

resco.net

デジタルツールが
現場検査の生産性
と精度を向上

現場での点検は、その分野で豊富な経験を持つ技術者が担当し、高度に技術的な装置や機器が対象であることが多いにもかかわらず、検査工程そのものがローテクであることは、いささか残念な気がします。

検査を含むフィールドサービス業務の管理は、依然として過半数(52%)の企業が手作業で行っています。一方、48%は何らかのフィールドサービスソフトウェアを使用していますが、多くはオンプレミス型のソリューションで、現場の担当者が使用することはできません。

そのため、多くの企業では、現場の検査員とオフィスにいる管理者の両方が、紙ベースの非効率的なプロセスを続けているのが現状です。

デジタルトランスフォーメーションの時代が到来し、検査工程にデジタルツールを導入する時が来ました。モバイルツールであれば、現場の検査員も使うことができます。モバイルツールは生産性を飛躍的に向上させることができ、検査時間を10分の1に短縮できたというユーザーからの報告もあります。

「デジタルツールは、検査員がより速く、より良く、より効率的に作業を行うのに役立ちます。」

Ivan Stano
Resco

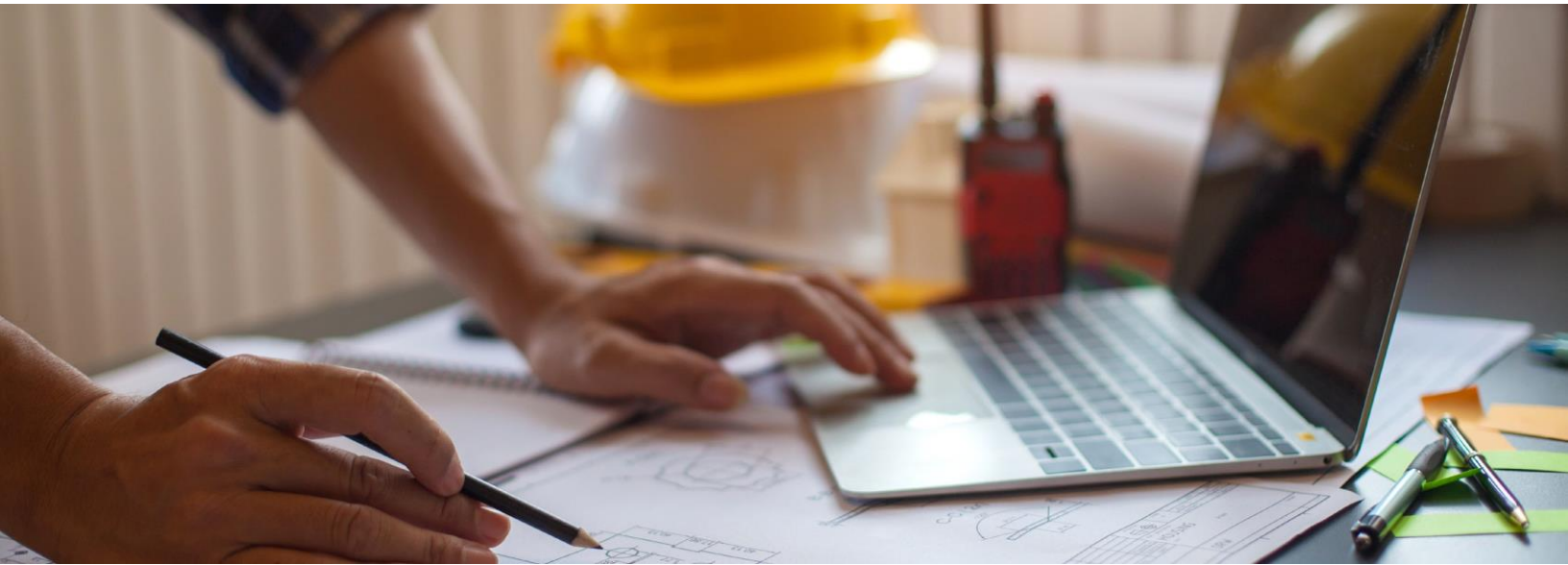
現場技術者向けのモバイル管理ソリューションを開発するIvan Stano(Resco、COO)は、「データを収集することで、管理者が技術者チームのパフォーマンスを確認し、各顧客拠点の資産のサービス履歴を提供し、スケジュール管理を支援し、より効果的にチームを管理することができます。」と語ります。

