

保守統合サービス

SCSKサービスウェア株式会社

当社は保守のサービス領域における様々な業務、サービスのアウトソースの実績がございます。

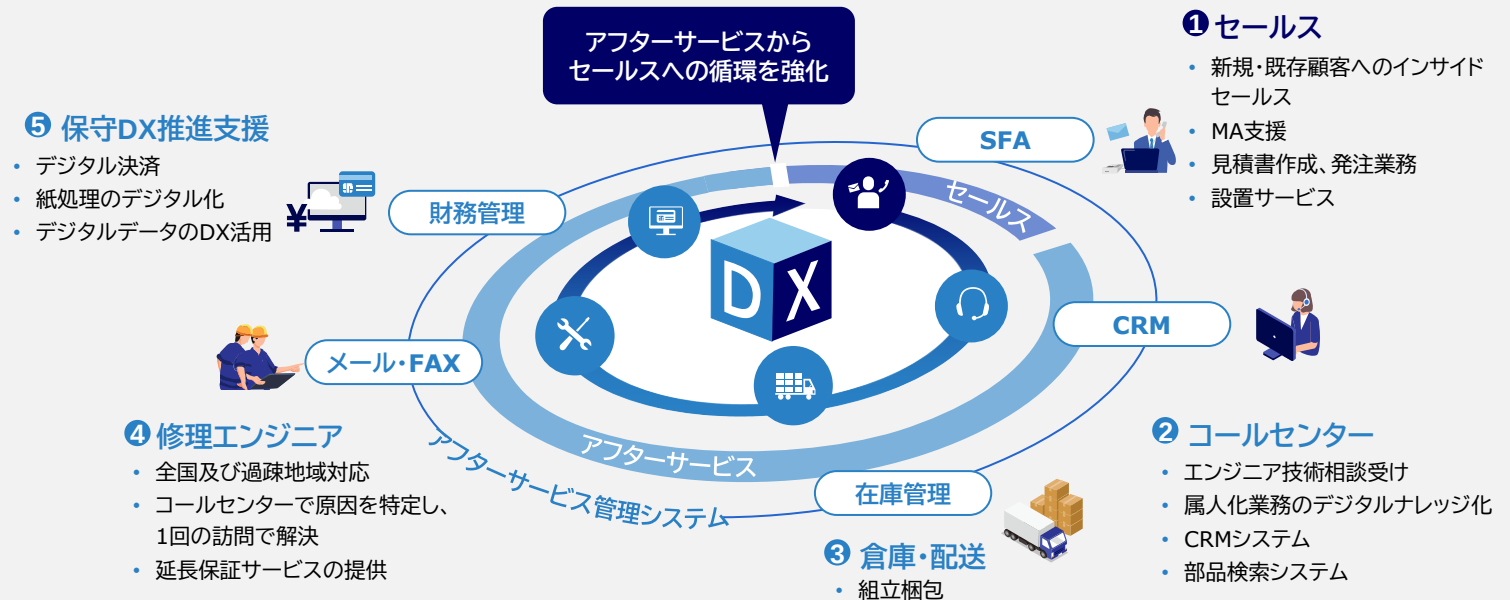
地に足の着いた実践的なDXの推進から、製品の技術、施工や修理の技術に関するコンタクトセンター窓口。

入れ替え時期を見据えた製品の販売促進を実現するインサイドセールス窓口など、内製運用されているメーカー様からのアウトソース委託を受け、コストの削減はもちろんのこと、売り上げ拡大や属人化、省力化に大きく貢献してきました。

