

2021年3月24日

株式会社日立ソリューションズ

東京エレクトロンのグローバル共通のフィールドサービス業務管理システムを構築 オペレーションとデータを一元管理し、ナレッジの活用と業務効率向上を実現

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、半導体製造装置とフラットパネルディスプレイ(FPD)製造装置の世界的メーカーである東京エレクトロン株式会社(本社:東京都港区、社長 河合 利樹/以下、東京エレクトロン)のグローバル共通のフィールドサービス業務管理システムをマイクロソフト社のクラウドベースの CRM である「Microsoft Dynamics 365」で構築しました。新システムは2019年2月から米国、日本、中国、シンガポール、2020年10月には欧州、韓国の現地法人や拠点で利用が開始されました。

東京エレクトロンは、フィールドサービス業務のオペレーションとデータのグローバルな一元管理を「One-TEL」の取り組みとして推進しています。新システムは日本からネットワーク経由で、世界各地のフィールドサービス業務に携わる約4,000人に利用されており、ナレッジの集約と案件ごとの進捗状況の可視化を実現しました。また、既存の保守作業管理システムと連携させることで、過去のナレッジも合わせて検索・活用できるようになり、フィールドエンジニアの業務効率向上とサービス品質向上を実現します。さらに、フィールドエンジニアが必要な機能をオフライン環境でも利用できるよう、RESCO社の「RESCO Mobile」によるフィールド業務を効率化するモバイルアプリケーションも導入しています。

日立ソリューションズは今後も、製造業のグローバル展開とデジタルトランスフォーメーションを支援していきます。

■ 背景

東京エレクトロンは、国内では子会社7社を含めて26拠点、米国、欧州、アジア各国・地域に23社の現地法人・52拠点*1を置いており、世界各地でフィールドサポート業務に携わるフィールドエンジニア約4,000人を有しています。従来、地域や製品ごとにフィールドサービス業務の作業報告が異なっており、システムも統一されていなかったため、ナレッジやノウハウが十分に生かされていませんでした。

このような中、日本の本社のフィールドソリューション事業本部では、オペレーションとデータのグローバルな一元管理をめざし、世界中のフィールドエンジニアが作業報告などを登録し、必要な時にナレッジを迅速に把握することのできる単一のシステムをめざしました。

日立ソリューションズは、米国のマイクロソフト本社や日本マイクロソフト社との強力なパートナーシップのもと、日本に加え、米国や欧州、インド、東南アジアの拠点をベースに「Microsoft Dynamics 365」を活用したグローバルなシステム構築の豊富な実績を有しています。

日立ソリューションズは、このようなグローバル対応力やマイクロソフトとのパートナーシップ、フィールドサービスの業務理解、製造業向け CRM システムの構築実績が評価され、東京エレクトロンのフィールドサービス業務管理システムを構築することとなりました。

*1:2020年11月現在

■システムの導入効果

1. 管理データを一元管理することでフィールドサービス業務におけるオペレーションの効率向上を実現

グローバル共通のフィールドサービス業務管理システムにより、フィールドエンジニアの割当から、作業完了後の報告書の提出、納入先のサイン受領まで、案件の一連のプロセスを管理し、管理データを一元化することができます。共通化された作業報告により、保守案件ごとの進捗が可視化され、管理者の進捗管理を容易にします。

2. ナレッジの活用により、フィールドサービス業務の品質向上を実現

グローバル共通の作業報告を検索できるため、ナレッジの活用が容易になります。さらに、フィールドサービス業務管理システムと既存システムのデータを連携し、横断的に参照できるようにすることで、導入した装置の知見や修理ノウハウ、故障時の対応など、これまで蓄積してきたナレッジ活用も可能になります。これにより、フィールドサービス業務の対応力の強化と保守対応時間の短縮など品質向上を実現し、納入先メーカーの満足度向上につなげます。

3. オフライン環境で迅速な作業報告書を作成し、作業効率向上を実現

フィールドエンジニアがオフライン環境でもワークオーダー(作業指示)機能を使えるように、RESCO社の「RESCO Mobile」を活用した専用モバイルアプリを導入しました。納入先メーカーのクリーンルーム内で作業時間の合間や作業完了後すぐに作業内容を入力し、顧客の承認サインをその場で受け取ることも可能になりました。これにより、作業効率向上を実現します。

■お客様からのコメント

東京エレクトロン 取締役 常務執行役員 フィールドソリューション事業本部長 業務改革プロジェクト担当 春原 清氏、フィールドソリューション事業本部 FSBUフィールドソリューション二部 営業支援グループグループリーダー 山本 江美 氏より、以下のコメントをいただいています。

「日立ソリューションズは新しいフィールドサービス業務管理システムの構築にあたり、システム目線だけでなく、ビジネス目線、現場ユーザ目線で積極的に支援いただきました。本プロジェクトには多くの企業が関わっていますが、日立ソリューションズのプロジェクトマネージャーが私たちや他ベンダーとオープンに対話していたおかげで円滑に進めることができ、高く評価しています。

今後は、保守サービスにおける成果を99のKPIで測定し、5種類のKGIでKPIの値が経営目的にどれほど寄与しているか判定したり、人件費などの費用削減効果などの算出にも活用したりすることで、経営への影響を評価していきたいと考えています。

また、今回システム化したフィールドサービスの案件進捗を管理するワークオーダー機能に加え、納入先

での装置の設置作業のプロジェクト管理についても『Microsoft Dynamics 365』でシステム化する予定です。2021年5月には、SAPベースの全社ERPシステムとの連携によって、顧客からの受注に基づく作業指示書の自動生成や作業フィーの自動連係などを実現し、さらなる効率化と顧客満足度向上をめざしていきます」

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

日立ソリューションズグループは、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、グループ各社とともに、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、今後も、企業の顧客管理システムの課題に対し、「Microsoft Dynamics 365 CRM システム構築サービス」の提供を通じて、意思決定の迅速化と業務効率向上に貢献していきます。

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

■ 導入事例紹介のサイト

URL : <https://www.hitachi-solutions.co.jp/dynamicscrm/case11/>

■ 「RESCO Mobile」について

「RESCO Mobile」は、フィールド業務をより効率化するモバイルアプリケーションです。オフライン環境下でもCRMデータにアクセスが可能で、場所を問わず業務を継続することが可能となります。日立ソリューションズの技術者が、円滑な導入を支援します。

URL: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/rescomobile/>

■ 商品・サービスに関するお問い合わせ先

URL: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

※ Microsoft Dynamics、Dynamics 365、は、マイクロソフト コーポレーションの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

※ 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。