

# 日立建機日本株式会社 様

全国のサービス営業員にモバイルプリンターHP OfficeJet 200 Mobileを各1台新規導入  
点検報告書をお客様にその場で渡すことで、顧客満足向上と業務効率化を実現



## 目的

- 新たにモバイルプリンターを導入することで、サービス営業員が点検報告書をお客様にその場で渡すことができるようになる。

## アプローチ

- 全国256拠点におよぶ営業拠点のサービス営業員に、1人1台のHP OfficeJet 200 Mobileを配付。

## 導入の効果

- 顧客に渡すまでに数日かかっていた点検報告書をお客様の現場で出力できるようになり、即手渡し可能に。
- 報告書をお客様にその場で渡すことにより、顧客は迅速な情報共有が可能となり、素早い意思決定と対応が可能に。
- サービス営業員は、社内に戻ってからの報告書の作成や送付が不要になり、効率化を実現。
- お客様の印象に残ることで、報告書をもとに交換パーツや付加サービスなどの受注増にもつながる。
- サービス強化という戦略のなかで紙の活用が大きな武器となっている。

日立建機日本様では、顧客に対して機械の無償点検を実施している。その点検をおこなっているのは、全国に約200名いるサービスを専門とするサービス営業員である。同社では、HP OfficeJet 200 Mobileを新たに365台新規導入し、彼らを中心に各1台配付した。世の中ではプリンターがほぼ必要な人に行き渡り、新規導入が珍しくなりつつあるなかで、敢えて大量導入を決断した同社の目的や成果を紹介する。

## 積極的なICT活用で 顧客満足を高める

日立建機日本様は、日立グループの建設機械メーカー 日立建機の日本における販売、レンタル、サービス、中古車業務を担っている。日立建機日本株式会社 代表取締役 榎本一雄氏は、「日立建機は日立製作所の時代から、建機を作って約70年になります。当社は、お客様の志向が“買う”から“借りる”へ移行するなかで、レンタルも販売もサービスもすべてワンストップで応えられる体制を整えています」と説明する。ICT活用にも積極的で、ドローンによる測量、ショベルで掘り出した土量やローラによる締固め状態の可視化といったICT施工を可能にする建機やサービスを充実させている。ICTは機械の保守サービスにも活用されており、クラウドに蓄積した建機の稼働状況や位置情報などを活用したサービス「ConSite(コンサイト)」を提供。その効果を榎本氏は、「ConSiteには、機械にマシンダウンにつながるような異常が見つかった場合、アラートを送信する機能があり、そのアラートに基づき現場に急行したところ、お客様に大変驚かれ、感謝されました」と語っている。

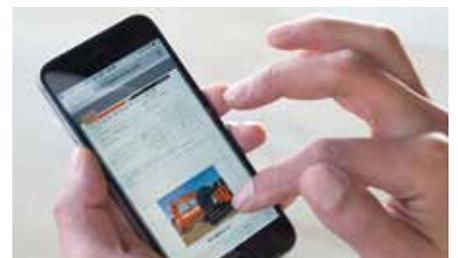
## 点検報告書の遅れが 修理対応の遅れにつながる

社会全体がモノの所有からサービス重視にシフトする流れを先取りするように、同社は以前からサービスを重視し、様々な手厚いサポートを実施してきた。特に無償点検「特別巡回サービス」は、未然に問題箇所がわかると顧客からの評価が高い。その際、顧客の機械のポイントとなる箇所を撮影し、問題点などを指摘した写真付きの報告書をお客様に渡していた。しかし、これまではサービス営業員がオフィスに戻ってから作成していた



ため、後日郵送か持参する必要があり、点検から数日かかっていた。日立建機日本株式会社 サービス本部 サービス企画部企画グループ 柿本大智氏は、「点検で重大な問題が見つかったとしても報告書が数日後だと、その間担当の方は決定権者に報告しにくいという問題がありました。実際、点検から報告書が届くまでの間に故障したこともあります」と語っている。

そこで、スマートフォンで撮影した写真を組み込んだ報告書を現場で簡単に作成できるアプリ「ConSite Shot」を新たに作成し、利用を開始。2016年上期に約1万件だった利用が2018年下期には約6万件にまで急増。着実に利用数を増やした。しかし課題が残ったと柿本氏は次のように語っている。「点検時に画面で現場のオペレーターの方に報告書をお見せできるようにはなりませんが、紙での送付はやはり後日になります。手元に紙の報告書がないと、決定権者に相談しにくいので、対応が後手にまわっていました」



