

情報改革

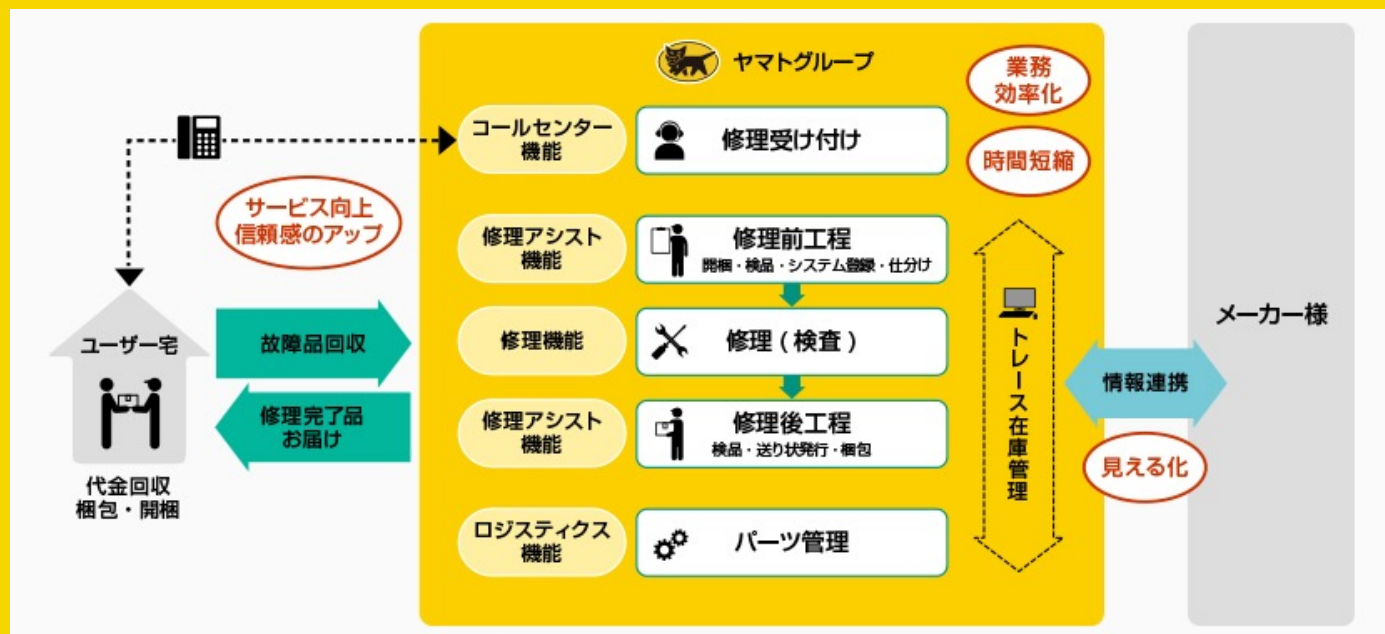
物流改革

金融・決済

WEB

販促・宣伝

メンテナンスサポートサービス



作業の見える化と、物流から修理受け付け・故障品回収・修理・代金回収までをワンストップでサポート

“攻め”のアフターサービスを展開するために、メンテナンスのスピード化・効率化で、「顧客満足度」を大幅アップ！

製品のコモディティー化が激しい時代にあって、差別化戦略のカギとして重要視されているのが「アフターサービス」です。そのためには、故障した製品に対するスピーディーで効率的な「メンテナンス」体制を構築しておくことが不可欠です。ヤマトグループによる「メンテナンスサポートサービス」は、故障品の回収から、修理の前後工程作業、修理・メンテナンス、修理完了品の配送、代金回収まで総合的にサポートすることで、修理スピードの向上やオペレーションの効率化を可能にし、顧客満足度向上・コスト削減を実現します。