「BPO」×「デジタル変革」で、製造業の未来を変える

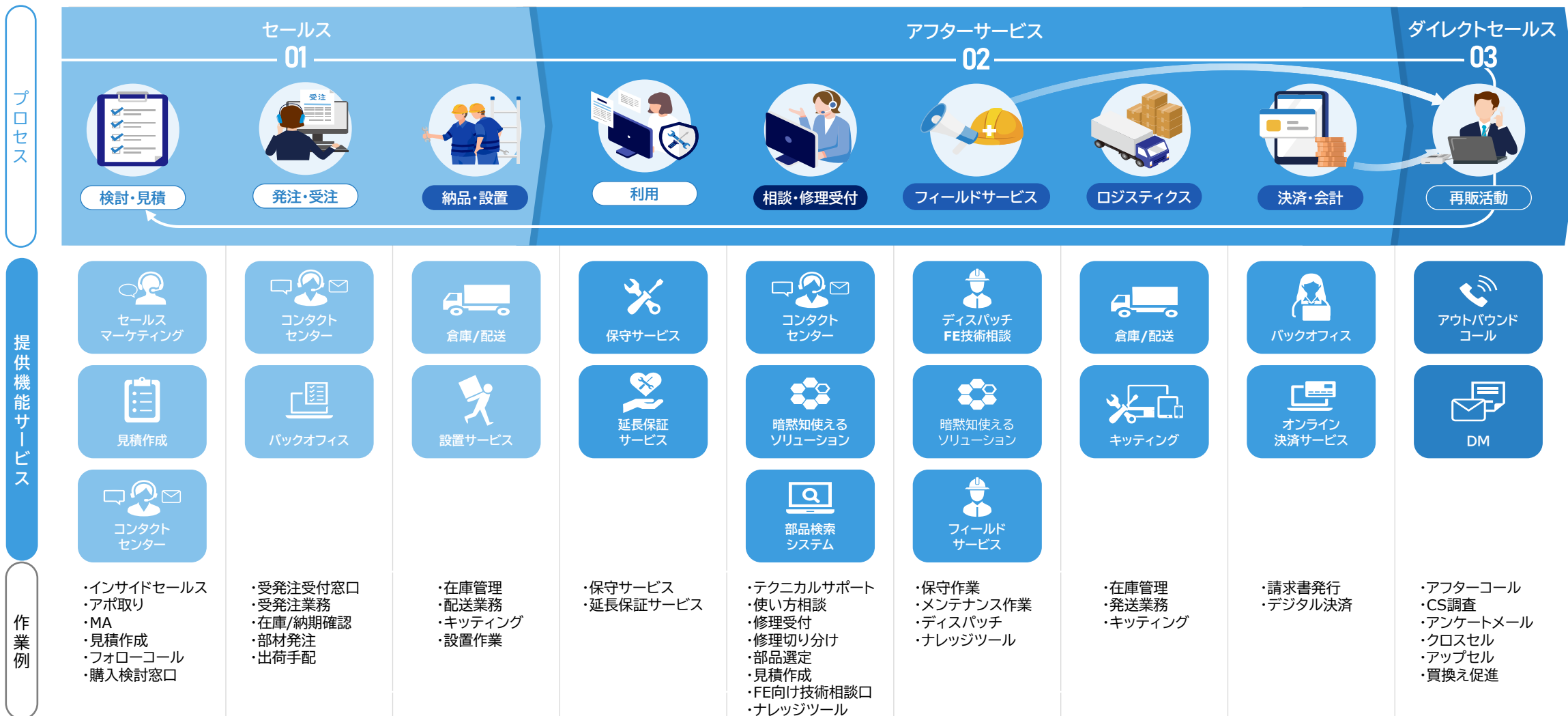
コンタクトセンター、インサイドセールス、アフターサービス、DX推進など実績多数

保守統合サービスは、製品のセールスからアフターサービスまでを一貫して支援します。製造業における豊富なBPOの実績とデジタル技術を組み合わせることで、製品流通プロセスに好循環をもたらし、お客様のビジネスを成功に導きます。



保守統合サービス サービス全体

セールス～アフターサービス～ダイレクトセールスまで一気通貫でサービスを提供します。



管理プラットフォーム (CRM / SFA)

1. セールスマーケティング

顧客リスト作成、DM発送、インサイドセールス、MAのセールスマーケティング支援！
保守契約未加入ユーザーや、入替予測されるユーザーにインサイドセールスで売上拡大！

