

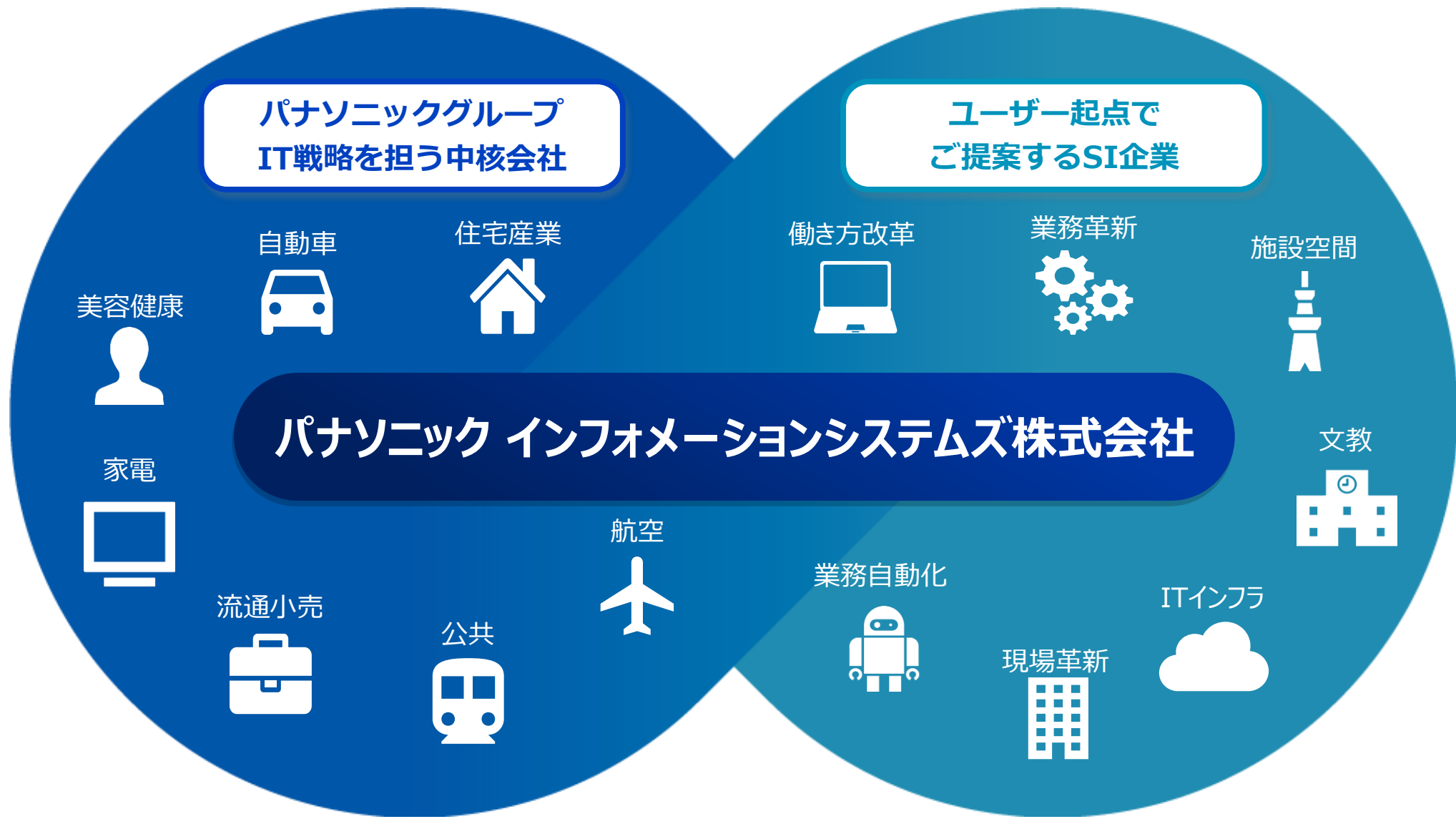
現場とコンタクトセンター間の業務を DXで劇的に改善！導入事例ご紹介

～フィールドサービス現場の強化をささえるコンタクトセンターソリューション～

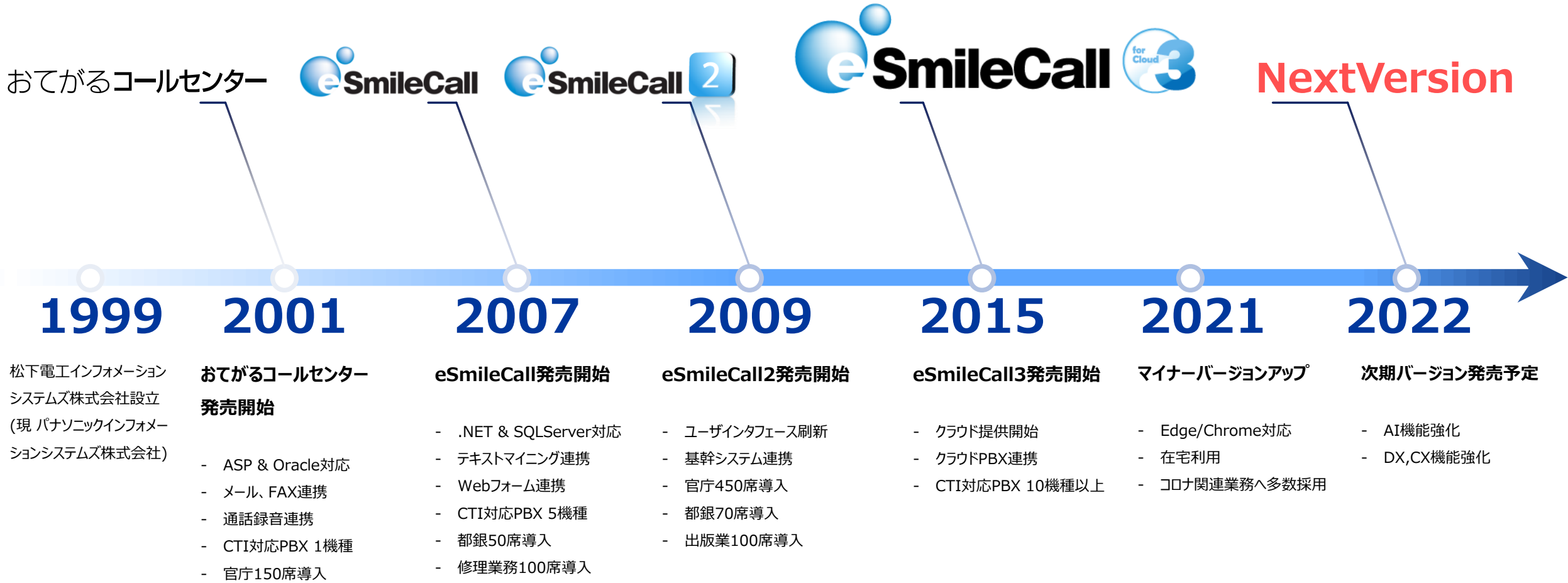
パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社

Panasonic





パナソニックIS コントラクトセンタービジネスの取組み



修理・定期メンテナンス・定期訪問の
現場とコンタクトセンターを繋ぐ導入事例のご紹介

- **現場業務の課題**
- **コンタクトセンターの課題**
- **導入事例：株式会社ファルコバイオシステムズ**
- **ケーススタディ：メンテナンス業務**
- **D Xで業務改革を行うポイント**
- **製品紹介**



1. アナログ業務

人手に頼ったアナログ業務が散在している
紙業務が多数発生している



2. 報告の遅延

リアルタイムの報告が行えていない
報告書作成に時間が必要となっている



3. コンタクトセンターとの連携不足

問合せ内容が正しく連携されない
状況確認に電話連絡が必要
作業とは関係ない時間が増加している



4. 管理部門の現場把握

現場の状況が不明確であるため
作業の進捗状況が把握できていない



DXで業務を改革！
