

2019年6月27日

株式会社日立ソリューションズ

ミマキエンジニアリングのグローバルにおける業務改革を目的とした 保守サービス管理システムに「Dynamics 365 for Field Service」を導入 保守データの収集、分析、フィードバックにより、故障による訪問回数を対前年比で34%削減

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:星野 達朗/以下、日立ソリューションズ)は、150カ国・地域に業務用インクジェットプリンターとカッティングプロッタなどを提供する株式会社ミマキエンジニアリング(本社:長野県東御市、代表取締役社長:池田 和明/以下、ミマキエンジニアリング)に、フィールドサービス効率化を支援するマイクロソフト社のクラウドサービス「Dynamics 365 for Field Service」を活用した保守サービス管理システムを導入しました。

本システムは、2018年11月から国内と東南アジアで稼働しており、今後は、グローバルに展開を進め、2020年10月には全19拠点に導入される予定です。

ミマキエンジニアリングは、グローバルにおける業務改革を目的に、「Dynamics 365 for Field Service」を導入し、拠点ごとに異なっていた保守サービス管理システムの共通化を推進しています。新システムが最初に稼働した国内では、保守データの迅速な収集・分析によって、保守担当者への正確なフィードバックが可能となり、故障による訪問回数を対前年比で34%削減しました。

また、ミマキエンジニアリングは標準カスタマイズ機能を活用し、画面や帳票のレイアウトの変更などの簡単な作業を自社で行い、運用コストも削減しています。今後は、営業管理システムの「Dynamics 365 for Sales」との連携や、保守担当者による現場でのモバイル運用により、グローバルにおける業務改革と顧客満足度の向上に向けて、一層取り組んでいきます。

日立ソリューションズは、今後も、「Dynamics 365 for Field Service」の提供を通じて、企業の保守サービスの効率化に貢献していきます。

■ 背景

ミマキエンジニアリングは、150カ国・地域に対して製品の販売や保守サービスの提供を行っています。この中で、保守サービスは、お客様の満足度を高める上で重要と考え、故障あたりの訪問回数の削減や修理時間の短縮により、満足度向上をめざしてきました。

しかし、保守サービスの管理においては、日本と北米ではクラウドシステム、欧州では自社開発システムを利用しており、その他の地域では紙帳票に記入してからPCに入力するという運用でした。このため、製品の不具合に関する情報を各拠点から集約して分析し、迅速にフィードバックすることは困難でした。また、拠点ごとのシステムの運用コストも課題でした。

このような背景の下、ミマキエンジニアリングは、保守サービス管理システムの刷新に向けて、グローバルに利用できるクラウドサービスであることや、簡単に利用できる標準カスタマイズ機能を評価し、「Dynamics 365 for Field Service」を導入することになりました。

日立ソリューションズは、「Dynamics365」のグローバル拠点への導入支援の実績や保守業務のノウハウが評価され、今回の受注に至りました。

■ お客様からのコメント

ミマキエンジニアリング 品質統括部および管理本部 経営情報システム部より、コメントをいただいています。

「保守サービスの管理システムの刷新にあたり、すべての海外拠点でも現地語で利用できることを条件に製品の選定を進めました。その結果、CRM(顧客管理)でありながら、保守サービスの機能も併せ持ち、安価な利用料金であることを評価して、『Dynamics 365 for Field Service』を選定しました。

地域ごとに異なるニーズが寄せられるという困難な状況の下、新しい保守サービス管理システムと一緒に立ち上げていただいた日立ソリューションズには感謝しています。

今後は、北米や欧州などグローバルへの展開と、現在試行段階である保守担当者による現場でのモバイル運用を並行して進め、また将来的には、IoTとも連携して顧客満足度をより高めていきたいと思えます。2020年のプロジェクト完遂に向けて、日立ソリューションズには豊富な業務ノウハウに基づいたグローバルな支援を期待しています。」

■ 日立ソリューションズグループの Microsoft Dynamics 事業について

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/dynamics/sp/>

日立ソリューションズグループは Microsoft Dynamics 365 ビジネス推進に欠かせない、グローバル対応力、多数の導入実績、業種知識を活かしたソリューション群、マイクロソフト社とのパートナーシップ、の4つの強みを持っています。これらの強みを生かし、グループ各社と共に、全世界で一貫したグローバルソリューションを提供しています。


日立ソリューションズは 2018 年 7 月に、Microsoft Corporation がグローバルに実施した「2018 Microsoft Partner of the Year Awards」において、115 の国と地域から応募があった 2,600 を超えるパートナーの中から「Dynamics 365 for Field Service Partner of the Year」部門のファイナリストに選出されました。

■ 導入事例紹介のサイト

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/dynamicscrm/case10/>

■ 商品・サービスに関するお問い合わせ先

ホームページ:<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<https://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■ 報道機関からのお問い合わせ先


担当部署： 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者： 竹谷、安藤

Tel:03-5479-5013 Fax:03-5780-6455 E-mail:koho@hitachi-solutions.com

※ 本文中の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

 **株式会社 日立ソリューションズ**

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<https://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

