

フィールドサービス効率化
Field Service Automation

導入事例

日立オムロンターミナルソリューションズ株式会社 様

「Field Service Automation」の導入により、
アジア諸国で稼働する数万台の
「紙幣還流式ATM」情報を一元管理し、
保守状況をリアルタイムに
可視化できる保守基盤を確立。

日立オムロンターミナルソリューションズ株式会社は、業界トップクラスの紙幣還流式ATMベンダーとして、アジアを中心にビジネスを拡大されています。しかし、海外の保守業務は現地のビジネスパートナーに委託されることも多いため、ATMの情報が一元管理されておらず、保守状況が可視化できていませんでした。ATMはお客さまから高い稼働品質が求められるため、機械そのものの品質はもちろん、現場での高い保守品質が必要となります。そこで、現場の保守基盤を立ち上げる目的で「Field Service Automation (以下FSA)」を導入しました。



日立オムロンターミナルソリューションズ株式会社

本社所在地	旭本社 : 愛知県尾張旭市晴丘町池上1番地 東京本社 : 東京都品川区大崎一丁目6番3号 大崎ニューシティ3号館 7階
事業内容	ATM等の情報機器他の企画、開発、設計、製造、販売、サービス
設立	2004年10月1日
従業員数	996名 (2015年3月31日現在)
URL	http://www.hitachi-omron-ts.co.jp/

導入の背景

保守品質を確保するために、情報を一元管理し、
リアルタイムに可視化できる保守基盤を立ち上げたかった。

日立オムロンターミナルソリューションズ株式会社 (以下日立オムロンターミナルソリューションズ) は、お客さまにもっとも信頼される世界No.1のTerminal Solution Venderをめざして「紙幣還流式ATM」の分野で、アジアを中心にグローバルに事業を展開しています。

現代社会の重要なインフラとして欠かせないATMですが、海外では、出金と入金両方が可能な紙幣還流式ATMは、ほとんど稼働していませんでした。日立オムロンターミナルソリューションズはこの紙幣還流式ATMを軸に、アジアを中心にビジネスを展開。世界No.1の市場規模を持つ中国でトップクラスのシェアを獲得するとともに、インドやASEAN諸国で出荷台数を伸ばしています。

ATMはお客さまから高い稼働品質が求められます。そのため、機械そのものの品質が良いことはもちろんのこと、現場での高い保守品質が必要となります。そこで現場の保守基盤を立ち上げることになりました。ところが海外での製品販売、保守は現地のビジネスパートナーに委託することが多いため、現地で稼働している機器の障害に関する詳細情報を取得することが難しく、各国の情報の一元管理ができていない状況でした。

「今までは問題の対応や分析に多くの時間と労力を要していました。また、



情報管理が属人的であったり、保守員の技術レベルにばらつきがあり、これらを補完する仕組みもありませんでした。稼働品質を高めるためには、システムで情報を一元管理し保守の状況をリアルタイムに可視化する共通基盤の構築が急務でした」とプロジェクト責任者の宮垣氏は当時を振り返ります。

日立オムロンターミナルソリューションズ株式会社
海外事業部 保守戦略部
担当部長 宮垣 和幸氏



選定のプロセス

保守員のスケジュール管理が使いやすく、
複数の国でデータを一元管理できる点が決め手に。

日立オムロンターミナルソリューションズは保守システムの専任部署がないことから、社内3名で導入プロジェクトチームを結成。2013年11月からシステム導入に向け、保守業務がどうあるべきかという本質論を含めて検討に入りました。しかし、当初は日立オムロンターミナルソリューションズのニーズをすべて満たすシステムがありませんでした。

「海外展開をしているメーカー様が使用されている保守サポートシステムなどを候補に挙げて検討しましたが、機能的にはいずれも帯に短したすきに長しで、ニーズにぴったりフィットするプロダクトがありませんでした」(田仲氏)

そんな中、「保守員の管理と機器一台ごとの保守履歴を記録できる点」にポイントを絞りシステム選定を行った結果、日立ソリューションズのFSAが候補に挙がりました。

FSAは、保守・メンテナンス業務を行うサービスエンジニアの業務全般を可視化し、サービス品質の向上を支援するプロダクトで、世界60以上の拠点で導入実績があります。

日立オムロンターミナルソリューションズは、FSAの機能を確認した上で、実際のデータを使ってインド、インドネシア、中国の3カ国でトライアルを行いました。「現地でトライアルを行った結果、基本部分はほぼノンカスタマイズで稼働できたので、改めてFSAの基本機能の完成度の高さを実感しました。FSAは機器ごとの設置情報が管理でき、また保守員のスケジュール管理が使いやすく、現場のニーズにフィットしていました。さらに、複数の国のデータを一元管理でき各国共通問題の抽出や分析、対応ができるという点を高く評価し導入を決定しました」(田仲氏)

日立オムロンターミナルソリューションズにとって、今回の保守システム導入は、今後のアジアビジネスを左右する極めて重要なもの。そのため、プロダクトの選定とともに、システム導入パートナー企業の選定にも注意を払いました。「今回はアジアのお客さまを対象としていますので、国内だけでなく、アジアをはじめ海外にも拠点があり現地でのサポートが受けられる実績豊富な企業が良いと思っていました。日立ソリューションズはインドや中国に現地法人があり、現地でのきめ細かい対応が可能なのがポイントになりました。また、日立ソリューションズは、依頼内容を形にするだけでなく、課題解決に向け、何度も何度もいろいろな提案をしてくれました。こうした真摯な姿勢