[IBISWorld](#)によると、フィールドサービス管理ソフトウェアの市場は2016年から2021年の間に年平均11.4%成長しており、デジタルツールによる効率化は業界に徐々に浸透してきているようです。IBISWorldは、現在の市場規模を17億ドルと算出しています。



検査作業の課題

検査プロセスの課題は、現場とオフィスの両方に存在します。



検査員は通常、紙のチェックリストに検査結果を記入し、オフィスに持ち帰って別のシステムにデータを再入力するという、時間がかかる上にミスの起こりやすい作業を行っています。検査が整った環境で行われることは少ないため、手書きの文字が読みづらく、チェックリストが不完全なこともしばしばです。

また、現場では、検査官は通常一人で作業を行い、疑問に思ったことを解決するためのバックエンドデータやツールにアクセスできることは稀です。

テクノロジーを導入しようとする、多くのデバイスやアプリケーションが必要になります。従来は、検査員はフィールドサービスアプリケーションを実行するノートパソコンと、電話、カメラ、メモリースティック、GPSデバイスを携帯していました。このように多くのデバイスを常に持ち歩くのは面倒ですし、生産性の低下にもつながります。さらに、複数のアプリケーションを使用する場合、報告書やシステムの更新に時間がかかります。

一方、オフィスの管理者は、日中、検査員の作業の一部しか把握できません。移動時間を最小限に抑え、作業を迅速に終了させるために効率的に検査員チームのスケジュールを組むのも容易なことではありません。

デジタル化が行われていないと、管理者は、顧客サイトにどのような装置が設置され、どのようなサービス履歴があるかなどに関する情報を検査員に提供できず、また、サービス結果データが十分でないため、機器の傾向を長期的に追跡してパフォーマンス向上につなげることもできません。

効果的な検査ソフトウェアの要件

現場の技術者に必要なのは、仕事のやり方に合ったソフトウェアソリューションです。そのソリューションは、技術者と管理者にとって重要な特定のツールを備えている必要があります。

検査員にとって、ソフトウェアは、タブレット、携帯電話、スマートウォッチなどの使い慣れたデバイスで利用でき、すべてが互いに完全に統合されていることが重要です。そのようなソリューションがあれば、異なる状況で最適なツールを使用することができます。また、デバイスのカメラやビデオの機能を活用することで、視覚的な記録を残し、検査の迅速化を図ることができます。

インターネットにアクセスできない遠隔地での検査の場合、モバイルアプリケーションは、オンラインとオフラインの両方で十分に機能することが重要です。

また、効果的なツールには、CRM(顧客関係管理)、カレンダーとスケジュール管理、電子署名ソフトなど、バックエンドシステムとの緊密な統合も必要です。

検査ツールにAR(拡張現実)などの先進技術を組み込めば、検査員が不慣れな作業を行う際に支援が可能になります。同様に、AI(人工知能)を利用して、部品や物体を識別するための画像認識などの機能を使うこともできます。

管理者にまず必要なツールは、日々の業務を管理するためのカレンダー機能です。スケジュール管理ツールも重要で、検査員に仕事を割り当てたり、検査項目リストとともに新規業務割り当てアラートを送ったりする機能を備えている必要があります。ここでもAIが活躍し、スケジュール管理の効率化や、顧客サイトまでのルートや担当者の最適化を行います。

どの検査員がどの現場にいるのかを管理者が迅速に判断するために、ロケーションモニターが役立ちます。

また、顧客サイトの機器のサービス履歴データベースがあれば、管理下にある機器とその修理記録の全体像を把握することができます。データベースは報告書作成に使用できるとともに、管理者は、記録から機器の性能の傾向を時系列で確認し、その情報を検査チームと顧客の両方と共有することができます。

