# 保守・アフターサービス事業強化に向けた業務プロセス改善

澤井善久*
寺西淳泰*
長田実那子*

## *Process Improvement for Enhancement of After-sales Service Business*

*Yoshihisa Sawai, Atsuhiro Teranishi, Minako Nagata*

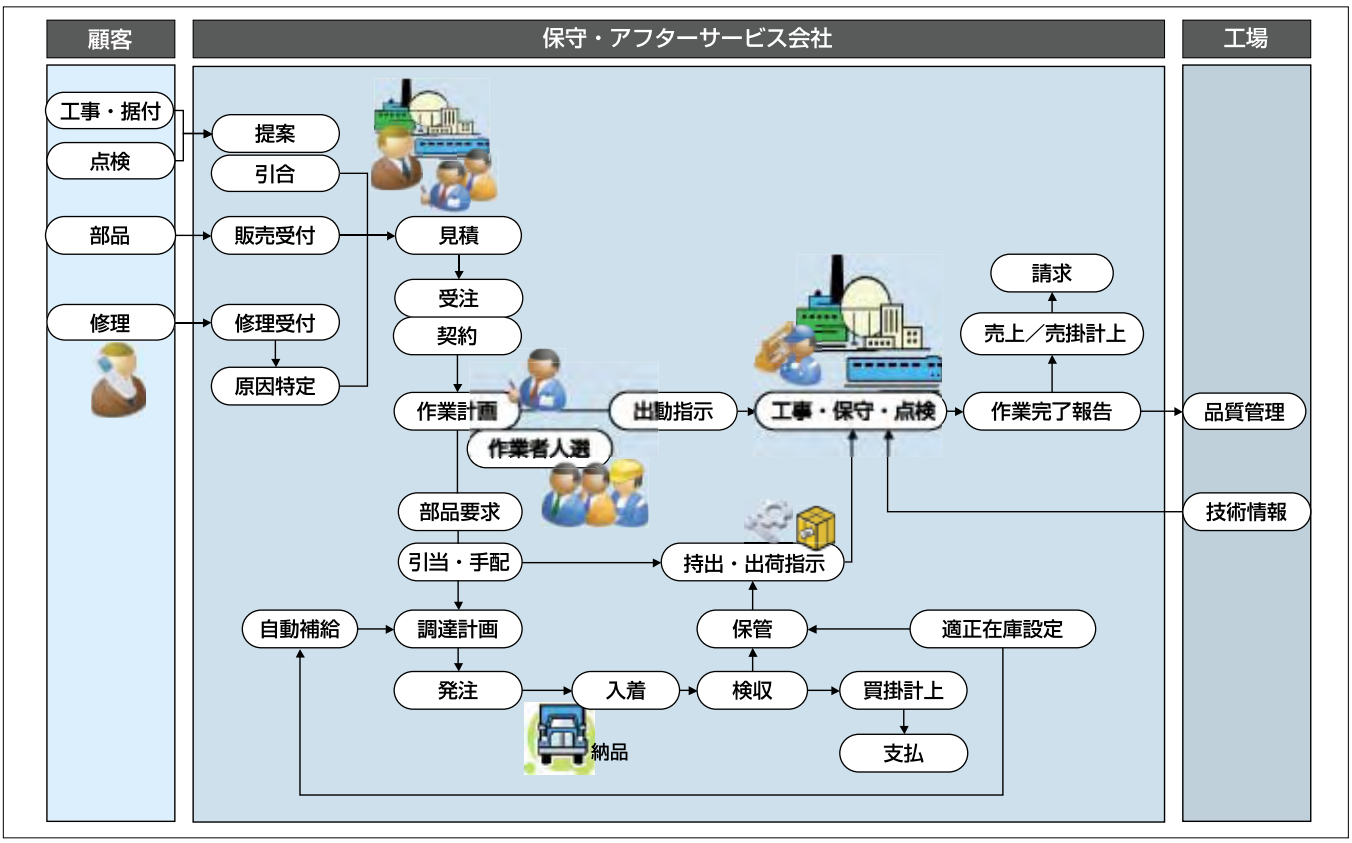
**要　旨**

製造メーカーで市場競争力を高め，経営基盤を強化していくには，生産力・販売力だけでなく，保守・アフターサービスを含めたトータルでの価値提供力の向上が問われている。

このような背景の下，三菱電機の保守・アフターサービス事業の強化に向けて当社と保守・アフターサービスを担当する関係会社が一体となり，業務プロセスの改善と，それを実現するための業務支援システムの刷新を行ってきた。

今回，顧客満足度(Customer Satisfaction：CS)向上をポイントとして活動してきた事例を述べる。

放電加工機に代表される産業メカトロニクス機器において，故障が発生した際の原因究明，必要なサービス部品の特定・手配，修理に必要なエンジニアの確保・出動指示といった作業を連動し，効率的かつ迅速に対応できる新業務プロセスと業務支援システムの構築を実現した。更にはバラバラに管理されていた顧客に関する情報(修理履歴・見積り・商談・保守契約情報など)を一元管理し共有できる仕組みとしたことで，別の受付担当者や修理エンジニアが同様の情報を把握でき，顧客への対応力強化が図れた。




**保守・アフターサービス事業の標準業務プロセス**

保守・アフターサービス事業における標準業務プロセスを定義し，各業務プロセス改善，業務プロセス間連携強化を図ることでCS向上を図る。また，この考え方を他の事業本部や海外へも適用する。

*情報システム技術センター