が我々の問題解決に大いにつながりました」とプロジェクトメンバーの田仲氏は当時を振り返ります。



日立ターミナルメカトロニクス株式会社
ビジネスサポート本部 AS部
係長 田仲 謙三郎 氏

導入時の取り組みと導入効果

標準業務フローの構築を通して保守のあるべき姿を検討。一元管理できるFSAでリアルタイムの把握が可能に。

導入時に重視したポイントは、「データを一元管理し、世界共通で使用できるシステムの構築」でした。そのため、最初に着手したのが、標準業務フローの作成。「それぞれの国により事情も異なりますし、登場する人物や役割も違ってきます。そうしますと国ごとに別々のシステムをつくらなければなりません。私たちは1つのシステムですべての国の状況を一元管理したいと考えていましたから、世界共通の標準業務フローをつくることに徹底的にこだわりました」(宮垣氏)

その後、作成した標準業務フローに基づいて、各国の担当者や運用方法の確認と意識合わせを実施。「そもそも文化が違うので、なぜそれしなければならないのかというレベルから、こういうことをしていくことでお客さまの満足度が上がることを理解してもらい意識合わせが、今回一番時間と労力がかかったところでした」(田仲氏)

各国のニーズを反映していくと、つくりこみが膨大になりリリースが遅くなってしまいコストも膨大になってしまいます。そのため、FSA標準機能に対し、カスタマイズを最小限に抑えて、各国の要望を実現するための調整に苦

勞しました。現地での教育を充分に行った上で、2015年3月から、インド、インドネシアで順次システムを稼働。スムーズな導入を果たしました。

〈導入効果〉は大きく3点あります。

- ①各国において均一な保守サービスと高い保守品質が提供できる基盤ができたこと。
- ②各国の障害情報を一元管理することにより、複数の国で稼働している機器で発生している障害とその対応内容を横通しで俯瞰し、原因分析および対応が短時間でできるようになること。
- ③共通問題の発見、分析を日本で行うことができ、製品へのフィードバックが図れること。FSAにはレポート機能があり、日々どんなコールがかかってきたのか、どんな作業が必要だったのかなどをレポートに出力して品質状況を現地と日本で共有して対策できるようになりました。

さらに、標準業務フローの作成を通して、業務全体を可視化することができ、あるべき姿を検討することができたことも大きな効果です。

今後の取り組みと期待すること

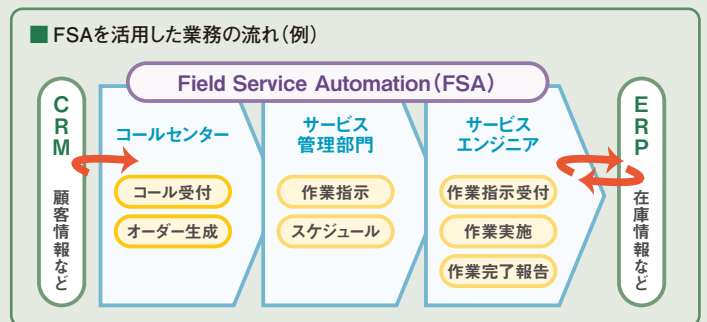
現地でのサポート、モバイル端末の活用やERPシステムとの連動など、保守業務効率の向上に向けた提案に期待。

「今後は、現在中国で稼働している保守システムの老朽化が進んでおり、これを2016年をめどにFSAに移行することをめざしています。また、モバイル端末の活用やERPシステムとの連携により、さらなる保守業務効率の向上に取り組んでいきたいと考えています」(宮垣氏)

こうしたシステムの構築をにらみ、日立ソリューションズに期待することも膨らんでいます。「日立ソリューションズには、中国やインドなどの現地での対応を含めた技術的支援と引続き問題解決に対する具体的な提案を期待しています」(宮垣氏)

「現地保守員の業務効率向上、GPSの活用やモバイル、ERPの在庫情報との連動など、保守業務効率を向上させる具体的な改善提案を期待しています」(田仲氏)

日立オムロンターミナルソリューションズは、FSAの活用を通して、「お客さまにもっとも信頼される世界No.1のTerminal Solution Venderをめざします」という企業ビジョンの実現に向け、さらなる飛躍に挑まれています。



※本文中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。
 ※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。
 ※製品の仕様は、改良の為、予告なく変更する場合があります。
 ※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法並びに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。
 ※本カタログ中の情報は、カタログ作成時点のものであります。

こちらのQRコードより、本事例の詳細ページをご覧ください。

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/fsa/case01/>



商品・サービスに関するお問い合わせ・ご相談受付

【電話による受付】

0120-421-126 [通話料無料]

受付時間 10:00~17:30 月曜日~金曜日(祝日、弊社休業日を除く)

【メールによる受付】

webmaster@hitachi-solutions.com

※ご相談、ご依頼いただいた内容は、回答等のため、弊社のグループ会社に情報を提供し対応させていただくことがあります。取り扱いには充分注意し、お客様の許可なく他の目的に使用することはありません。

本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/fsa/>

このカタログは資源保護の為、再生紙を使用しています。

H27K-26-00

2015.10

株式会社 日立ソリューションズ
<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>