AI機能を活用した一貫したデータ収集と評価を行うことで、管理者は部品の故障の傾向を特定し、予知保全につなげることも可能です。また、検査員、期間、地域などカテゴリ別に、完了した検査作業を簡単に確認できるようになります。

十分な機能を備えた Resco.FieldService

Resco.FieldServiceは、現場技術者や管理者がモバイルのデジタル検査に求めるツールを網羅したアプリケーションです。

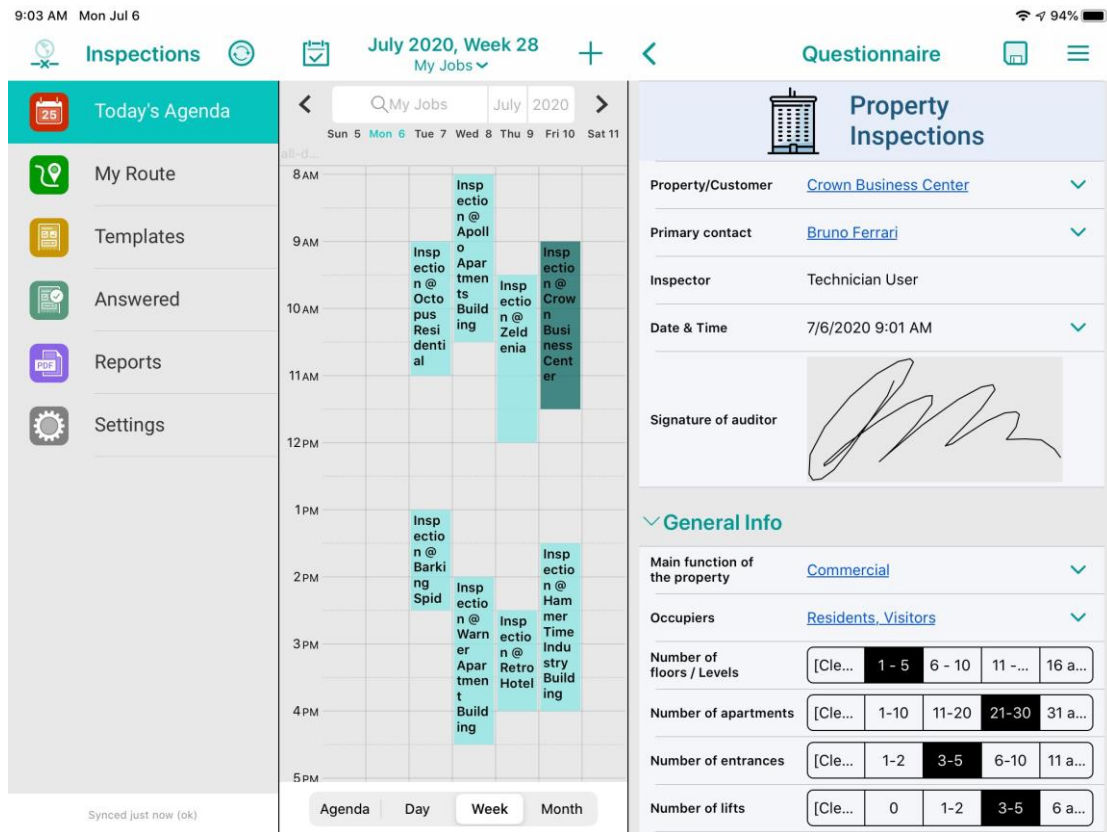
検査に必要な機能を網羅した Resco.FieldService は、タブレット端末、スマートフォン、スマートウォッチなど、使い慣れたツールで利用できます。検査員は、その時々業務に最適なツールを使用することができます。

例えば、スマートウォッチ版はスマホと連携します。両手を使う検査であれば、スマートウォッチがチェックリストを読み上げ、検査員が音声で各項目を回答しながら検査を行うことも可能です。