「コンタクトセンターと繋がる現場」により効率化を実現！

運営課題

- 慢性的な人材不足
- 離職率が高い
- 優秀なオペレータが育たない

業務課題

- 後処理時間が長い
- 現場部門との連携が非効率的
- 応答率が低い



DXで業務を改革！
「現場が見えるコンタクトセンター」により効率化を実現！

FALCO ファルコバイオシステムズ



社名	株式会社ファルコバイオシステムズ
本社所在地	京都府久世郡久御山町田井西荒見17-1
従業員数	756名（正職員数：令和3年3月31日）
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none">・臨床検体検査の受託業務・電子カルテ等の医療情報システムの開発、販売受託・体外診断用医薬品等の製造、販売業務・食品衛生、環境検査の受託業務

引用：株式会社ファルコバイオシステムズ
<http://www.falco.co.jp/>

導入事例：株式会社ファルコバイオシステムズ

BEFORE
課題

1. 集配担当者およびコンタクトセンターの人材不足
2. 集配担当者とコンタクトセンターの電話連絡の多用



AFTER
解決1

医療機関からの集配依頼を自動化！

医療機関

コンタクト
センター

集配
担当者



AFTER
解決2

コンタクトセンターと集配担当者の連絡を自動化！



AFTER
解決3

対応状況・報告連絡の自動化！



BEFORE

受付から集配までアナログ手段による伝達...