- 1 導入メリット
- 2 ソリューションのしくみ
- 3 導入事例紹介
- 4 お問い合わせ

1 導入メリット

- 業務効率化** 要望に合わせて機能を組み合わせることでメンテナンスの作業負担を軽減し、全体の業務効率を向上
- 修理期間の短縮** ヤマトグループの機能を活用し、修理期間を大幅に短縮
- 作業の見える化** 専用の修理管理システムを導入し、修理状況の確認が可能
- 顧客満足度向上** ユーザーの手間の軽減、修理スピードの向上により、サービス品質が向上
- 商品開発への反映** メンテナンス情報をマーケティング・商品開発にフィードバック可能

2 ソリューションのしくみ

修理受け付け・問い合わせ対応の実施による「情報連携」

- ヤマトグループのコールセンター機能を活用し、修理受け付け・問い合わせに対応

ユーザー宅からの故障品の「スピード回収」

- 最短で修理依頼日当日に、ヤマトグループのセールスドライバー（SD）が、ユーザー宅から故障品を回収
- SDが梱包資材を持参してその場で梱包。専用の梱包資材の開発も可能

工程を効率化するための「修理・メンテナンス業務のサポート」

- 回収した修理依頼品の開梱や確認作業など、修理完了後の送り状発行等前後作業をアシスト
- ご要望に合わせ、修理・メンテナンスをヤマトグループのスタッフや設備で実施
- 修理、サポートのノウハウや設備を活かし、初期不良、貸出機の再生業務の実施も可能

修理工程や修理品情報を一元管理して「見える化」

- 配送状況や修理進捗状況、パーツ製品の在庫状況まで、情報を一元管理

修理完了後、ユーザー宅への「配送・代金回収」

- SDが修理完了品をユーザー宅へ配送
- 配送と合わせて修理代金の回収も可能

家電の「パーツの受発注・在庫管理・配送」も対応

- 家電製品を中心に、メーカーや販売代理店経由の修理に伴うサービスパーツの調達をサポート。在庫管理システムを活用してパーツの受注・保管・在庫管理・発送などを実施
- 海外サプライヤーからのパーツの輸入調達も可能

3 導入事例紹介

ネスレネスプレッソ株式会社 様

「メンテナンスサポートサービス」の活用で、顧客満足度アップ。 修理にかかる時間の短縮によりプレミアムなアフターサービスを実現

エスプレッソマシン「ネスプレッソ」を販売するネスレネスプレッソ株式会社様は、ヤマトグループの機能を活用し、修理依頼を受けた製品の回収～修理～配達までのリードタイムを短縮。ヤマトグループへのトータルアウトソーシングによって、アフターサービスにおける顧客満足度を大幅に向上させた。さらに、修理機能と配送機能を同一拠点内に集約することで、輸送コストの削減も同時に実現した。

課題

- 修理対応で最短で6日程度かかっていた
- 販売の急拡大に比例して修理件数も増加
- 修理センターと配送拠点が分離していたため、“横持ち輸送”が発生
- 修理作業要員の確保に課題

ソリューション

- 修理センターを羽田クロノゲートに移管し、修理業務をヤマトグループに委託
- ユーザー宅からの修理品の回収、修理業務、修理品の配達をヤマトグループに一括アウトソーシングする体制を構築
- 修理センター機能とターミナル機能が羽田クロノゲートに同居したことで、物流動線をシンプル化

導入効果

- 修理にかかるトータル時間が平均1日以上短縮
- 羽田クロノゲートへの機能集約で、“横持ち輸送”コストがゼロに
- 東京・羽田地区への拠点移管により、修理作業要員の確保が容易に
- 強固なセキュリティーシステムを持つ羽田クロノゲートに入居したことで、信頼性がアップ

3 導入事例紹介

キヤノンマーケティングジャパン株式会社 様



「メンテナンスサポートサービス」をカスタマイズして、 充実のユーザー向けメンテナンスサービス「らくらく修理便」 を展開



キヤノンマーケティングジャパン株式会社様は、キヤノングループの販売会社。ヤマトグループの機能を活用し、修理依頼を受けた当日の集荷や、修理業務の効率化を実現。修理依頼から短期間で修理品を返送することを可能にした。

