

作業手順ナビゲーション (uCosminexus Navigation Platform) クラウドサービスのご紹介

2011/11/17

株式会社 日立製作所 情報・通信システム社
ソフトウェア事業部 AP基盤ソリューションセンター

桐越 信一

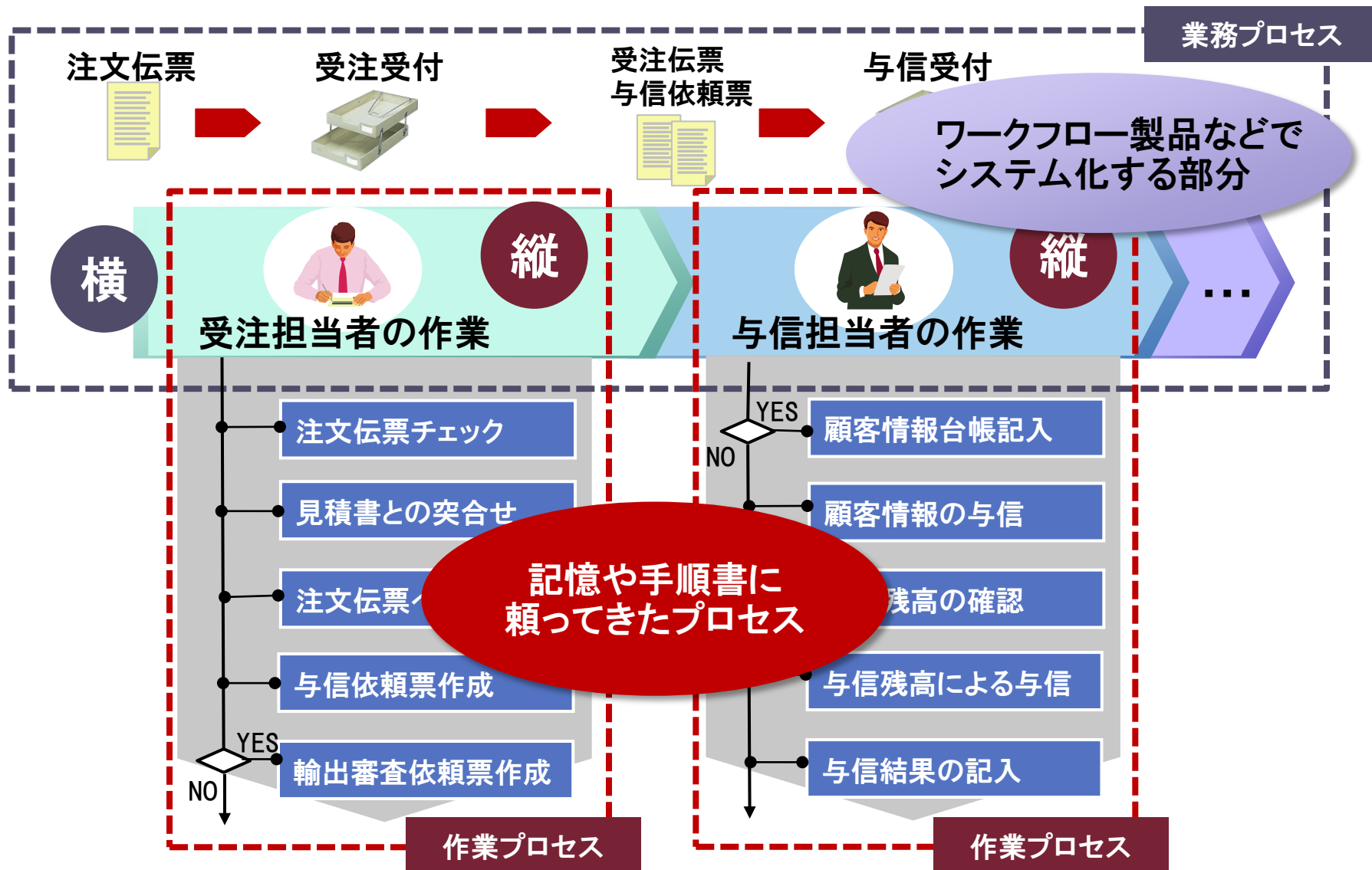
Contents

1. 作業手順ナビゲーションとは
2. 作業手順ナビゲーションのクラウドサービス
ご紹介

1

作業手順ナビゲーションとは

1-1. 作業手順ナビゲーションの適用対象



1-2. 作業手順ナビゲーションの狙い

手順書などのドキュメントを作っても・・・

「探して読む」行為は負担が大きい

一度読んだら、
もう読まない

確認せずに作業
してミス発生

手順を変更
しても広まらない



縦

個人の「作業プロセス」
の手順を共有・実行

作業を行う業務画面と手順を一体化すれば・・・

手順書を
探さなくていい

記憶に頼らず、
見ながら作業

手順の変更が
徹底しやすい

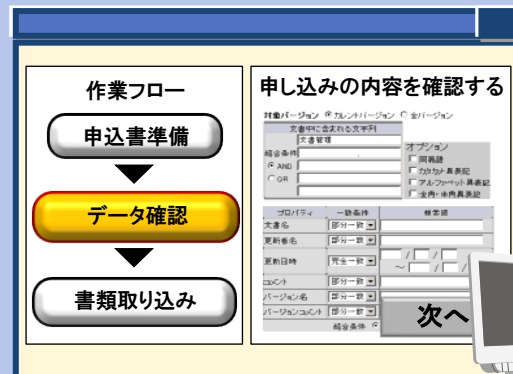
■手順書



■業務画面



■業務画面と手順の一体化



1-3. 作業手順ナビゲーションの概略

● 作業手順と利用するシステムをナビゲートするシステム

手順1

手順2

手順3

画面エディタ

1 手順を確実に実施
⇒作業を標準化

2 手順から適切なシステムを呼び出せる
⇒作業時間を短縮

3 手順・画面をカンタンに作成
⇒現場で作成・改善できる

リンク

取引先一覧

取引先名	取引先ID	住所	電話番号
△ 〇 〇 〇 〇 〇	00111111	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	00222222	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	00333333	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	00444444	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	00555555	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	00666666	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	00777777	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	00888888	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	00999999	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	