

## Q・B・Bのベビーチーズでおなじみ。 六甲バター株式会社様への「ASTERIA」導入事例を公開!

誰もが一度は食べたことがあるであろうQ・B・Bのベビーチーズ。広く親しまれているこの味を60年以上作り続けているのが六甲バター株式会社様です。

同社の事業活動を支える業務システムは幾度もの追加開発を経た結果、システム間連携が複雑化し、全体を把握しづらくなっていました。こうした現状を打開し、経営課題へよりスピーディに対応すべく、システムをつないで一元化するEAIツールの導入を検討。当社の提案する「ASTERIA」をご採用されました。



詳しくは当社HP内の導入事例をご覧ください!  
<http://service.is-c.panasonic.co.jp/case/132/>

QRコードからも  
アクセスできます

## 大企業向けワークフローシステム「MAJOR FLOW Z」を発売

当社の連結子会社であるパナソニック ネットソリューションズ株式会社は、2017年1月10日より、エンタープライズワークフローシステム「MAJOR FLOW Z(メジャーフロージー)」を発売します。ユーザー300名以上の大規模環境を対象とするワークフロープラットフォームであり、申請承認処理、あらゆる業務プロセス処理、他システム連携に対応し、全社統一基盤としてご利用いただけます。



### イベント・セミナー予定

#### 大阪地区

#### 大学ICT推進協議会 2016年度展示会

日時 12月14日(水) 13:00~17:00  
12月15日(木) 9:30~17:00  
12月16日(金) 9:30~15:00

場所 国立京都国際会館(京都府京都市)

#### その他地区

#### 第9回 インターネットと運用技術 シンポジウム(IOTS2016)

日時 12月1日(木) 10:00~18:00  
12月2日(金) 10:00~15:00

場所 福山大学 宮地茂記念館(広島県福山市)

詳しくは  
<http://service.is-c.panasonic.co.jp/event/>  
をご覧ください!

## あいえず☆ プロフェッショナル その2

今回のプロフェッショナルはプリセールスとして活躍するIDCサービス事業部 IDCソリューション部 民間インフラチームの干川寛征。大手製造業グループを担当し、プライベートクラウドの導入や基幹系DBの入れ替えなど、お客様のシステム環境を熟知した上でソリューション設計、提案を行い、プロジェクトマネジメントまでをこなします。仕事を進める上ではどのような点を意識していますか? 「お客さまからご相談を受けた時、その目的・背景をできるだけ聞かずに、技術的に難しくても「できません」ではなく代替案を出せましたし、もしかしら今の環境でもできることかもしれない。お客さまの業務の実態に合った最適解を見つけるようにしています」。

お客さまのご要望にSE側が応えられるのかどうか、社内調整のためにもこのヒアリングが重要なだと教えてくださいました。「何か課題があっても前向きな姿勢で最後までやり切る、当社が戦っているところはそこだと思っています。パナソニックグループ向けの、ある意味「逃げられない」ビジネスを長年続けていますから。私もやり切る姿勢で議論を重ねて、たまに「干川さんと仕事がしたいからパナソニックISに決めたい!」と言っていたらとすごく嬉しいです。そうやって信頼を得られるよう、日々心掛けています」



### 「現場力」とは...

やり切る力。何か課題があっても前向きに議論して完遂する姿勢が、私を含めパナソニックIS全体のDNAになっていると思います。

IDCサービス事業部  
IDCソリューション部  
民間インフラチーム  
干川寛征

# IS CLOSE UP

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社

2016.11  
vol.51



## Close Up Now

修理現場とリアルタイムに情報共有!  
修理・メンテナンス業務をサポートする  
「フィールド業務支援ソリューション」

MAJOR FLOW

## TOPICS

Q・B・Bのベビーチーズでおなじみ。  
六甲バター株式会社様への  
「ASTERIA」導入事例を公開!

大企業向けワークフローシステム  
「MAJOR FLOW Z」を発売



## あいえず☆ プロフェッショナル

IDCサービス事業部  
IDCソリューション部  
民間インフラチーム  
干川寛征

### 編集 後記

なんだか急に寒くなってきた気がします。皆さんはどんな秋を過ごされていますか? 私事ですが大阪から東京へ転勤し、初めての土地に少しでも早く慣れようと夏の間お休みしていたランニングを再開しました。ダイエットの秋に進捗しつつ、でも食欲の秋にも抗えない...そんな板挟み状態の今日この頃です。冷え込む季節、体調を崩されないよう十分お気をつけください。

発行元  
パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社  
営業統括部 企画管理チーム  
〒105-6022 東京都港区虎ノ門4-3-1 城山トラストタワー22階  
TEL:03-3437-1429 FAX:03-3437-1435 <http://service.is-c.panasonic.co.jp/>  
※本紙掲載記事の無断転載・複製を禁じます。  
※本紙に記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。

# 修理現場とリアルタイムに情報共有!

機器修理・メンテナンス業務は製品の付加価値向上に大きな役割を果たします。

現場のエンジニアと人員を割り当てる本部側との情報共有がキモとなりますが、

連携がうまくいかないという声も多く聞かれます。

そんなお悩みを、パナソニックISの「フィールド業務支援ソリューション」が解決します!



修理・メンテ現場との  
連携がうまくいかない...

受付情報や現場の状況を  
「見える化」しましょう!

スピードと正確性を求められるフィールドサービスは、「いつでもどこでだれがなにをどのように」実行したかをリアルタイムに把握し、情報共有することがカギとなります。パナソニックISのコールセンターパッケージ「eSmileCall」とフィールド業務支援システム「eSmileFeSS」なら、コールセンターで受けた修理依頼をもとにディスパッチ(作業割当)センターがフィールドエンジニアの

保有スキルや作業予定を照らしながら最適な人員を割り当てるといった効率的かつ確実なアサインが可能です。さらに位置情報活用サービス「cyzen」や作業報告システム「Smart Attack」と連携すれば、フィールドエンジニアがスマホを使って当日の作業予定を確認したり、現場から作業の完了報告を行うことができます。



## ■ お客さま対応状況を関連部門とリアルタイムで共有 ■



動かないんだけど...



お客さま

eSmileCallで  
対応、関係者へ連携!



コールセンター

eSmileFeSSで  
的確に要員手配!



ディスパッチセンター

cyzen Smart Attackで  
現場報告をスマホから!



フィールドエンジニア

スピーディな対応  
ありがとうございます!



お客さま



## 修理・メンテナンス現場が変わる! ソリューション活用例

フィールドエンジニアの居場所がつかめなかったり、電話での作業指示で聞き間違いが起きたりと煩雑になりがちな修理・メンテナンス現場。フィールド業務支援ソリューションでこう変わります!

フィールド業務支援システム「eSmileFeSS」と位置情報活用サービス「cyzen」を組み合わせた例をご紹介します。まずフィールドエンジニアを割り当てるディスパッチ業務は、GPSで訪問先に

近いエンジニアを探すことができるのでスピーディ。作業内容もシステムから指示すればエンジニアの持つスマホにプッシュ配信されるため正確かつ効率的です。作業が終われば、エンジニアは

スマホから完了報告をすればOK。報告書作成のためにわざわざ帰社する必要がないので残業時間の削減につながります。スピーディ&的確な修理対応で、お客さま満足度も向上します!



# 修理・メンテナンス業務をサポートする

# 「フィールド業務支援ソリューション」