① セールス

② コールセンター

③ 倉庫・配送

④ フィールドエンジニア

⑤ 保守DX

背景・問題

01 具体的な販促活動が出来ていない
保守、点検、入れ替え需要に対して
具体的なアクションが出来ていない

02 過去の製品設置情報が管理できていない
製品の設置情報について把握、
整理が出来ていない など
情報を有効活用出来ていない

03 アフターセールスのノウハウがない
効果的な取り組みが出来ているか
検証出来ていない
ノウハウ、リソースが足りていない

サービス案内、提案などのセールス支援

セールスの課題を解決する4つの特徴

成果につながる
体制構築・業務設計



最適な
顧客・案件管理



レポート・PDCAサイクル
による業務改善の推進



長年のISのノウハウをもとに体系化された
教育ナレッジにて育成された
セールス人材



- ✓ 当社ノウハウを活用し、体制構築・業務設計を最適化
 - ・ KGI、KPI、コールシナリオ、スクリプト、セールスステージ、パイプライン管理などを活用して業務・体制を最適化
- ✓ 顧客・案件をパイプライン管理する事で効果的なアプローチが可能
 - ・ 継続的にコンタクトがとれる関係性の構築
 - ➡ 予算・ニーズ・リプレイス時期等をヒアリングし、営業リードへ
 - ・ 案件の優先順位付けと、効果的なタイミングでのアプローチ
- ✓ レポートとPDCAサイクルによる業務改善の推進
 - ・ 業務分析結果、施策をレポート、PDCAサイクルで運用を最適化
 - ・ VOC分析で、顧客満足度の維持向上～離反防止とサービス改善へ
- ✓ 長年のインサイドセールスのノウハウをもとに育成されたセールス人材
 - ・ コールセンターとインサイドセールスの実績をノウハウ化し、教育に応用
 - ➡ 高いヒアリング力を身に着けたセールス人材を育成

期待効果・メリット



成約率向上

機器メーカー

サービス会社



営業活動ができる
リードを資産化

機器メーカー

サービス会社



VOC分析による効率化、
離反防止

エンドユーザー

機器メーカー

サービス会社

2. アフターサービス窓口

製品の仕様や施工・修理に関するコンタクトセンター・バックヤードを運営！

ノウハウ可視化で、顧客はもちろんフィールドエンジニアからの専門的な相談も対応可能！

① セールス

② コールセンター

③ 倉庫・配送

④ フィールドエンジニア

⑤ 保守DX

背景・問題

担当者の高齢化、属人化

01 エンジニア経験をもつ窓口担当者が高齢化する中、技術伝承ができず、**技術レベルの維持**が困難

要員の育成効率が悪い

02 年間通じて講習・教育を実施しているが、**OJT教育が中心**で習熟時間がかかる

管理工数の増大

03 繁閑に合わせた要員配置（採用・教育）が毎年発生し、**管理工数増**
窓口委託する場合も、技術窓口は自社対応が必要で**複数窓口の管理調整**が必要

技術的な相談窓口、バックヤードを運営するサービス

暗黙知使えるソリューション



製造業の教育経験多数あり



専門性の高い窓口受託運営



✓ 暗黙知使えるソリューション … 担当者の高度なノウハウを可視化します

見える化

- 熟練技術者の経験・ノウハウといった暗黙知を可視化
- 古い設計書、仕様書などの紙資料をデジタルデータ化

使える化

- 暗黙知、既存ナレッジを最適化（体系化）
- 暗黙知、既存ナレッジ、資料データを一元管理（体系化）・検索できるシステムを提供

✓ 製造業の教育経験多数あり … 多種多様なBPO窓口を運営しています

- 白物家電、住宅設備、設備機器のコンタクトセンター実績あり
- 機器製造業における多種多様な教育マニュアル、ノウハウを蓄積・保有

✓ 専門性の高い窓口受託運営 … エンジニアからの技術相談も回答できます

- エンジニア用技術相談窓口の実績あり
- 一次受付：委託先/技術窓口：自社運営 → 全窓口を委託可能
- 機器業界の窓口が複数あることで、要員のリスクヘッジ可（柔軟なアサインシフト可）

期待効果・メリット



専門業務の委託で
管理工数削減

機器メーカー

サービス会社



業務可視化、自動化推進で
高齢化による問題・属人化解消

機器メーカー

サービス会社



効果的な育成体制で
持続可能な窓口運営を実現

機器メーカー

サービス会社

3. 保守DX推進支援

- セールス から アフターサービスまで統合管理できるシステムを提供！
- 業務アセスメント分析にもとづくレポートニング、DXをご提案！

① セールス

② コールセンター

③ 倉庫・配送

④ フィールドエンジニア

⑤ 保守DX

背景・問題

01 業務可視化、最適化が不十分
現状の業務フローやスキームについて、現場任せ。現状分析をして最適化をDX基点で推進する必要がある

02 紙データ利用や個人依存した運用
アナログ作業が介在する業務フローになっていたり、業務フローが個人依存や属人化している。また、業務の自動化による効率化が図られていない