01010101	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	01111111	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	01212121	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	01313131	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	01414141	東京都	123-45678
△ 〇 〇 〇 〇 〇	01515151	東京都	123-45678

1-5. 作業手順ナビゲーション画面構成

- 作業手順がフローチャートで「見える化」出来ることで、「どこから、どの順番で、何をすればいいのか」迷わずに作業可能

The screenshot shows the uCosminexus Navigation Platform interface. On the left is a menu with categories like '障害対応手順' (Troubleshooting Procedures) and '構成変更手順' (Configuration Change Procedures). The main area displays a flowchart for 'ネットワーク障害対応' (Network Troubleshooting) with steps: '障害番号入力' (Input Troubleshooting Number), '障害内容確認' (Confirm Troubleshooting Content), '原因調査' (Cause Investigation), '修理依頼' (Request Repair), and 'エスカレーション' (Escalation). The '原因調査' step is highlighted. To the right, a detailed guide for '原因調査' (Cause Investigation) lists steps: '1. 通信試験の実施' (Implementation of Communication Test) and '2. 故障状況を選択' (Select Failure Status). Below these are radio button options for failure locations: 'お客様の端末' (Customer's Terminal), 'ルータ' (Router), 'プロキシ' (Proxy), 'センタ' (Center), and 'サーバ' (Server). Two red curved arrows point from the flowchart to callout boxes at the bottom.