また、Resco.FieldService は、デバイスに内蔵されたカメラ、ビデオ、メモリー、GPSなどの機能を活用するため、複数のデバイスを持ち歩くことなく簡単に画像や音声、写真を追加したり、問題のある箇所にタグを付けたりすることができます。



Resco.FieldService は、バックエンドで Microsoft Dynamics や Salesforce と統合できます。自動同期機能により、データを二度入力したり、紙のフォームに書かれた走り書きを確認したりする必要はありません。また、検査員は現場でレポートを作成し、PDFファイルを顧客や上司に送信することができます。



オフラインモードでも十分に機能し、携帯電話が使えない環境でも完全な記録を取ることができます。オフラインモードとオンラインモードの切り替えは簡単で、インターネット接続が不安定な場合は、オフラインモードに切り替えるだけでよいのです。Resco.FieldService は接続が可能になると自動的に同期されるので、オフラインに切り替えた後に同期を忘れないよう気遣う必要はありません。

また、内蔵のカレンダーで、自分の担当業務や日々のスケジュールを確認することができます。

Resco.FieldService には、管理者向けの以下のようなツールも用意されています。

- リソースを最大限に活用するためのスケジューリングツール
- 出張を最適化し、移動時間を短縮するためのルートプランナー
- ビデオ通話で現場の技術者の難問解決を支援する拡張現実機能

導入成果

Resco.FieldServiceの導入により、ユーザーは生産性の劇的な向上を実感しています。

Toyota Material Handling は、フォークリフト、オーダークレーン、パレットジャッキなどの重機の製造、レンタル、販売を行なっています。中古の機械を買い取り、卸売市場で販売することも事業の一環です。

中古買取のための調査業務の一般的な流れとしては、営業担当者が顧客を訪問し、写真を撮ったり、メモを取ったりしながら機器を点検します。1日に5件以上訪問すると、事務所に帰り、そのメモを表計算ソフトに打ち込み、写真を整理してコピー&ペーストします。そして、そのスプレッドシートを卸売りの担当者にメールで送り、卸売りのオークションにかけるのです。

調査作業は1件につき30分～60分かかっていましたが、Resco.FieldService を導入することで、4分ほどに短縮されました。さらに、調査データや写真が Microsoft Dynamics CRM と自動的に同期され、卸売担当の管理者がすぐに利用できるようになりました。

Resco.FieldService の活用により、営業担当者と卸売担当者の業務が効率化されたことで、Toyota Material Handling は、より迅速に機器を販売することができるようになり、[毎月35万ドルの収益増加](#)につながっています。

数週間で導入し、すぐに効果を実感できます

- **4週間** 足らずで導入
[ケーススタディを見る](#)
- 人的エラーを**1%未満**に低減
[ブログを見る](#)
- 生産性が**50%**以上向上
[ケーススタディを見る](#)