03 デジタル化、データ整理が出来ていない
デジタル化、ファイル整理が不十分
探しにくいファイル名
→取り出して活用するのが困難

業務実態に則した成果の出るDXサービス

業務アセスメントにもとづき、お客様にあわせた最適なDXソリューションを提供

アフターサービス
統合管理システム



デジタル決済



• 統合検索システム&
ファイルマネージャー
• 部品検索システム



• 製品、教育の様々な
マニュアル作成
• Eラーニング



- ✓ アフターサービス統合管理システム … スモールスタートも可能です
 - セールスからアフターサービスの統合管理システムを提供
 - 統合パッケージから、一部システムのみに提供スコープを設定可
- ✓ デジタル決済 … フィールドサービスの料金徴収を最適費用で提供が可能です
 - スマートフォンのみで利用可 ※カードリーダー端末ご希望の場合は提供可能
 - QRコード、クレジットカードの決済を提供、支払明細書の発行業務も提供可能
- ✓ 統合検索システム&ファイルマネージャー … 複数の情報ソースを統合検索可能です
 - 統合検索システム を提供し、AI / 自動プログラム でファイルを最適化・整理
 - テキストファイル、PDFファイル、Officeファイル、WEBページなど様々な情報ソースを検索可能
- ✓ デジタルマニュアル作成 … 紙図面も「デジタル化」「マニュアル化」します
 - 教育マニュアル、WEBカタログ、3Dマニュアル作成可能
 - 社内資料～教育資料～お客様向け資料など様々な用途やフォーマットに対応可能

期待効果・メリット



業務整理、可視化、
デジタル化

機器メーカー

サービス会社



効率アップ、属人化解消

機器メーカー



段階的なDX推進で
成果が見える

機器メーカー

サービス会社

4. 保守DX推進支援(延長保証と運営事務局の提供サービス)

窓口の一本化と顧客情報の一元管理による、効率的な延長保証窓口を提供！

BtoC製品だけでなく、取り扱いの少ない「BtoB製品」の延長保証も最適価格で提供可能！

① セールス

② コールセンター

③ 倉庫・配送

④ フィールドエンジニア

⑤ 保守DX

背景・問題

01 **BtoB製品には汎用的な延長保証サービスがない**
出荷台数がBtoC製品と比較して少ないため、**BtoB向けサービスがない**

02 **アフターサービス窓口と一本化したい**
故障受付と延長保証が別窓口となっており、顧客情報が一本化できておらず、**顧客情報の横断的な分析**が出来ない

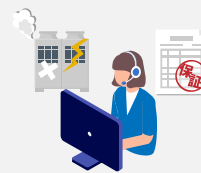
03 **顧客トレーサビリティ**
販売代理店での商品販売をしており、利用者情報のキャッチができておらず、**セールス活動が十分でない**

延長保証サービス

BtoB製品 / BtoC製品向けサービス提供



保証事務局と故障受付窓口兼務



統合システムで情報統合とトレーサビリティ確保



- ✓ **BtoB製品 / BtoC製品向けサービス提供** … 取扱の少ない**BtoB製品**もカバーします
 - POSレジ、業務用エアコン、設備機器などもカバーした延長保証を提供可能
 - 保証範囲(自然故障・物損故障)や、保証年数もカスタマイズ可能
- ✓ **保証事務局と故障受付窓口兼務** … 窓口を一本化し効率化いたします
 - エンドユーザー様の利便性向上(窓口一本化で受付から保証適用まで可能)
 - 故障情報分析と同時に、保証コストの分析まで可能
- ✓ **統合システムで顧客情報を一元管理・トレーサビリティ確保** … セールスに活用します
 - これまでは顧客情報を「故障問い合わせ」時に取得
延長保証では、顧客情報(ユーザー、設置情報、故障情報、更新時期)を購入時に取得可能となり
インサイドセールス活動を促進可能