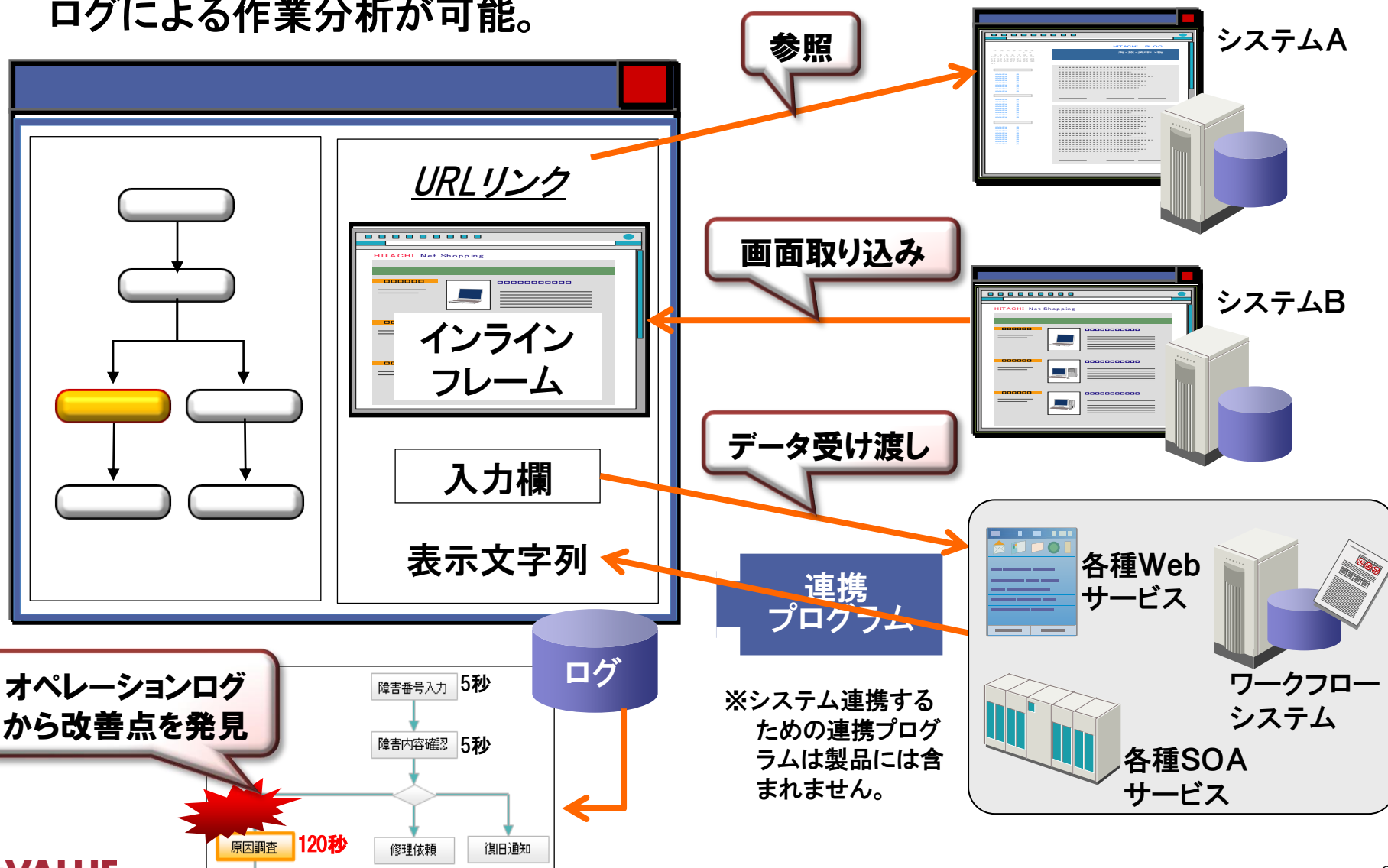
作業フロー領域:
手順をフローチャートで表示
⇒適切な手順やシステムへ誘導

ガイド領域:
必要な情報をガイダンスで表示
⇒操作や応対に迷わない

デモをご覧ください

1-7. 作業手順ナビゲーションの他の特徴

- 作業手順の実行に必要な複数のシステムを1画面に集約可能。
ログによる作業分析が可能。



1-8. 作業手順ナビゲーションが解決する課題

● 現場担当者は複雑な作業手順・システムに悩んでいませんか？

業務のアウトソーシング
短期間での人員の入れ替わり

- ① 作業の抜け・漏れが発生
人により異なる作業品質

サービスレベル・顧客満足度の低下
オペレーションコストの増加

人員削減
マルチスキル化の要求

- ② 扱うマニュアル・システム
の増加，作業時間の増加



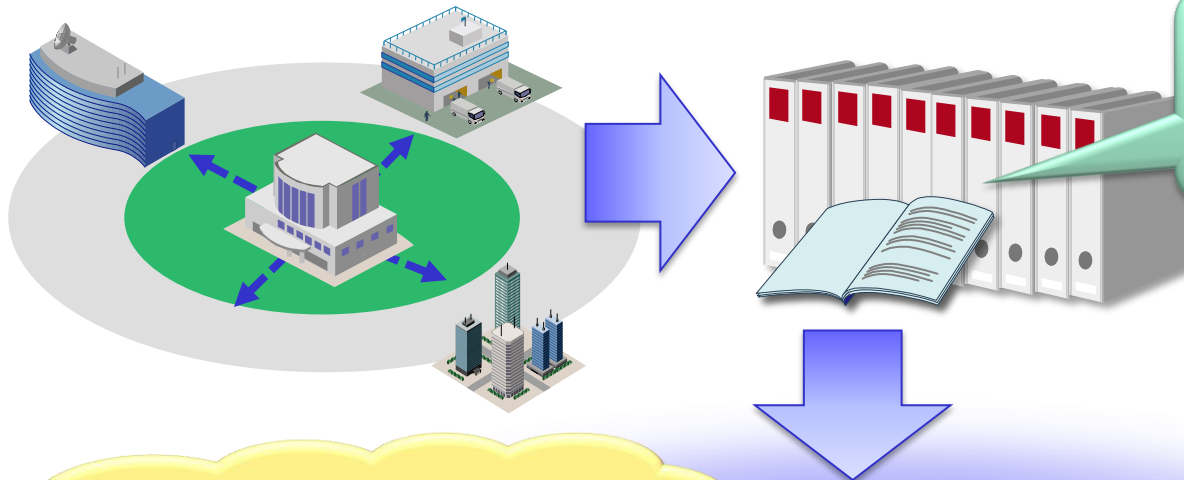
外部環境の変化
業務見直し・改善の増加

- ③ 業務内容とシステムにズレ
付箋や口頭での注意事項

作業手順ナビゲーションはこれらの課題を解決します

1-9. 作業手順ナビゲーション A社の事例 (Before)