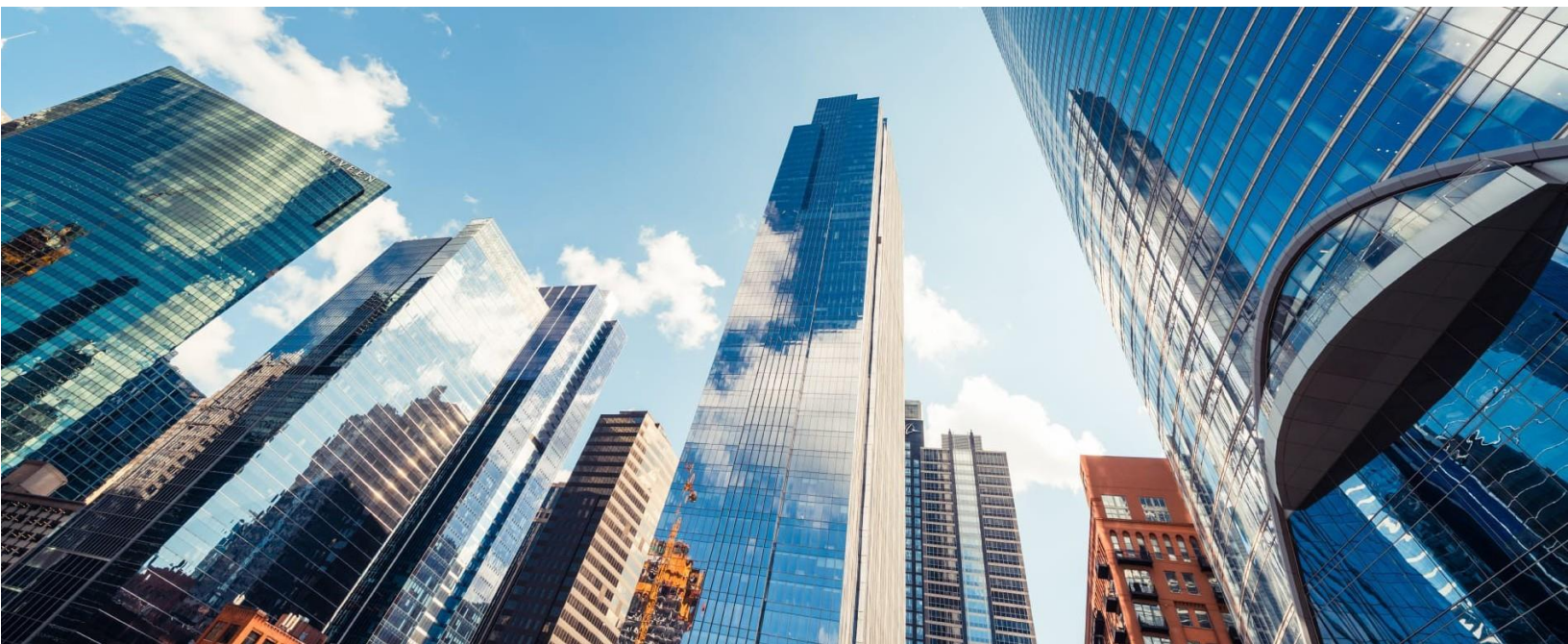


Toyota Material Handling のコーポレートマーケティングマネージャーである Jason Johnson 氏は、「以前は想像もできなかったスピードで市場に商品の情報を提供できるようになりました。」と語ります。

グローバルなコンサルティング会社である NAI Significa は、Resco.FieldService を不動産評価サービスに導入し、同様の生産性向上を実現しました。不動産の評価額を出すには、検査員が物件を回り、写真を撮り、建築年や改築の有無、暖房の種類などを記録する必要があります。

「現場の検査員とオフィスのアナリストの間で連絡をとって確認する必要がなくなったため、検査ごとに時間を10分ずつ短縮でき、40%の効率アップにつながっています。」

Aljosa Nikolic
Nai Significa



「今は、現場の検査員は記入済みのチェックリストを分析担当者に送信するだけです。わずか数秒しかかかりません。簡単で迅速なプロセスなので、分析担当者はすぐに物件の評価に取りかかることができます。」

もう一つの利点は、検査員のデータ取得方法が統一されたため、データが標準化されたことです。「データの質も格段に向上しました。」と Nikolic 氏は語ります。

検査作業のデジタル化

Toyota Material Handling や NAI Significa のような実例から、検査チームにとって現状維持ではもはや不十分であることが分かります。

生産性向上と品質向上の両方を実現するツールが提供され、鉛筆と紙の時代は終わりを告げようとしています。今こそ、検査プロセスのデジタルトランスフォーメーションの時です。

Resco.FieldService でどのような生産性向上とコスト削減が実現できるかについて、www.resco.net でご覧ください。

resco.FieldService

Get in Touch!

www.resco.net | sales@resco.net

Follow us:



[@RescoDevelopers](https://www.youtube.com/@RescoDevelopers)



[linkedin.com/company/resco-net](https://www.linkedin.com/company/resco-net)



[@RescoMobileCRM](https://twitter.com/RescoMobileCRM)

販売代理店:

 株式会社 日立ソリューションズ

www.hitachi-solutions.co.jp

本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

www.hitachi-solutions.co.jp/rescomobile/