートする新しい仕組みです。その“新しい仕組み”を形づくる中核のプロダクトとして採用されたのが、ノートPCとしても、タブレットとしても機能できる2-in-1型のレノボのPC「Lenovo Ideapad Miix 320」



でした。

負担軽減と作業効率向上、 安定したサービス品質の提供を目指す

同社のサービスは、現場の担当者一人ひとりが持つスキルやノウハウに依存する度合いが大きかったといいます。例えば、特定の専用機を長期に渡って保守してきた担当者が、さまざまなメーカーの機器を保守することになったとしても、個人の自助努力と知識の習得によって変化に対応することが基本でした。こうした中で現場の担当者は、ページ数の多い紙の手順書やチェックシートを携行しながら作業を実施しなければならず、「各人の負担は増える一方でした」と、中野氏は明かします。

このような問題を解決するために同社が構想した施策の一つが、モバイル端末を活用した現場作業のペーパーレス化であり、社内コミュニケーション／情報共有のスピードアップです。

「私たちが目指した一つは、手順書やチェックシートを電子化して、現場の担当者がいつでも、どこからでも参照できるようにすることです。それと併せて、担当者だけの知識では対応できないようなシステムトラブルが発生しても、担当者が経験や勘に頼るだけでなく、社内のリソースにアクセスし、情報取得やコミュニケー

ションにより、正確な解決手段を取り出せる仕組み作りも目指しました」と、プロアクティブ推進本部 拠点ビジネス推進担当の塩見泰浩氏は語り、こう続けます。

「当社の作業員は一人で現場に赴き、作業を実施する場合が多くあり、現場での保守作業を進める過程で、手順書やチェックシートだけでは解決できないような機器のトラブルに見舞われることがあります。そのため、各人には常に相応のプレッシャーがかかっていたのですが、モバイル端末で手順書やチェックシートが閲覧でき、作業に必要な情報がすぐに得られるようになればそれだけで負担は減ります。また、万が一自分では対処の仕方が分からぬ事態に直面しても、画像等の正確な情報を用いて、有識者とコミュニケーションを取ることで、早期解決が図れれば、作業効率と品質の一層の向上につながり、精神的な重圧からも解放されます。それが結果的に、お客様満足度の向上へつながると考えました」

こうした考え方の下、同社では、従業員に携行させるモバイル端末として、持ち運びや現場での使用が苦にならない小型・軽量の製品を探しました。また、社内システムとの親和性や現場でのデータ入力の必要性を考えると、Windows OSを搭載しつつ、必要に応じてハードウェアキーボードが使えるような製品が、同社のニーズに適した製品でした。そうしたことから、タブレットとノートPCの両用が可能な2-in-1型のWindows PCを求め、それが



手順書やチェックシートの閲覧だけではなく、その場で有識者とコミュニケーションが図れることによってトラブルの早期解決につなげる

Ideapad Miix 320の採用へつながったのです。

採用の決め手は機能とコストパフォーマンス

同社が2-in-1型製品に求めた要件は大きく3つに分けることができます。それは「①機能」「②コストパフォーマンス」「③ベンダーの製品供給能力」です。

まず、機能については、Windows搭載機であることに加えて、「画面がタッチパネル形式であること」「オートフォーカスの高精細カメラを備えていること」「軽量であること(キーボード込みの重量が1kg程度であること)」「ハードウェアキーボードの着脱がスムーズであること」といった要件を定めて、それらを満たす製品の比較検討を行いました。このうち、「高精細カメラ」を機能要件に含めた理由について、塩見氏は次のような説明を加えます。

「高精細カメラが必要だった理由は、現地の状況調査や作業前後の証跡を取得するデジカメの代替としての利用を想定していましたからです。撮影にはアウトカメラを利用し、狭い場所での撮影や、ある程度の接写が必要となります。そこで、新たに導入する2-in-1製品については、オートフォーカスの高精細カメラを備えていることが重要だったのです」

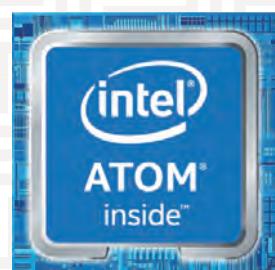
一方、「ベンダーの製品供給能力」も、同社にとっては大切でした。というのも、全国各地の従業員(現場での作業員)に2-in-1型PCを行き渡るようにするには、約1100台に及ぶ製品を全国の営業拠点に一斉に配備する必要があったからです。