期待効果・メリット



製品販促に繋がる保証提供

機器メーカー

エンドユーザー



効率的、機能的な運営

機器メーカー



高価な製品も安心してご利用可、再購入のきっかけに

エンドユーザー

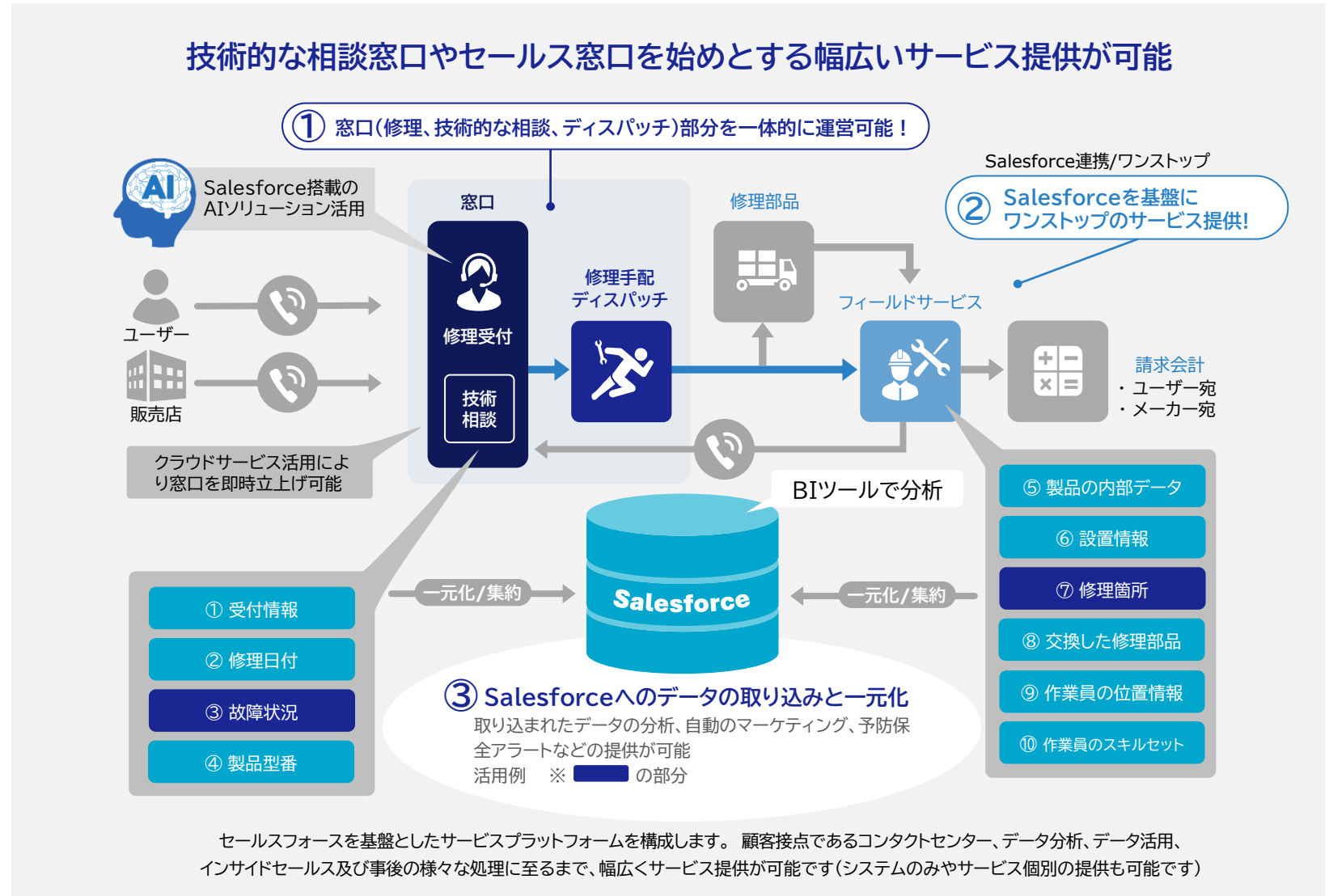
5. 保守DX推進支援(セールスフォースを基盤としたBPM / 製造DX、データ活用)

セールスフォースで必要な機能をテンプレート化することで、導入の期間と費用を抑えた提供が可能。データ分析とデータ活用、自動化が特徴です。

テンプレートを用いたシステムを基盤として、保守スキームのワンストップ化を実現します。また、データ一元化、利活用の自動化により貴社のDX推進、データドリブンを強力にご支援します。