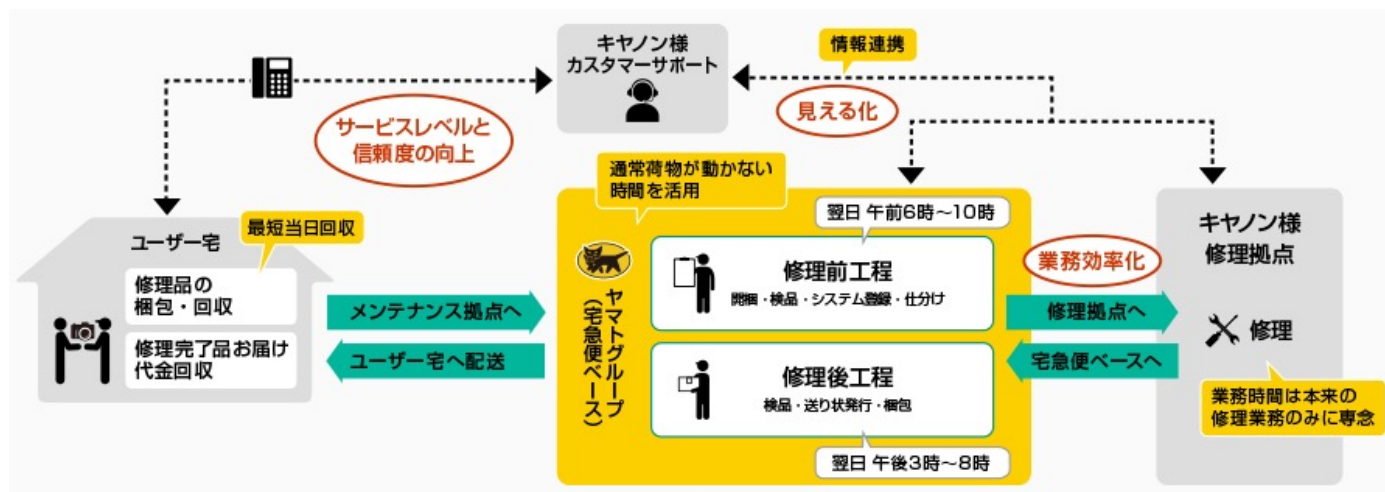
プリンターに加え、デジタルカメラにも水平展開し、安心のメーカー修理によるアフターサポートを提供している。

課題

- 修理対応には2週間程度の時間を要していた
- 修理作業以外の業務に圧迫され、修理業務へ注力できない環境
- より迅速なサービスを用意して、顧客満足度を高め、リピーター獲得につなげたい

ソリューション

- 最短で修理受付当日にユーザーのご自宅へうかがい、修理品を梱包・回収
- 修理拠点での開梱、修理カルテの作成などの前作業、修理完了品の検品、梱包、送り状発行などの後作業の実施
- 専用のリターナブル資材を開発し、集荷時の梱包から、完了品お届け時の開梱・資材回収を実施
- ユーザー宅へ配送、お届け時に修理代金を回収



導入効果

- 前後作業のアシストにより、修理業務に専念することが可能に
- 宅急便ベース内での前後作業アシストにより、時間を有効活用。短期間で修理品お届けが可能に
- ユーザーの手間が軽減することで、顧客満足度が向上
- 専用資材の導入により、コストが削減。環境負荷の低減にもつながっている

4 お問い合わせ

ヤマトグループによる「メンテナンスサポートサービス」は、故障品の回収、メンテナンスの前後工程や修理・メンテナンス作業、修理品のお届け、代金回収まで総合的にサポートすることで、修理のスピード化や効率化を可能にします。



© 弘兼憲史 / 講談社

メンテナンスサポート業務の効率化を考えあぐねている企業様、ぜひ一度、ヤマトグループのソリューション・ラボにご相談ください。一緒に解決策を考え抜きます。