各拠点で業務マニュアルが混在



業務マニュアルには作業者が実施する手順内容が文章で表現されている

業務マニュアルを情報共有したいが、運用やメンテナンスが大変

作業のプロセスが拠点ごと固有で、一部のスタッフに属人化。
人事異動などに支障をきたす。

人員の入れ替わりが激しく、スキルに高低差が生じている。均一な対応品質を確保するのが難しい。

1-10. 作業手順ナビゲーション A社の事例 (After)

作業の流れをわかりやすくフローチャート化

適用前

メールの場合は違う処理!?

問合せ確認

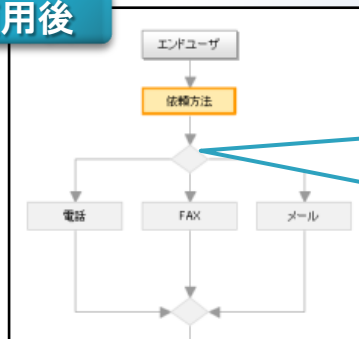
受注確認手順

工事依頼手順

在庫確認

個人の判断で作業を進めていたため、対応者によってばらつきが発生。

適用後



- ・依頼方法が電話の場合は発注依頼を行って下さい。
- ・FAXの場合は・・・
- ・メールの場合は・・・

表示される手順に沿って質問や回答をしていくだけで的確な対応が可能。

作業品質
確保

現場の担当者が手順・画面を作成可能

適用前

4章の次に新たな章を追加したい
...

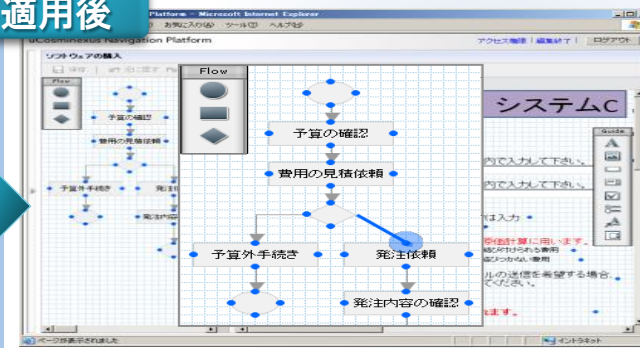
2章 依頼方法の確認

〇〇の場合は3章へ
△△の場合は4章へ

3章 電話依頼
4章 FAX依頼

記述に統一感を持たすことが難しく、運用のメンテナンスが大変。

適用後



直感的なGUIエディタによって、誰でも業務フロー化が可能に。

現場主導

導入からわずか1か月でサービスイン

コンテンツ30業務以上を作成、ユーザ約500名が業務に活用

本番・開発
環境構築

コンテンツ作成
(1か月)

サービスイン

短期導入

1-11. 作業手順ナビゲーションの導入事例

運用管理業務	コールセンター、ヘルプデスク業務	各種業務手順のシステム化	事務規定 業務ナビ
<ul style="list-style-type: none"> ● 某公共機関 ● 某鉄道系情報会社 ● 日立関連会社 etc 	<ul style="list-style-type: none"> ● 某情報サービス会社 etc 	<ul style="list-style-type: none"> ● 某保守会社 ● 日立製作所 etc 	<ul style="list-style-type: none"> ● 某地銀 ● 某政府系金融機関 etc