## 日立建機日本株式会社



日立建機日本株式会社  
代表取締役  
榎本一雄氏



日立建機日本株式会社  
サービス本部 サービス企画部 企画グループ  
柿本大智氏



HP OfficeJet 200 Mobile

## 小ささや印刷品質に加え、操作性やコストも評価

同社は、報告書をその場で手渡しできるようにするため、モバイルプリンター導入の検討を開始した。複数の製品を比較検討した結果、同社が選択したのがHP OfficeJet 200 Mobileである。その第一印象を柿本氏は、「こんなに小さいのに、オフィスの複合機とほとんど変わらない印刷品質に驚きました」と語っている。同社がモバイルプリンターに求めた要件としては、写真付きの報告書を出力するためカラー/モノクロとも美しく出力できること、サービス営業員が利用するスマートフォンやタブレット端末から簡単に印刷できること、本体・インクカートリッジとも予算内に収まることなどである。HP OfficeJet 200 Mobileは、それらをすべて満たしたうえ、次の点も評価したと柿本氏は語る。「操作パネルがボタンのみの製品もありましたが、HP OfficeJet 200 Mobileはコンパクトなのにディスプレイが付いており、感覚的に操作できました。また、車中での利用が多いのでACアダプターのない電源コードである点、インクカートリッジ交換時にプリントヘッドも同時に交換されるので印刷品質を一定に保てる点、壊れたら修理対応でなく、すぐに代替品を送ってもらえるエクスチェンジサービスがあり、業務を止める心配がない点などを評価しました」

HP OfficeJet 200 Mobileを365台導入し、全国のサービス営業員に一人一台配送。利用方法

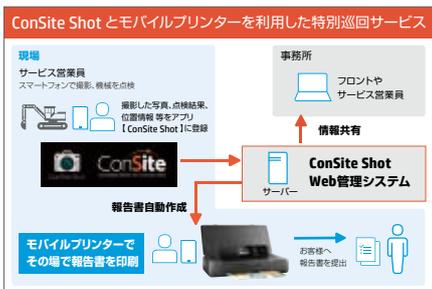
としては、ConSite Shotによる報告書作成の他、カタログの出力にも利用。一部では、その場で作成した見積書の出力にも利用されている。その他、修理担当者も修理報告書や修理マニュアルの出力などに利用している。

## 顧客満足向上と業務効率化を同時に実現

HP OfficeJet 200 Mobileの導入により、点検報告書をその場で手渡せるようになったことで、顧客満足向上につながっていると柿本氏は次のように語る。「紙に出力して渡すことで、担当の方の先にいる決定権者の方に、状況が迅速に伝わるようになりました。特に、重大な問題が見つかった場合、お客様はすぐに対応できるようになり、お客様の業務に支障をきたすようなトラブルを事前に回避できるようになります」

さらに、サービス営業員にとってもオフィスに戻ってから改めて報告書を出したり、郵送や後日改めて届けるといった仕事がなくなり、効率化につながっている。一人ひとりの効果はわずかでも、全国に約200名いるサービス営業員全体では、かなりの効率化となる。

ICTの活用により情報が提供できるスピードがアップしたとしても、最後に顧客に届ける段階では、やはり視認性が高く、手元に残せる紙は極めて重要なメディアだと言える。日立建機日本様は今回、ICTを活用してサービス向上と効率化を両立させる一方で、アナログな紙も組み合わせることで、さらに優れたサービス提供につながった。これからも、このような柔軟なサービスにより、さらなる価値を顧客に提供していくことだろう。



## 日立建機日本株式会社

設立年月日 2012年4月1日  
本社所在地 埼玉県草加市弁天5丁目33番25号  
営業拠点 拠点数 288拠点(支社8ヶ所、支店28ヶ所含む)  
従業員数 2,950名(2019年4月1日)

資本金 50億円  
事業内容 建設機械、運搬機械、農業用機械およびこれらに関する機械器具ならびに部品の賃貸借・リース、販売、修理、アフターサービス等  
<https://japan.hitachi-kenki.co.jp/>

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ

0120-436-555

受付時間:月曜～金曜 9:00～19:00 土曜 10:00～17:00(日曜、祝日、5月1日、年末年始など、日本HP指定の休業日を除く)  
※フリーダイヤルがご利用いただけない場合 03-5749-8351

HPのプリンター製品に関する情報は <http://www.hp.com/jp/printer>

本書に記載されている情報は取材時におけるものであり、閲覧される時点に変更されている可能性があります。予めご了承ください。  
本書に含まれる技術情報は、予告なく変更されることがあります。記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。記載事項は2019年7月現在のものです。  
© Copyright 2019 HP Development Company, L.P.

株式会社 日本HP

〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

CIJ13337-01