平均20~30分

AFTER

Web化、デジタル化により大幅な時間短縮を実現！



平均5分

電話回数の削減！
連絡時間を4倍以上削減！

導入効果

AFTER
解決1

オペレータの
業務効率化

コンタクトセンターにおける問合せのうち
3割を占める**集配依頼の連絡を自動化**



人材不足の
間接的解消

AFTER
解決2

集配連絡の
業務効率化

各プロセスの**電話連絡を大幅に削減**
集配連絡における通話時間分の業務効率化
依頼から集配連絡までの時間を大幅に短縮



コンタクトセンターと
繋がる現場

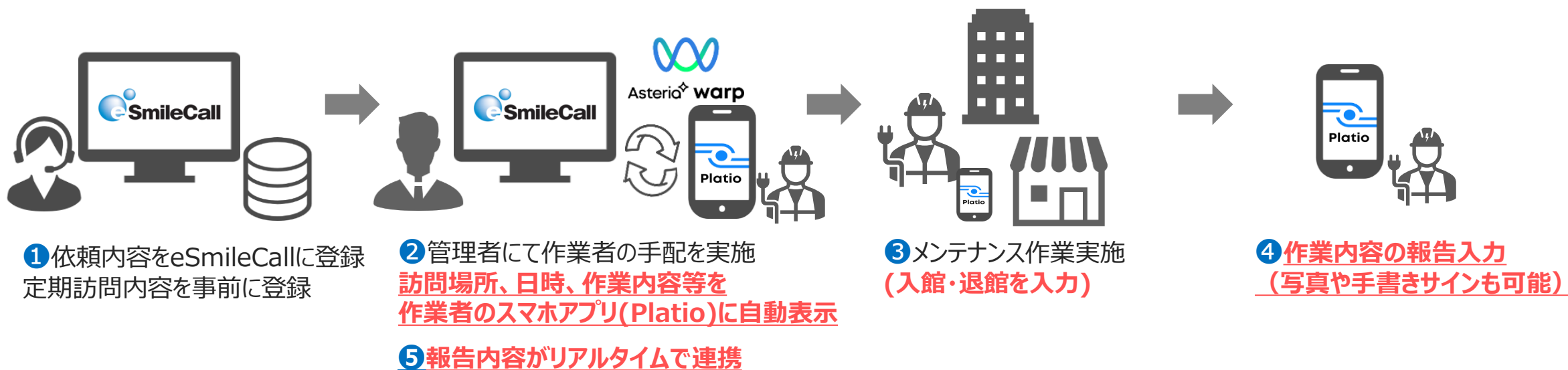
AFTER
解決3

報告の
リアルタイム化

現場報告をスマートフォンで簡素化
コンタクトセンター・医療機関への報告を逐次連携



現場の見える
コンタクトセンター



作業連絡の簡素化が可能！
定期訪問も内容によって、事前登録の自動化が可能！

入館、退館連絡をリアルタイムで
管理部門やコールセンターに連携が可能！



Point

1

目的を決定する

何より大切なことは、DXを何のために進めるのかという目的を決めることです。



Point

2

経営層、各部門を巻き込む

DXの推進は各部の現場の協力はもちろん、経営層のコミットメントも不可欠です。



Point

3

現状を正確に把握する

DXを進めていく準備ができたなら、現状をより正確に把握するようにしましょう。



Point

4

優先度を決め、デジタル化する

一般的には、既存業務の中でも、細かい業務からデジタル化することが円滑に進められるとされています。

製品紹介

Platio / eSmileCall



