

2020年7月1日
ミツイワ株式会社

ミツイワ、サービス要員の手配業務における働き方改革の実践と
顧客満足度の向上を両立するサービス、「手配職人」の提供を開始

～ 手配業務の最適化をクラウドサービスで強力に支援 ～

ミツイワ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：羅本礼二、以下ミツイワ）は、駆けつけサービスなどに代表されるサービス要員の手配業務を最適化する、クラウド型サービス「手配職人」の提供を本日より開始します。本サービスは手配オペレータがお客様の多様なニーズを受け、手持ちの人的資源から対応するサービス要員を手作業で選定するという、複雑で時間のかかる従来型の手配業務を、イベントドリブン型アプリケーション開発プラットフォームである「VANTIQ」上に開発されたシステムを使って効率化します。手配業務にかかる時間を削減することで、駆けつけ先でのサービス提供までの時間も短縮できるので、これまで以上に迅速に対応できるようになり、顧客満足度を向上させると同時に、手配オペレータやサービス要員の業務改善・最適管理を実現します。

■ サービス開始の背景

ミツイワでは、事業の柱である ICT サービス事業において、納入先の ICT 機器の安定運用を支援するためにカスタマーエンジニアを全国に擁しています。お客様から現場対応の要請を受けた際には、これまでは手配オペレータが対応可能なカスタマーエンジニアを手作業で選定し、電話にて対応の可否確認を行っていたため、対応者の決定までに時間・コストがかかることが課題となっていました。そんな折、2018年10月に VANTIQ の国内販売を開始したのを契機として、カスタマーエンジニアの手配が抱える課題を解決すべく、VANTIQ を活用したシステムの開発に着手しました。その結果、手配オペレータ、カスタマーエンジニア双方の業務において、後述の通り大幅な改善を実現することができました。ミツイワは、開発したシステムを「手配職人」と名付け B2B 市場に向けた新たなサービスとして提供することで、従来型の人員手配業務の改善、ひいては労働人口減少や労働者の働き方改革等、社会が抱える課題解決に貢献していきたいと考えています。

<ミツイワの実践例>

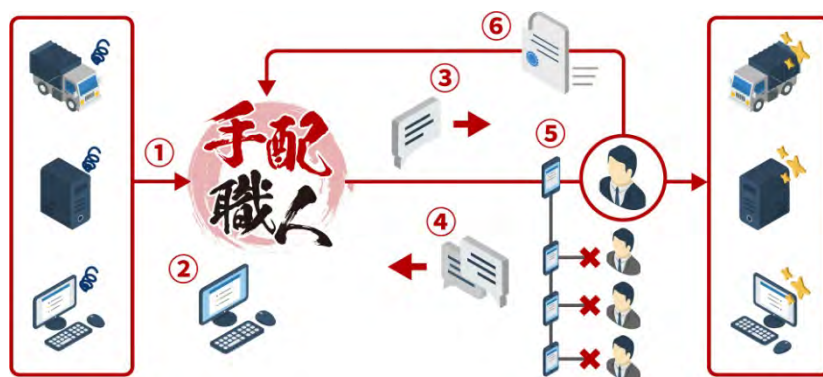
- ◇業務例： お客様先の ICT 機器の不調等に伴う保守サポート業務
カスタマーエンジニア手配件数：1,050 件/月
手配オペレータによる手作業での手配時間：平均 30 分/1 件
「手配職人」を利用した手配時間：平均 10 分/1 件（▲20 分/1 件）
- ◇削減時間：▲20 分×1,050 件/月＝▲350 時間/月
- ◇改善効果：手配オペレータ 2 名分に相当する工数の削減効果を実現

■サービスの概要

サービス要員の手配が必要とされる故障・障害などのイベント発生をきっかけに、「手配職人」があらかじめ登録された要員の属性、所在地、スケジュール等を照会し、「対応できる候補者の絞り込み」、「対応の可否確認に基づく対応者の決定」、「対応完了の報告」までを一気通貫に処理します。「手配職人」をお使いいただくと、管理者と手配オペレータは、現場から入った人員の手配要求事項をシステムに入力するだけで対応者の決定を自動で行うことができ、現場での対応状況を一元管理することができます。また、現場対応するサービス要員は手持ちのモバイルデバイスにて、対応可否の問い合わせへの回答からイベント詳細の確認、対応完了の通知の送信に至る全ての工程を完結することができます。電話の不通、折り返しの連絡等、煩雑なやり取りは必要なく、モバイルデバイスでの簡単な操作でやり取りが完了するため、顧客先や移動中の対応も可能です。

