

私たちは、アウトソーシングサービスの活用によって、富士ゼロックスのドキュメント処理・運用技術と連携することができ、コア業務にシフトすることができました。そのことにより、私たちの目指す姿により近づく活動ができたと考えています。

三菱ふそうトラック・バス株式会社

カスタマーサービス本部 カスタマーサービスエンジニアリング部

マネージャー 竹田 尚次 様

同部 佐藤 正則 様



背景

三菱ふそうトラック・バス株式会社様は、世界で最も成功している自動車メーカーのダイムラーグループの中で、ダイムラートラックアジアを代表する企業です。

国内の自動車市場が頭打ち状態である中、三菱ふそうトラック・バス様は、顧客満足度を向上するために顧客満足度の約50%のウエイトを占める“アフターサービス”への取り組みを強化する必要がありました。そして取扱説明書などアフターサービスドキュメント領域においての目指す姿を定義し、実現に向けて様々な取り組みを行いました。

目指す姿

- アフターサービスドキュメントの充実による増力化
- アフターサービスドキュメントのタイムリーなリリース
- 増大するキャッシュアウト、内部工数の抑制

お客様の課題

目指す姿に対して、増力化と省力化の両面において課題を特定

- 配信コンテンツの充実
- ドキュメントの品質向上
- 新たなアフターサービスドキュメントの構想と実現
- 増大する外注コストの抑制
- ドキュメントの品質確認のリソース確保
- 社員内部工数増大への対応

解決策

課題解決に向けて、富士ゼロックスとの協業により下記の活動を実施

【制作プロセスのワンストップサービス】

- 制作に関わる全ての業務を富士ゼロックスとワンストップで行えるプロセス改善の実施
- 製品ドキュメントの計画的なリリース実現のためのアウトソーシングの活用

【PDCA を実行するワーキング活動】

- 制作業務全体のプロセスから課題を見つけ、解決し続ける活動の実施

成果

- ドキュメント制作業務に関するジョブ数は 1.7 倍になったが、社内工数は約 60%削減
- 制作プロセスの分析により無駄な作業の削減や作業量の見える化を実現
- マニュアル制作部門と購買部門の購買処理に関する工数削減
- 目指す姿に向けた社内リソースの確保
- 社内付帯業務や工数負担となる内部業務を富士ゼロックスに移行し、負荷を軽減
- スケジュール管理システムを導入し、制作スケジュール全体のマネジメントを実現
- 多言語対応等のグローバル対応力
- 短納期やピーク時の対応など、制作体制のフレキシブルな運用

「今後、日々変化する環境に対応するため、現状に留まることなく適切にプロセスを見直しながらお客様の満足度向上に向けて、アフターサービスの充実を目指していきます」

三菱ふそうトラック・バス株式会社

竹田 尚次 様 佐藤 正則 様



目指す姿の実現に向けてプロジェクト推進にご協力いただいた三菱ふそうトラック・バス株式会社の皆様と富士ゼロックスの社員

アフターサービスの強化による顧客満足度の更なる向上に向けて

近年の自動車業界におけるグローバル市場規模は、リーマンショック前の水準まで回復をしています。一方で、国内市場は頭打ち状態に陥っているため、各社はグローバル戦略や顧客満足度向上を図ることで更なる成長を試みています。

このような状況の中、三菱ふそうトラック・バス様は、顧客満足度の向上を実現する必要に迫られていました。

そしてその実現に向け、ドキュメント領域においては「アフターサービスドキュメントの充実による増力化」、「アフターサービスドキュメントのタイムリーなリリース」、「増大するキャッシュアウト、内部工数の抑制」の3つを目指す姿と定義し取組みを行いました。

目指す姿の実現に向けた課題

しかし目指す姿の実現のためには、増力化と省力化の両面において、「配信コンテンツの充実」、「ドキュメントの品質向上」、「ドキュメントの品質確認のリソース確保」など、取り組まなければならない沢山の課題がありました。

三菱ふそうトラック・バス様と富士ゼロックスは、これらの課題解決に向けて、協業で取り組みました。

制作プロセス・環境の改善と富士ゼロックスアウトソーシングの活用

三菱ふそうトラック・バス様は富士ゼロックスのケイパビリティを活用し、大きく2つの取組みを始めました。

一つ目は、ドキュメント発行までのリードタイム短縮や制作効率の向上、閲覧・検索性の改善による競争力の強化のための、「紙ベースのドキュメント制作プロセスと制作環境改善」です。

そして二つ目は、加速化するグローバル化の中、社内リソース不足に対応した「ドキュメントの計画的なリリースの実現」でした。

富士ゼロックスとの協業について佐藤様は下記のように語ります。

「改革を実現するためには、従来ベンダーとの関係に拘泥せず、ゼロベースで検討する必要があると判断しました。そして、富士ゼロックスとの協業は、①制作システムの導入実績の豊富さ②制作および翻訳のキャパシティ③科学的な改善手法の活用、の3点が決め手となりました。」

ワンストップサービスと PDCA を実行するワーキング活動

富士ゼロックスとの協業により、まず紙ベースの制作プロセスを新たなシステムに刷新しました。これによって制作に関わる全ての業務を富士ゼロックスとワンストップで行えるプロセスに改善することができました（制作プロセスのワンストップサービス）。

さらに、アウトソーシングサービスの対象範囲を「取扱説明書」「整備解説書および関連ドキュメント」の制作とし、計画的なリリースの実現のために、制作業務全体のプロセスから課題を見つけ、

解決し、改善し続ける活動を実施しました（PDCA を実行するワーキング活動）。

社内工数の大幅な削減により、新たなアフターサービスドキュメントの構想が可能に

ワンストップサービスの運用とワーキング活動により、「無駄な作業の削減や作業量の見える化」「マニュアル制作部門、購買部門の工数削減」「制作に関する付帯業務の負荷軽減」「制作スケジュール全体のマネジメントを実現」「中長期的な視点での対策実施」といった改善活動を富士ゼロックスと一体となって継続しました。その結果、アウトソーシングサービスの導入時より、「1.7倍に増えたジョブ数での運用、かつ社内工数は約60%削減、」と「新たなアフターサービスドキュメントの構想へ向けたリソースの確保」が可能になりました。

お客様満足度向上に向けたアフターサービスの更なる充実を目指して

今後の富士ゼロックスへの期待に対して、竹田様と佐藤様は次のように締めくくりました。

「富士ゼロックスのアウトソーシングサービスは、私たちの目指す姿の実現をもたらしています。今後も、日々変化する環境に対応するため、現状に留まるとことなく、適切にプロセスを見直しながら、お客様の満足度向上に向けて、アフターサービスの充実を目指していきます。」

これまでの実績に基づく豊富な経験とノウハウを有する当社のプロフェッショナルが、グローバルに活躍するお客様と密接に連携。お客様のビジネスを成功に導くため、ドキュメントプロセスを継続的に改善・最適化していきます。その結果として、業務プロセスの変革を通じた生産性の向上をはじめ、出カコスト削減、環境への貢献、セキュリティの向上など、企業の経営力を高める様々な効果が期待できます。

この印刷物の内容は2017年4月現在のものです。

XEROX、XEROX ロゴ、および Fuji Xerox ロゴは、米国ゼロックス社の登録商標または商標です。