「Ideapad Miix 320よりも安価な製品は存在します。
ですが、機能と性能、コストパフォーマンスなどの
優位性から、私たちの要求を満たせていたのは
レノボのIdeapad Miix 320でした」



NTT データカスタマサービス
プロアクティブ推進本部
拠点ビジネス推進担当 課長代理
塩見 泰浩氏



Intel Inside® 飛躍的な生産性を
インテル® Atom® プロセッサー搭載

「私たちのスケジュールは、まず全国12の拠点に約150台を配備し、8カ月間の試行運用を実施して問題点を洗い出したのちに、年度末から新年度にかけて一挙に全国展開を進めるというものでした。こうした調達に対応できるベンダーは、そう多くないのが実情でした」(中野氏)。

レノボのIdeapad Miix 320は、これらの要件を満たしていたうえに、コストパフォーマンスの面でも、他社製品よりも優れていたと塩見氏は評価します。

「Ideapad Miix 320よりも安価な製品はありました。ですが、処理スピード、画面の見え方、タッチパネルの操作性など、私たちの要求を満たせていたのがIdeapad Miix 320でした」

Ideapad Miix 320 で 顧客の期待を超えるサービスを

NTTデータカスタマサービスでは、Ideapad Miix 320の配備を進めるのと並行して、2-in-1型PCを活用し、ドキュメントの閲覧やコミュニケーションをスムーズに行うための社内向け管理システムを独自に開発しました。

また、顧客の機器を保守するうえでは、機密性の高いデータを取り扱うことがあります。そこで、Ideapad Miix 320を使ったシステムは、NTTコミュニケーションズの閉域網を使って社外のネットワークから完全に切り離し、強固なセキュリティで守られた状態にあります。さらに、万が一のIdeapad Miix 320の紛失・盗難に備えた



セキュリティ対策も講じてあります。

システムの本格運用は2018年7月に始まりましたが、効果はすぐに現れたと中野氏は指摘します。

「例えば、現場から各種情報へのアクセスや、メール含むコミュニケーションツールの利用が可能になったことで、業務の効率化と生産性が増しているとの報告を受けています。

Ideapad Miix 320を使用し、管理システムを通して外出先から業務が行える環境が整ったことによって、作業報告や事務処理等、帰社後の作業を現場で実施できるなど、仕事の幅が広がりました。これは、現場にいる時間の生産性を高めるだけでなく、事務所に戻った後の時間をより有効に利用できることに繋がります」

このように現場の作業負荷が軽減されたことで、社内からはIdeapad Miix 320をもっと有効に活用するための、さまざまなアイデアも出始めているようです。

「例えば、空いた時間で社内のeラーニングシステムを利用してスキルを効率的にアップさせたり、本部側から現場の状況をリアルタイムにとらえられるようにしたりといった活用のアイデアがさまざまに寄せられています。これまででは、“与えられた社内システムを黙々と使う”というのが当社の文化でしたが、Ideapad Miix 320の導入以降、与えられたシステムをさらに良くして、働き方改革に活かそうする機運が高まり始めました。これは、私たちの想像を超える効果です」と、中野氏は話します。

同社では今後も、Ideapad Miix 320を活用しながら、顧客の期待を超える“ここに届く”サービスの提供を推進していく構えです。



お電話やメールでのお問い合わせはこちちら！

法人のお客様向け見積依頼
・ご購入相談窓口

▶ 0120-68-6200
✉ hojin_jp@lenovo.com

受付時間：月曜日から金曜日 9時から17時30分
(祝日および年末年始休業日を除く)

Lenovo、レノボ、Lenovoロゴ、ThinkCentre、ThinkPad、ThinkStation、ThinkServer、New World New Thinking、ThinkVantage、ThinkVision、ThinkPlus、TrackPoint、Rescue and Recovery、UltraNavは、Lenovo Corporationの商標。Intel、インテル、Intel ロゴ、Intel Inside、Intel Inside ロゴ、Intel Atom、Intel Atom Inside、Intel Core、Core Inside、Intel vPro、vPro Inside、Celeron、Celeron Inside、Itanium、Itanium Inside、Pentium、Pentium Inside、Xeon、Xeon Inside、Xeon Phi、Ultrabookは、アメリカ合衆国および/またはその他の国におけるIntel Corporationの商標です。他の会社名、製品名、サービス名等は、それぞれ各社の商標または登録商標。

Lenovo.

レノボ・ジャパン株式会社

〒101-0021 東京都千代田区外神田四丁目14番1号 秋葉原UDX

🌐 <http://www.lenovojp.com/business/>

Intel Inside® 飛躍的な生産性を
インテル® Atom® プロセッサー搭載

