



株式会社 トプコン 様

修理リードタイムを39%短縮
サービス品質強化による既存顧客リピート率向上を目指す

導入前の課題

- 既存顧客リピート率向上を目的とした、サービス品質と顧客満足度の改善
- 複数会社間を経由するサービス業務の効率向上、コスト削減
- グローバルで統一したシステム導入で情報可視化、共有しタイムリーな施策展開

導入効果

- 各社の修理リードタイム平均39%短縮
- 米国版社でサービス収益が10%増加
- 新たなビジネス要件に柔軟に対応可能

会社情報

株式会社トプコン

本社所在地 〒174-8580
東京都板橋区蓮沼町75-1
設立 1932年(昭和7年)9月1日
資本金 16,638百万円
(2018年3月末現在)
売上高(連結) 145,558百万円
(2018年3月期)
社員数(連結) 4,723名
(2018年3月末現在)
事業内容 ポジショニング(GNSS、マシンコントロールシステム、精密農業)、スマートインフラ(測量機器、3次元計測)、アイケア(眼科用検査・診断・治療機器、眼科用ネットワークシステム、眼鏡店向け機器)などの製造・販売
URL <http://www.topcon.co.jp/>

事業紹介

株式会社トプコンは1932年の創業以来培った光学技術をベースにM&Aなどを通じて、さまざまな技術を融合。測量機器、眼科医用機器事業、建機制御技術、精密GPS受信機、精密農業、移動体制御技術など幅広い領域で最先端、独創的なNo.1製品を提供し「技術のトプコン」として事業拡大を続けています。1958年から海外にも進出。グループ社員の6割強は日本人以外で構成され、世界各地に生産、開発、販売拠点を展開。適地生産、適地販売により海外売上比率79%を誇る、グローバルカンパニーです。

同社は世界的な高齢化による眼疾患の増加、世界的な人口増加による食糧不足、世界的なインフラ需要とそれに対応する技能者不足、インフラ老朽化への対応など今後拡大が予想される領域において、医(ヘルスケア)・食(Agriculture)・住(Infrastructure)の成長市場での課題解決事業を展開中です。医療(ヘルスケア)分野では、検査・診断・治療分野における最先端の眼科医療機器から、健診、予防分野まで事業領域を拡大し、眼疾患の早期発見・早期治療に貢献しています。オートケラトレフラクトメータ、眼圧計、検眼システムなどの検査ソリューション、スリットランプ、眼底カメラ、3次元眼底像撮影装置、スペキュラーマイクロスコプなどの診断ソリューションと、手術用顕微鏡、レーザー光凝固装置などの各機器を接続し、膨大な画像データを管理する眼科データ管理システムなど提供しています。

背景・課題～選定

導入前の課題、背景

ビジネスが伸長する中、全社でERPやPLMシステムへ投資し経営指標の可視化、在庫削減、開発納期遵守などに取り組んできました。しか

しCRM領域では各部門や会社で部分最適なシステムが導入されていたため情報の可視化、共有化ができず、タイムリーな施策展開が難しい状況でした。そのため当時のアイケア事業企画部門より、中期経営計画でのセールス、サービス、品質システムとしてSalesforce導入計画が立案されました。我々のビジネスにおいての成長には新規顧客とマーケット開拓だけではなく、既存顧客のリピート率を上げる必要があります。そのためには、顧客満足度向上のためのサービス品質向上が必須です。サービス業務は、フィールドサービスだけでなくセンドバックで工場修理するケースもあります。その際、お客様から代理店・販社・本社・サービス会社・製造会社と会社間を経由する事になります。会社が異なれば依頼手続きも必要ですし、請求処理も発生するためバラバラなシステムでは時間やコストのロスが発生します。また、医療機器に対しては規制要件への対応が必須です。そのため、我々は統一されたシステムをグローバル展開する必要に迫られました。

導入前の業務フロー

国内においては、お客様から営業担当が連絡を受け、フィールドサービス担当へ訪問を依頼します。サービス担当者は、車で訪問しそこで修理が可能であれば複写式の紙ベースで修理報告書を記載していました。

導入経緯

FDA[※]の医療機器規制要件に対応する米国版社では2012年からサービスマックスが導入されており、その効果が本社にも報告されていました。そこで2015年にサービスマックスの全社導入を決定し、米国に続いて、日本国内の関係会社も含めて導入しました。

※Food and Drug Administration:アメリカ食品医薬品局

導入効果

導入時の対応

レガシーシステムの保守契約情報、問い合わせと修理履歴データをサービスマックスに移行しました。その際に顧客マスターは名寄せを行い、クレンジングを実施しています。

導入効果

出荷情報は、ERPの実績情報を移行するだけでなく日々の入出庫の情報も連携しています。サービスの受注時は見積情報をERPへ受注登録、修理完了すると修理明細情報をもとにERPへ請求書発行を依頼するフローを確立しました。

サービスマックスの導入効果としては、

- ・ 顧客や設置済製品、パーツ情報はERPと連携し正確なマスターを全員で共有
- ・ 問い合わせ機器の問い合わせ履歴や修理履歴など経緯を参照し、適切な対応が実現
- ・ 会社間、部門間依頼の迅速化
- ・ 各案件は、全員に可視化され適切に処理
- ・ 新たなビジネス要件に柔軟に対応

などが挙げられます。これにより、各社の修理リードタイムが平均39%短縮されました。もちろん、この短縮はシステムの効果だけでなく現場でのプロセス改善が並行して行われた結果です。米国本社ではサービスの収益が10%増加されただけでなく、数字は開示できませんが大きな工数削減の報告を受けています。

さらに、蓄積された情報は品質保証部門や設計品質改革部門を中心に分析され、顧客回答やサービスリードタイムの短縮、不具合の再発防止など、それぞれの視点や目的に応じて活用されています。

今後の展開

現在、サービスマックスを欧州販売会社10拠点へ展開準備中です。欧州社はERPを統合中であり、サービスマックスは新ERPとの連携前提となります。また、ロジスティクスや金銭が関与する部分は、新ERPをマスターとして両システムの役割分担を明確にして、業務面での密な連携を実現します。これが稼働すれば、欧州拠点の生産性向上は大きく改善されると期待しています。また、その情報は本社でも可視化される事で収益性の分析につなげサービスの収益性向上を目指す考えです。現在、新製品開発においてはサービス性の向上に向け、上流の設計段階で3次元デジタルデータを活用し組立、解体性の事前検証と、工程設計に対して有識者による品質の作り込みを、重要施策として取り組んでいます。



株式会社トプコン
技術本部
設計支援部
部長

山内 祐一 氏

*社名、肩書等記載情報は取材当時のものです。

