



YOKOGAWA

グローバルに展開するアフターサービスのシステム基盤を統合

業務プロセスを本社でリアルタイムに一元管理、サービス品質向上・受注拡大に貢献

横河電機株式会社は、これまで培ってきた計測・制御・情報の技術を活用し、事業を通じて社会課題の解決に貢献している。近年、YOKOGAWAグループでは、営業から生産、そして運用・保守サービスへとあらゆる業務プロセスでの顧客データを統合的に管理する「カスタマーライフサイクルマネジメント」を推進し、高付加価値な製品やサービスを持続的に提供できる仕組み作りを目指している。アフターマーケットの領域では、海外ビジネスの拡大とグローバルな顧客サービスへのニーズの高まりを背景に「ServiceCRM」構築プロジェクトを発足させ、国ごとに構築・運用してきたシステムをアフターサービス基幹業務パッケージの「ServAir」で統合。情報の一元管理と各国のサービスプロセスの統一化を推進することにより、新たな価値創出が可能となる「Oneサービスマネジメントプラットフォーム」を実現した。また、データ連携基盤として「ASTERIA Warp」を採用し、様々なシステムやサービスと連携し、業務効率の改善やデータ分析に活用されている。

導入背景

- 持続的な付加価値提供のため、カスタマーライフサイクルマネジメントの強化が求められていた
- 海外拠点は各国個別にシステム化されていたため、本社ではExcelによるデータ収集を行う必要があり、そのためにビジネス状況のリアルタイムな把握、分析が困難だった
- 各拠点ごとに独自のプロセスでアフターサービスを遂行しており、業務効率やサービス提供の品質、スピード感にばらつきがあった

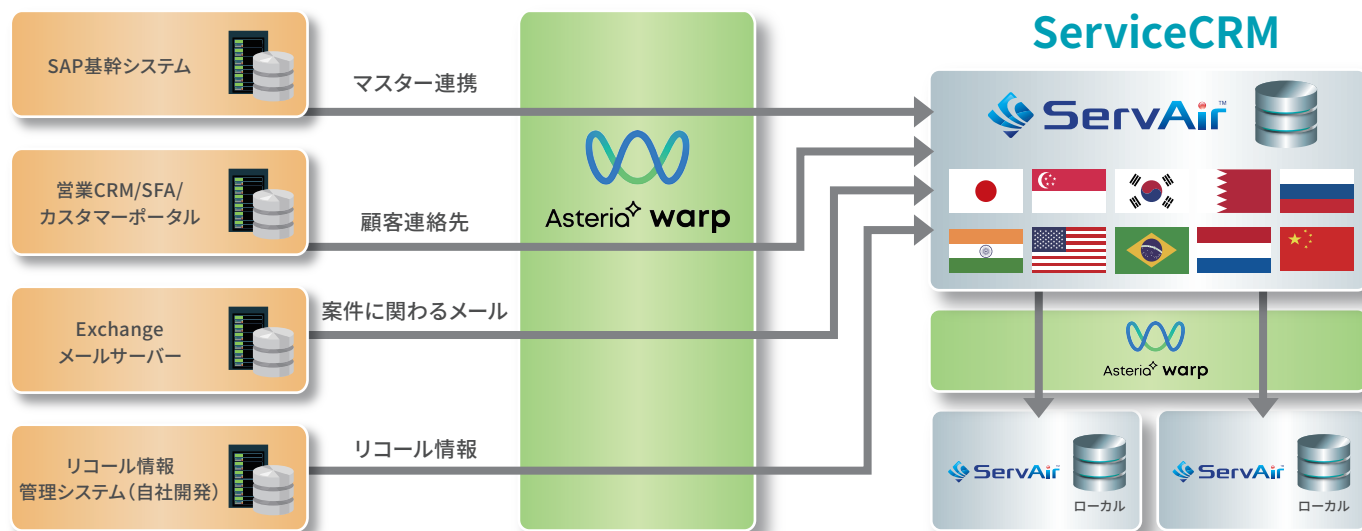
選定ポイント

- グループ内外において豊富な導入実績があり、ツールおよびベンダーに対して、多大な信頼感があった
- 各種DBMSなど多様なデータソースと容易に接続可能
- テキストやEメールなどを含むさまざまなデータのやり取りにも柔軟に対応
- グローバルなシステム展開を見据えるかたちで描いていた、ハブ&スポーク型のデータ連携基盤を構築できるツールだった

効果

- アフターサービス業務に必要なあらゆる情報をServAir上に集約し、各拠点の状況を本社側でリアルタイムに把握可能
- グローバルで統一化されたプロセスに基づく、高品質でスピード感のあるサービスを提供できるようになった
- 営業側のSFA/CRMとの連携強化により、保守契約の受注が拡大
- アフターサービス支援システムのグローバル規模でのインフラ共通化で、保守費用を大幅に低減

システム概要



ユーザーのひと言



ServAirによるアフターサービス支援システムの統合については、ASEANを皮切りに豪州、台湾、中国、ロシア、さらには中東、欧州へと順次適用を進め、現在ではすべてのリージョンで本番運用を開始しています。ServAirと周辺システムの間では、日々膨大な量のデータがASTERIA Warpを介してやり取りされている状況です。そのようなクリティカルな稼働環境にありながらも、ASTERIA Warpによる連携部分も含めて、システムでのトラブルによる想定外のダウンタイムはこれまで全くありません。そうした高度な安定性が全社から高い評価を得ています。

プロジェクト責任者 大田 努 様(左)

プロジェクトマネージャー 田村 哲平 様(右)

User Profile

YOKOGAWA

会社名：横河電機株式会社

所在地：東京都武蔵野市中町2-9-32

主な事業内容：産業向け制御・計測機器等の製造、販売、保守サービスなど

業種：製造業

URL：https://www.yokogawa.co.jp/