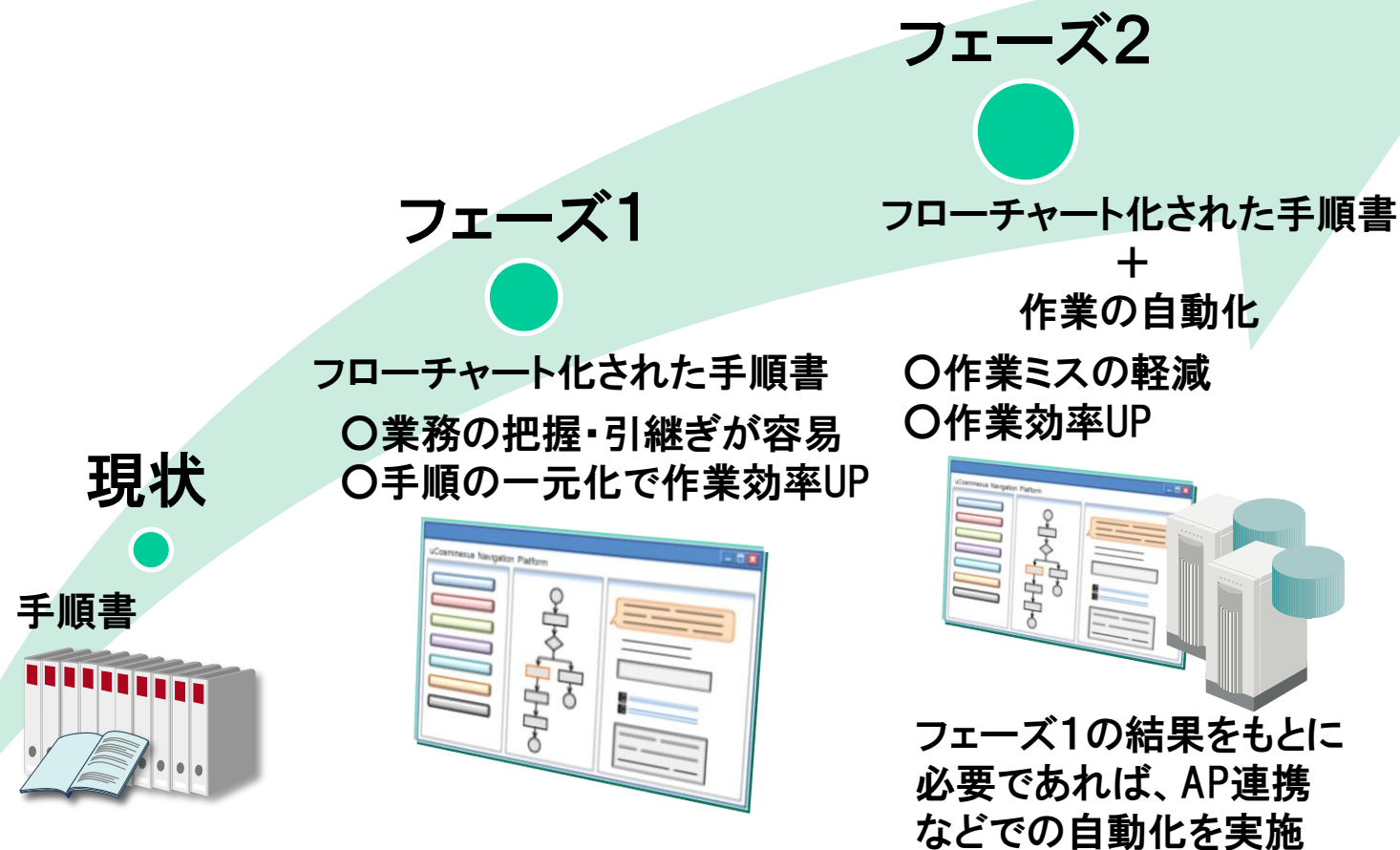
	適用業務・システム	業種/種別	規模 (ユーザ数、業務手順数)	導入効果
1	システム開発環境での開発者向けポータル(社内)	情報サービス	300人程度 100個の手順	基準・規則の徹底と分かりやすいガイドによる作業効率向上
2	アウトソーシングでのサポートサービスデスク業務	情報サービス	20人程度 12個の手順	オペレータのミスの防止と、操作時刻情報の自動取得による作業品質/効率向上
3	コールセンタでのアウトバウンド業務	情報サービス	1000人程度、 10~100個の手順	応対スクリプトを容易に変更可能、システム開発/運用コストを削減
4	日立グループ向けイントラネット業務のヘルプデスク	情報サービス	20人程度 30個の手順	教育支援ツールとして活用し、オペレータのスキルの向上と教育のコストを削減
5	統合システム運用管理業務ポータル	官庁/自治体	10人程度 170個の手順	目的/状況に応じた必要最小限の手順を参照することで、作業効率/品質を向上
6	受付・サービスセンター業務の業務ポータル	製造業	500人程度 20~100個の手順	業務マニュアルの標準化で品質向上と教育研修としての活用で、引継ぎ期間の短縮