当社では豊富なアウトソースの実績に基づいて窓口、保守サポート全般の運営とデータ活用事例がご紹介します。

※製造業、事業者販売店・代理店向け設備機器、医療機器とBtoB/ BtoBtoC機器全般に適用が可能



6. 保守DX推進支援(製造業向け保守統合サービス領域 サービス(プラットフォーム)イメージ)

アフターサービス(CRM/FSM)から取得したデータを起点に、セールスへの循環を強化



部分最適システム運営でデータが分断・孤立



基幹システムの老朽化

- ・ 長く利用しているシステムを継続利用
- ・ 部署間でシステムが異なり統合ができない



部署間のデータサイロが存在

- ・ 各部署、工場内にデータが閉じ込められている
- ・ データ形式の一貫性が保てず分析ができない



蓄積データの活用されない

- ・ 収集までで留まり、管理・分析までは未着手
- ・ データ活用ノウハウが属人化している



保守統合サービス
BPO × デジタル変革



統合プラットフォームでデータ活用最適化



統合型プラットフォームの構築

- ・ スキーム毎でシステム設計が可能
- ・ 1つのシステムで横断的にデータを管理



部署間のデータ集約、一元管理

- ・ 各プロセスで得た情報を1か所に集約
- ・ 同じデータ形式を扱うことで一貫性を担保



データを起点に活動を最適化

- ・ 活動結果を循環させながら業務効率化
- ・ 生成AI を活用することで業務スキル標準化

保守統合サービスプロセス

salesforce を基盤にしたプラットフォームで全体最適化						データ活用	
R&D			生産			アフターサービス	
企画・設計			製造			リセールス	
マーケティング			セールス			再販活動	
流通			検討・見積	発注・受注	納品・設置	利用	相談・修理受付
						フィールドサービス	ロジスティクス
						決算・会計	

データを循環

OUR PERFORMANCE

当社業務実績

業務受託実績一覧

製造メーカー様向けの一部業務受託実績は下記の通りとなっております。

業種	製品	MA/IS	購入前 相談	受発注	カスタマー サポート	修理受付	フィールド サービス	ロジス ティクス	技術相談	ディス パッチ	再販活動	業務概要	センター/規模
ネットワーク機器 メーカー	ネットワーク機器	●	●	●	●	●	●	●	●	●		アフターサービスをワンストップ提供	福井:14席
	ネットワーク機器								●			ネットワーク基幹機器の高度なテクニカルサポート	福井:20席
空調機メーカー	業務用空調			●		●	●			●		コールドチェーン/空調製品に関する受発注、修理依頼受付、 修理業者へのディスパッチ業務	福井:58席
	業務用空調		●						●		●	購入前相談、エンジニア向けの技術相談とあわせて修理有無 の判断、製品の買替提案	福井:10席
総合電機メーカー	業務用空調						● 地方都市		● シーケンス図 / 配管系統図			地方都市を含む全国フィールドサービス業務	北九州:30席
	エネファーム							●	● データ解析	● 複数社を管理		「データ解析し部品特定」する高度な技術相談	北九州:10席
	インバーター								●			配電図からエンジニアが必要な情報を提供、支援	北九州:3席
	給湯器								● シーケンス図 / 配管系統図			制御フローを把握しエンジニアへ技術回答を提供	北九州:15席
	総合電機機器					●						24時間/365日での修理受付 (業務用エアコン/給湯機器等)	北九州:20席
	住宅用太陽光パネル				●	●						太陽光発電システムに関する相談、保守受付、保守審査窓口	横浜:16席
	電化製品					●						家電製品修理受付	札幌:17席
	住宅機器					●						365日/24時間で故障受付を提供	札幌:3席
住設メーカー	住宅設備	●	●	●	●						●	セールス/アフターサービス/リフォーム領域全般の窓口業務	札幌/沖縄:200席
	住宅設備				●							国策補助金に関するお問合せ窓口業務	札幌:4席
建材メーカー	個人/法人シャッター					●				● 深夜の出動交渉		夜間/休日の緊急出動を修理業者へ交渉し手配	北九州:17席
販売代理店	空気清浄機					●						空気清浄機器の修理受付	福井:5席