POINT
01

誰でも業務アプリを簡単作成

100種類以上のテンプレートから選ぶだけ！
プログラム知識不要のノーコード開発で誰でも簡単にアプリ作成が可能

POINT
02

現場に合ったアプリをスピード導入

アプリ審査不要！アプリを作ったその日から運用開始。オフラインでも使えて幅広い現場で活用可能

POINT
03

初期費用ゼロ！はじめやすい価格感

サーバー構築やアプリ登録費用は不要。月額2万円から低コストで利用開始

引用：アステリア株式会社 Platio（プラティオ）



豊富な機能

簡単操作

見やすい画面



簡単に

オペレーションにこだわった画面設計やWebブラウザによる操作性で、初めてのオペレーターの方でもすぐに簡単にお使いいただけます。



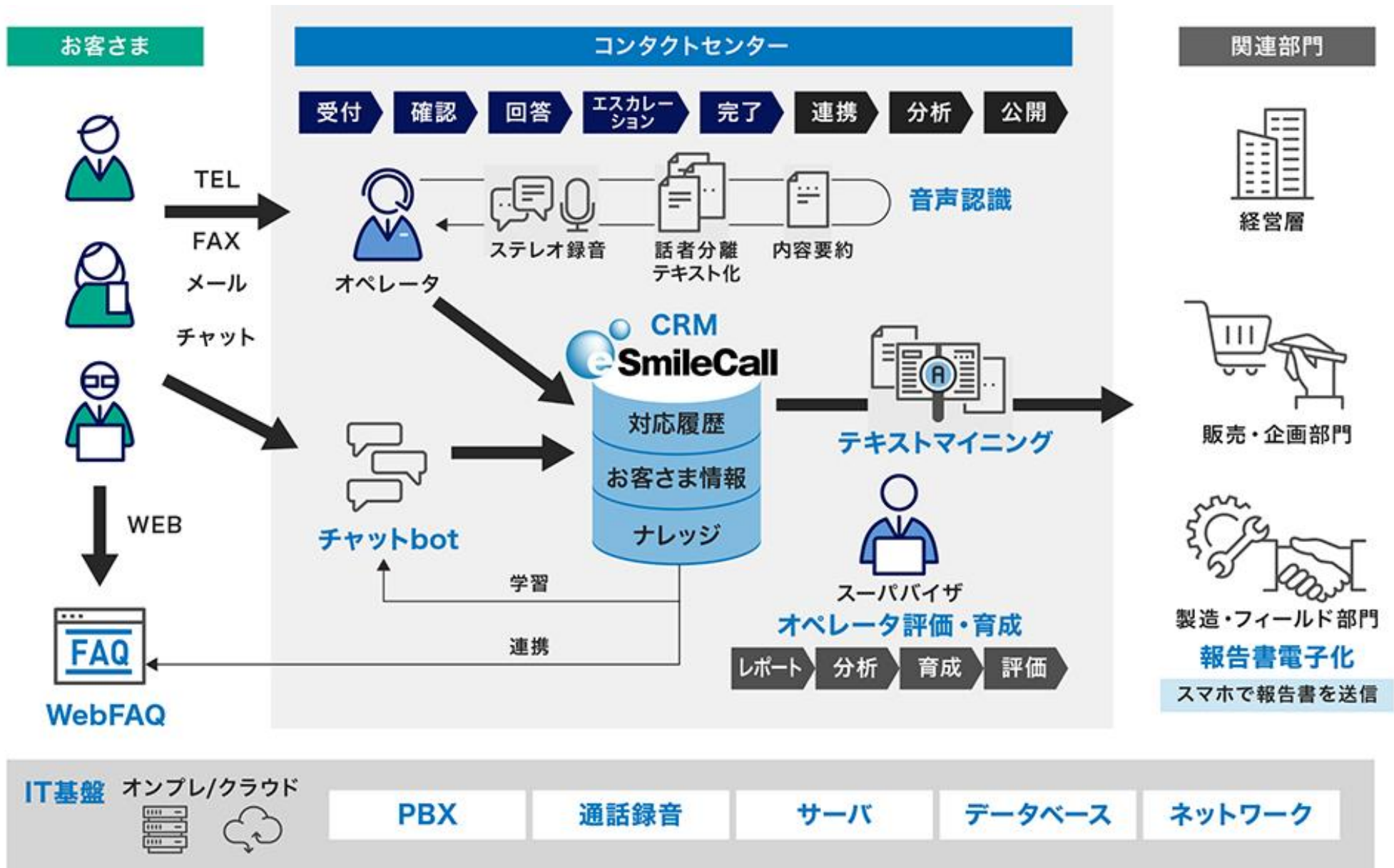
迅速に

顧客管理や対応履歴管理などの管理機能や、メール、FAQ、通話録音機能などをパッケージとして取り揃えることで、迅速なシステム導入を実現します。



最適に

充実したオプション機能と幅広いソリューションメニューにより、企画段階から本格運用まで、業務に合わせた最適なコールセンターサービスをサポートします。



オンライン無料個別相談のご紹介

『**eSmileCall**』に関するあらゆる疑問にお答えする「オンライン無料個別相談」を実施しています。
お気軽にご相談ください。



オンライン無料個別相談を申し込む



お問い合わせ先

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社

E-mail : sales-pisc@ml.jp.panasonic.com





Panasonic