1-12. 作業手順ナビゲーションの適用アプローチ

● 小さくはじめて大きく改善！ 2つのフェーズでの適用

フェーズ1. 作業手順をフローチャートで見える化し、共有する

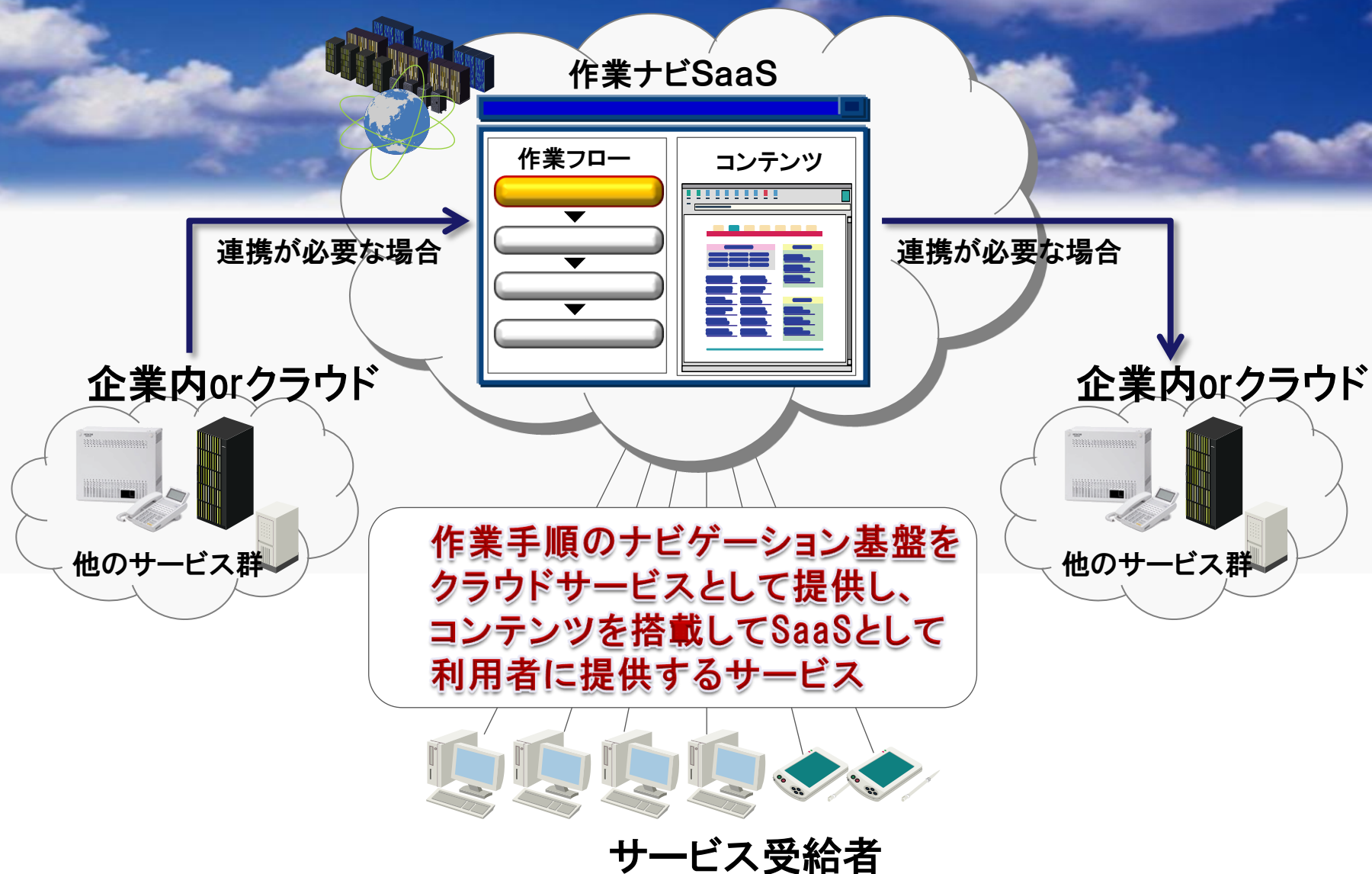