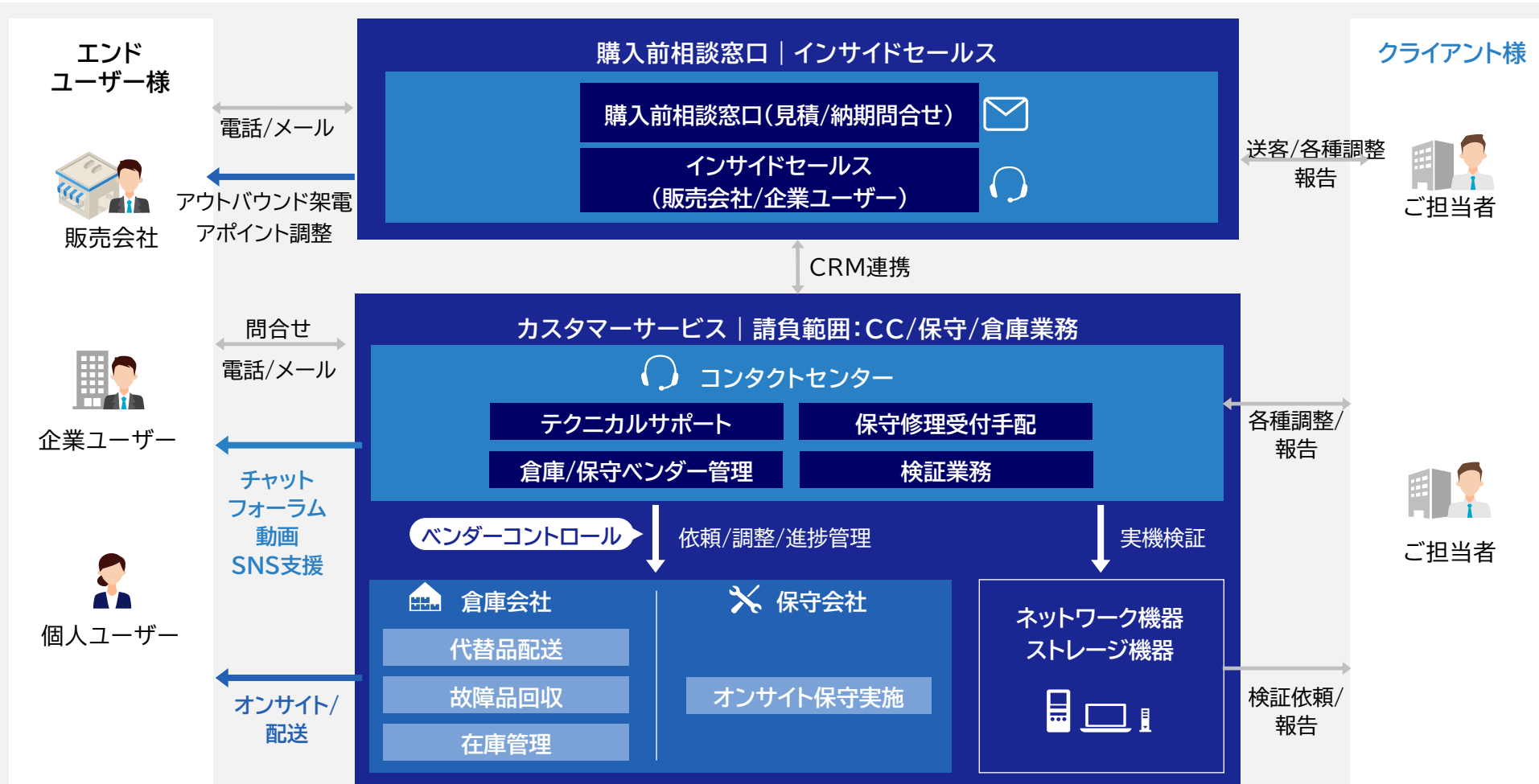
事例1 | ネットワーク機器のアフターサービス全体を提供(ネットワーク機器メーカー様)

サービス概要

エンドユーザー様： 販売会社/製品購入顧客(企業/個人)
対象製品： ネットワーク機器
サービス内容： 購入前相談窓口(インサイドセールス)
製品問合せ窓口/保守受付窓口
ロケーション： 福井センター
稼働日： 365日 9:00-20:00(保守18:00)