ご利用になるサービス要員の人数に応じたサブスクリプション型の課金方式なので、少人数からのスモールスタートはもちろん、事業環境の変化に合わせて柔軟に対応することが可能です。また、通信環境や現場が使用するモバイルデバイス、管理用 PC などは、既存の設備をご利用いただけます（一部の特殊機材を除く。通信費用はサブスクリプション費用には含まれません）。

【手配要求（イベント）発生から、作業完了までのフローの概略】



■ 導入メリット

「手配職人」は、さまざまな機能で働き方改革を強力にバックアップします。

● 簡単操作

操作方法がシンプルで直感的なため、導入時の難しい運用教育が不要です。

● モバイルデバイス利用

モバイルデバイスでの応答が可能のため、現場対応するサービス要員は顧客先・移動中でもリアルタイムに手配オペレータとやり取りが行えます。

また、電話不通による繰り返しの電話連絡、折り返しの連絡などが不要なので、手配オペレータおよび現場対応するサービス要員双方の煩雑なやり取りの負担を軽減できます。

● クラウドシステム

専用の運用環境は不要、導入後すぐにサービスのご利用が可能です。

● サブスクリプションサービス

利用するサービス要員の人数に応じた納得の料金体系で、常に最新機能をご利用いただけます。

また、クラウドサービスに一般的な初期導入費も不要です。

● 機能追加オプション

ご利用中の人事システムやスケジュール等との連携カスタマイズも承ります。

■ ご利用シーン

迅速に人の手配が求められるさまざまなシーンでご活用いただけます。

【活用例】

見守り・介護

緊急時に介助者を手配

介護者の異変を察知したら
対応可能な介助者を手配！

駆けつけ警備

不審者侵入時に警備員を手配

不審者の侵入を感知したら
対応可能な警備員を手配！

防災

災害時に対応要員を手配

突発的な災害が発生したら
対応可能な要員を手配！

フィールドサービス

故障時にサービスマンを手配

機器の故障を検知したら
対応可能なサービスマンを手配！

■ 価格

個別見積もりとなります。詳細についてはミツイワまでお問い合わせください。

■ エンドースメント

「ミツイワ社の手配職人は、日本で初めてスタートする ISV モデル型サービスであり、イベントドリブンアーキテクチャによって人が重要なイベントにリアルタイムに対応することの重要性を示した代表的な例です。災害時などにおける医療従事者や救急隊員の派遣や、IoT や AI といったテクノロジーを活用してビジネスの効率化するなど、手配職人は幅広い領域のニーズに応えることができるサービスであると確信しています。」 VANTIQ CEO Marty Sprinzen

<VANTIQ について>

米国シリコンバレーに本拠地を置きリアルタイム・アプリケーション・プラットフォームを提供する IT 企業。同社が提供するアプリケーション開発プラットフォームは、ユーザーが IoT、コネクテッド製品、ソーシャル、エンタープライズ記録システムや人々からのデータストリームで駆動するリアルタイム・エンタープライズ・アプリケーションの開発、導入、実行を可能にします。2017 年 7 月に日本市場に参入した後、2019 年 1 月に日本法人を設立し日本市場での活動を本格始動しました。ミツイワは IoT ソリューションビジネス拡大の一環として、2018 年 10 月に VANTIQ と業務資本契約を締結しています。詳しくは <https://vantiq.co.jp/>をご覧ください。

<ミツイワ株式会社について>

ミツイワ株式会社（所在地：〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 3-15-6）は、1964 年 7 月の創業以来 50 年以上に渡り、お客様ニーズへの対応を積極的に図りながら、ICT システムにおいては企画、構築からサポートまでトータルに対応できる体制を築いてきました。1981 年の電子デバイス事業への進出以降、ICT サービス事業と電子デバイス事業を 2 つの柱にお客様とともに成長し、それぞれのフィールドで多くのお客様から厚い信頼を頂いています。近年では、スマートファクトリー事業、IoT ソリューション事業、エネルギーソリューション事業、ミャンマー連邦共和国での ICT サービス事業の展開など新規分野へも積極的に取り組み、さまざまな企業規模、業種のお客様に向けて包括的なサービスを展開しています。詳しくは <https://www.mitsuiwa.co.jp/>をご覧ください。

<本件に関する報道機関からのお問い合わせ先>

ミツイワ株式会社 総務部 広報チーム

TEL（代表）：03-3407-2181

お問い合わせフォーム：<https://www.mitsuiwa.co.jp/inquiry/>

<本件に関する一般のお客様からのお問い合わせ先>

ミツイワ株式会社 ビジネス推進本部 マーケティング企画部

TEL（部門直通）：03-3407-2183

Eメール：vantiq@mitsuiwa.co.jp

サービス紹介：<https://www.mitsuiwa.co.jp/solutions/tehai-shokunin>