フェーズ2. 作業のシステム化、AP連携などで作業を自動化



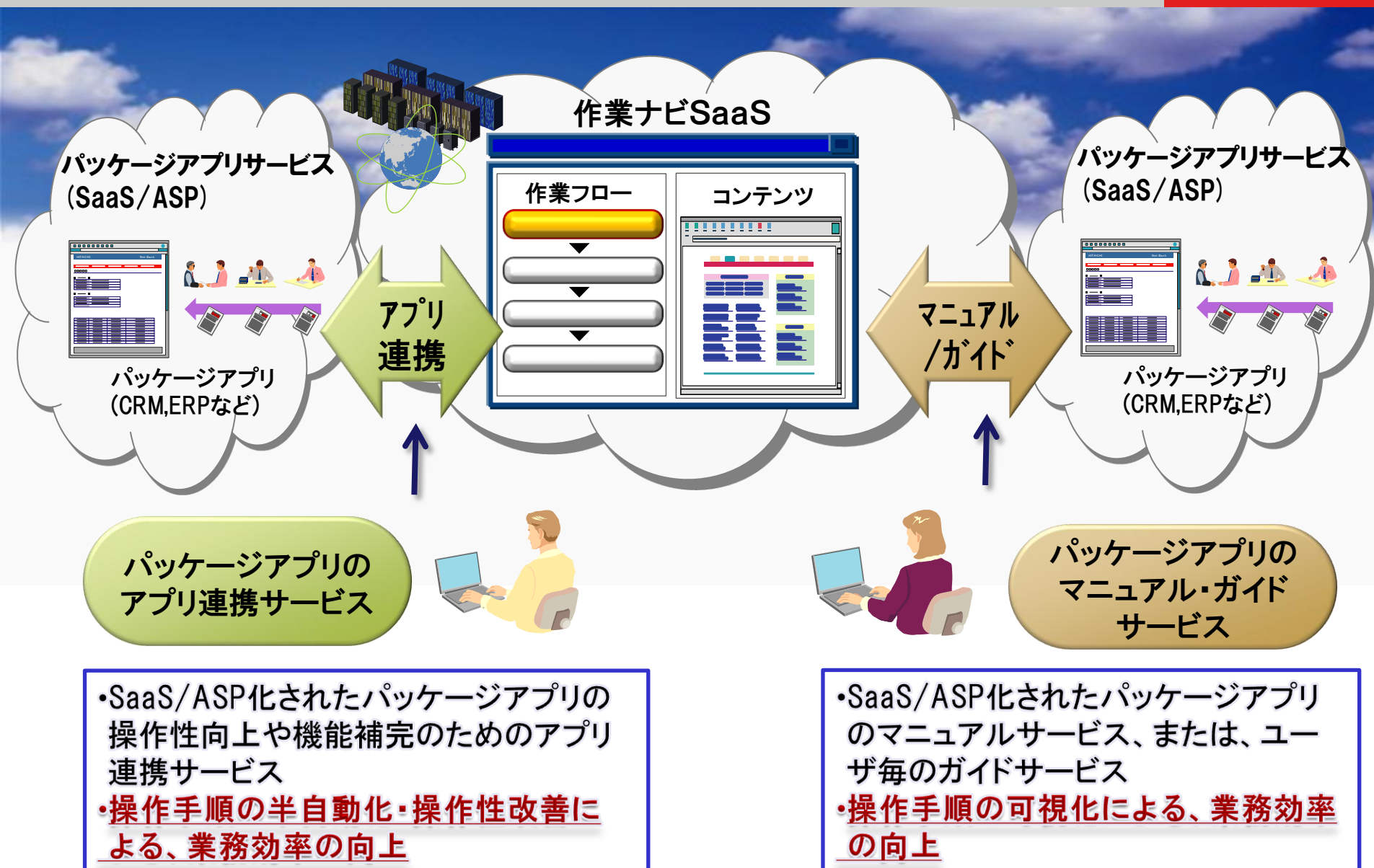
2

作業手順ナビゲーションのクラウド サービスご紹介

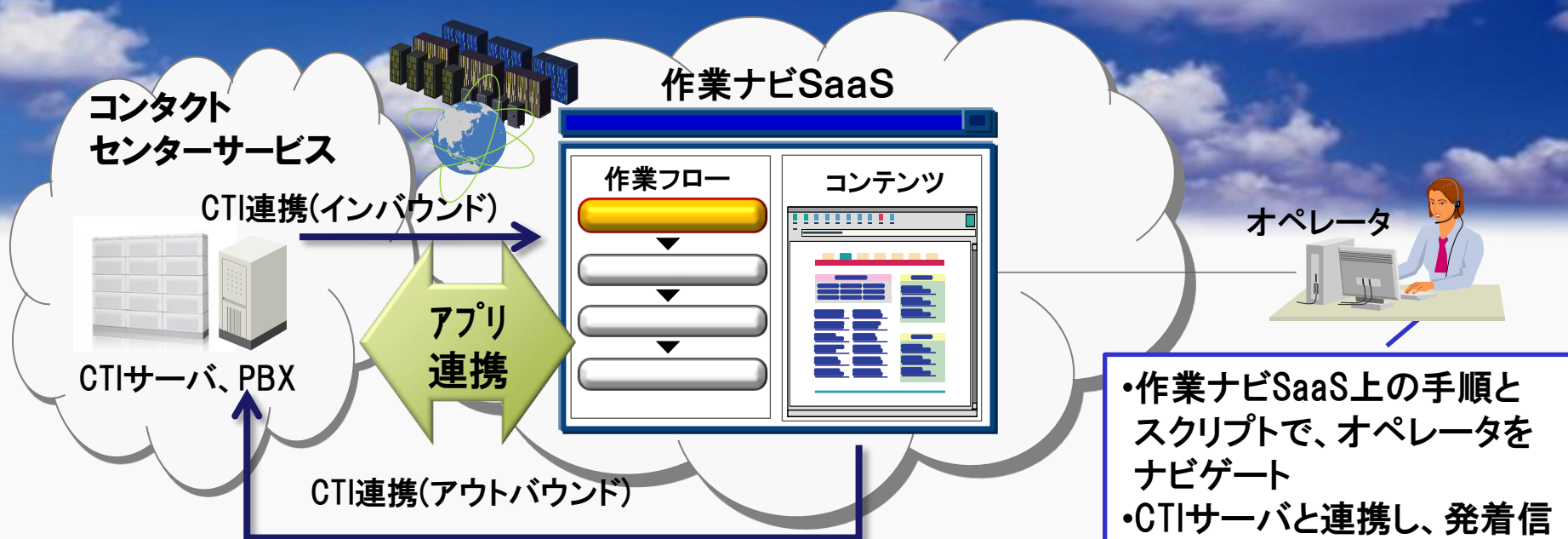
