

株式会社 日立ハイテクフィールディング

作業手順書のタブレット配信でサービス効率を向上

全260冊分の作業手順書を1枚のタブレットで持ち運び、参照しながら作業

日立ハイテクフィールディングは、分析装置、医療機器など、多種に渡るハイテクノロジー装置の保守及びメンテナンスサービス業務を実施している。約500名のサービスエンジニア全員にタブレットを配布し、Handbookで作業手順書を配信することで業務効率化を図り、作業品質を向上させている。

POINT

- ✓ 直感的操作とセキュリティ面が決め手でHandbookを採用
- ✓ サービスエンジニアが利用する全作業手順書 260冊分をタブレットに配信
- ✓ メンテナンスサービスの業務効率化を図り、作業品質を向上



Handbookで作業手順書を参照しながらメンテナンス作業を実施

User Profile



株式会社 日立ハイテクフィールディング
財務本部 情報システム部
運用設計グループ
技師
太田 満氏
おた みつる

株式会社 日立ハイテクフィールディング

所在地：〒160-0004 東京都新宿区四谷四丁目28番8号
概要：日立ハイテクノロジーズが製造する各種ハイテクノロジー装置の保守およびメンテナンスサービスを実施。24時間365日、お客様のビジネスを滞らせない充実のサポート体制を展開している。
設立：1965年4月1日
導入時期：2012年7月
URL：<http://www.hitachi-hightech.com/hfd/>



Handbook



日立ハイテクフィールドディングは、日立ハイテクノロジーズが製造する各種分析装置をはじめ、幅広い分野の装置・システムの保守およびメンテナンスサービスを実施する。社員の半数にあたる約500名のサービスエンジニアの高い技術力やサービスノウハウにより高品質なサービスを維持しているが、さらなる品質向上、業務効率向上のため、4年前に業界内で先駆けてエンジニア全員にタブレットを配布した。

その頃、課題となっていたのが紙ベースの作業報告書だった。紙の報告書は一旦事務所に戻らないと提出することができない。そこで、同社では、作業報告書を直接タブレットから送信出来る仕組みを構築、これにより作業終了後すぐに報告書を提出することが可能となった。

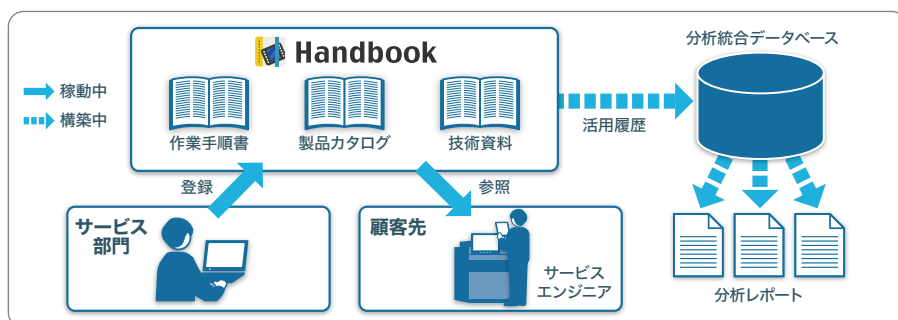
タブレットでの報告書提出が浸透した頃、エンジニアより「作業手順書もタブレット上で参照したい」との新たな要望が出てきた。エンジニアは移動中の荷物が多い。作業用工具に加え、各装置の製品マニュアル、作業手順書を持ち歩いていた。中には300ページに及ぶ手順書もあり、複数の顧客を回る場合、複数冊のマニュアル、手順書を抱またはスーツケースに入れて持ち歩かなくてはならない。重い荷物は移動の多いエンジニアの負担となっていた。

作業手順書を配信し、業務を効率化

そこでエンジニアの負担軽減のため、同社は作業手順書をタブレットに配信するソフトウェアの検討を開始した。各社から提案を受け複数のソフトウェアを検証したが、次の2つの理由が決め手となりHandbookを採用することとした。

(1)直感的なインターフェース

エンジニアは必ず作業手順書を見ながら作業しなければならないため、簡単な操作ですぐに手順書を開けられることが重要。この要件に最も適していた。



(2)セキュリティ

Handbookはメール転送禁止や有効期限設定など様々なセキュリティ面での機能があり、機密漏洩リスクを減少できる。

こうしてHandbookでの作業手順書の配信が開始した。サービスエンジニアは平均年齢が40代とミドル世代が多いが、Handbookの直感的な操作のおかげで、抵抗なく活用が進んだ。現在では260冊分の全作業手順書に加え、メーカーから提供される製品マニュアルや製品に付随する文書、技術資料なども配信している。今では、ほぼすべての作業でタブレットが利用されるようになったという。「導入直後、使い方に関する問い合わせが来ないので本当に使ってくれているか不安でしたが、活用履歴を参照したところ、活用が進んでいることが分かり安心しました」と太田 満氏は話す。

作業手順書のタブレット配信は、単にエンジニアの負担を軽減しただけに留まらず、業務効率化にも大きな効果をもたらした。

例えば、作業終了後、予定していなかった顧客先に急遽出向くことになった場合、従前は、手持ちの作業手順書がないため電話指示に従って作業していたが、現在はすべての手順書がタブレット上にあるため、突然のメンテナンス業務でも手元の手順書で作業することが可能となった。

また、顧客先によっては、暗いところで作業するケースもある。そうした環境下では、紙の手順書に記載された細かな数字を把握するのに

苦労していた。これに対し、タブレットは暗い中でもよく見え、また拡大表示もできるため、記載事項を鮮明に把握できるようになった。

さらにHandbookは予め資料をダウンロードしておけるため、重たい画像でもすぐに開け、また電波の悪い環境でも資料をきちんと参照することができる。

紙マニュアル、紙の手順書を印刷する必要がなくなったため、紙コストの削減やオフィス内での保管コストの削減にも役立っているという。

Handbook履歴分析レポートを自動出力する仕組みも構築中

現在、月に1度Handbookのログ分析を行い、利用状況を確認しているが、Handbookの履歴情報だけでは、メンテナンス中に作業手順書を参照しているのか、移動中に見ているのかなどはわからない。そこで同社では新たにサービス業務全体の分析用統合データベースを構築する。サービス基幹システムの利用履歴、サービス報告書情報に加え、Handbook活用履歴情報もこのデータベースに蓄積していく。各システムからデータベースへのデータの取り込みや現場に必要な分析レポートの出力はデータ連携ミドルウェアASTERIA WARPで実施する。「Handbookの履歴情報を他システムの情報とマージし、分析・フィードバックすることで、より現場に役立つシステムに進化していきたいのです」と太田氏。今後さらなるサービス業務の改善が期待される。



アステリア株式会社

〒140-0014 東京都品川区大井 1-47-1 NTビル10F
Tel : 03-5718-1250 E-Mail : handbook@asteria.com
WEB : <https://handbook.jp/>