当社
施策提案

- ・ ISアクションプランの策定、マーケティングセールスプラン策定
- ・ 購入前相談お問合せ顧客へのフォローコール
- ・ コールセンター/倉庫運営/保守業務の運営
⇒一括で管理・運営することで、効率的かつシームレスなサービス提供を実現
- ・ 発売前機器の接続・互換性検証/販売後の不具合情報の再現検証



事例2 | 業務用空調のエンジニア相談までを受付、回答する窓口(業務用空調メーカー様)

お客様の 課題・要望

- ・ エンジニア向け技術相談窓口の対応者が高齢化しており、窓口継続が困難
- ・ 過疎地のフィールドエンジニアが不足

当社 施策提案

「ナレッジ化サービス」「SMSサービス」の提供

- ① ベテラン社員の暗黙知の可視化/スキーム統一 ② WEBの活用



当社サービス提供による効果

- ・ 修理の「調査訪問」を電話で代替し、修理における訪問回数を削減

以前 ①調査訪問 ②修理作業訪問

現在 ①修理作業訪問 のみ

- ・ ナレッジ化サービスにより暗黙知を可視化
- ・ WEB誘導により入電抑制、応答率向上

事例3 | エネファームのアフターサービス全体を提供（エネファームメーカー様）

- お客様の課題・要望
- ・ エネファームのアフターサービス全般業務を任せたい
 - ・ エネファームにかかわるサポート窓口のリソースを、別主力製品に充てたい

当社 施策提案

「ナレッジ化サービス」「配送スキーム」の提供

- ① ベテラン社員の暗黙知の可視化 ② 運用スキームの最適化



当社サービス提供による効果

- ・ 「修理部品の判定基準」を分析し、部品発送コストを最適化
- ・ 「運転データ解析」など高度な技術対応を提供し、作業効率を向上
- ・ パートナー企業(フィールドサービス)の特徴を勘案した案件振り分けを実施し、サービスレベルを改善

事例4 | 住宅設備機器のアフターサービス全体を提供(住宅設備機器メーカー様)

お客様の 課題・要望

- ・ 困りごとの解決だけではなく、買い替え時期にある利用者にリフォーム提案・取次ぎを行って欲しい
- ・ 昨今のリフォーム需要に伴い依頼件数増加、自社リソースだけでは追いつかず失注につながっている

当社 施策提案

- ・ CC経験者をバックオフィスに配置替え、商材知識を持った担当者をアサイン
- ・ アポイント、見積作成、発注手配業務それぞれを分業化し部分最適化で滞留抑制

エンドユーザー



製品利用者

対象住宅設備

- ・ トイレ交換
- ・ 電気温水器
- ・ 洗面化粧台
- ・ 食器棚
- ・ レンジフード、食洗機
- ・ ガスコンロ
- ・ キッチン水栓
- ・ 浴室工事
- ・ 換気扇
- ・ 窓まわり工事
- ・ 居室工事 etc

お問合せ
電話/メール

SCSKサービスウェア 沖縄・札幌センター

コンタクトセンター

トラブルシューティング

技術相談、調査

修理判断、訪問受付

リフォーム店紹介、提案

バックオフィス

アポイント調整連絡

現場職人の手配

見積書作成、送付

部材発注手配

登録

受付

顧客管理システム

工事依頼

クライアント様



ご担当者

仕事環境
サポート

提携業者



職人

職人手配

受付から完工までのステップ

完工
請求

現場工事
(訪問)

発注手配

施工手配
職人手配

見積送付
反響対応

見積作成

現場調査
内容確認

現場調査
(訪問)

現場調査
職人手配

現調作成
現調アポ

当社サービス提供による効果

リフォーム提案→取次ぎ件数の増加

2021年度:5,164件

2022年度:8,037件

2023年度:9,266件

見積書作成依頼から送付時間短縮

2023年08月業務開始後

リードタイム **58.8% 短縮**



SCSKサービスウェア

ご質問・ご相談はこちら

SCSKサービスウェア株式会社

ビジネスサービスグループ
第二事業本部 第二部 営業課

〒135-0061
東京都江東区豊洲3-2-24 豊洲フォレシア 12階

☎ 03-6890-2509 受付時間 9:00～18:00(土日祝日を除く)

✉ info_misd.sp@scskserviceware.co.jp

<https://www.scskserviceware.co.jp/>

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です

資料DLはこちら