2-1. 作業手順ナビゲーションのクラウドとは



2-2. 作業ナビSaaSの適用サービス①



2-3. 作業ナビSaaSの適用サービス②

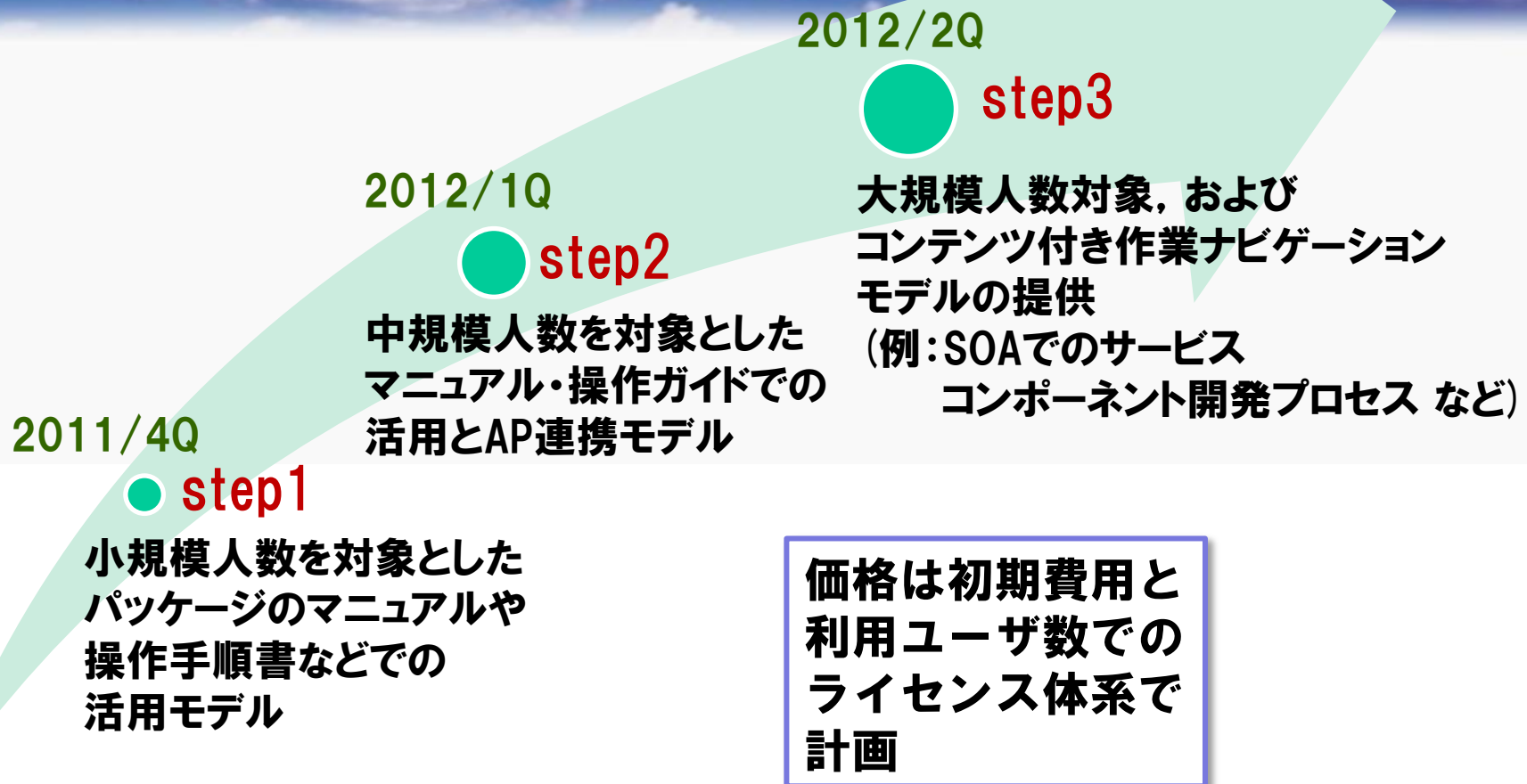


■ 作業ナビSaaSで、コンタクトセンターにおける課題を解決

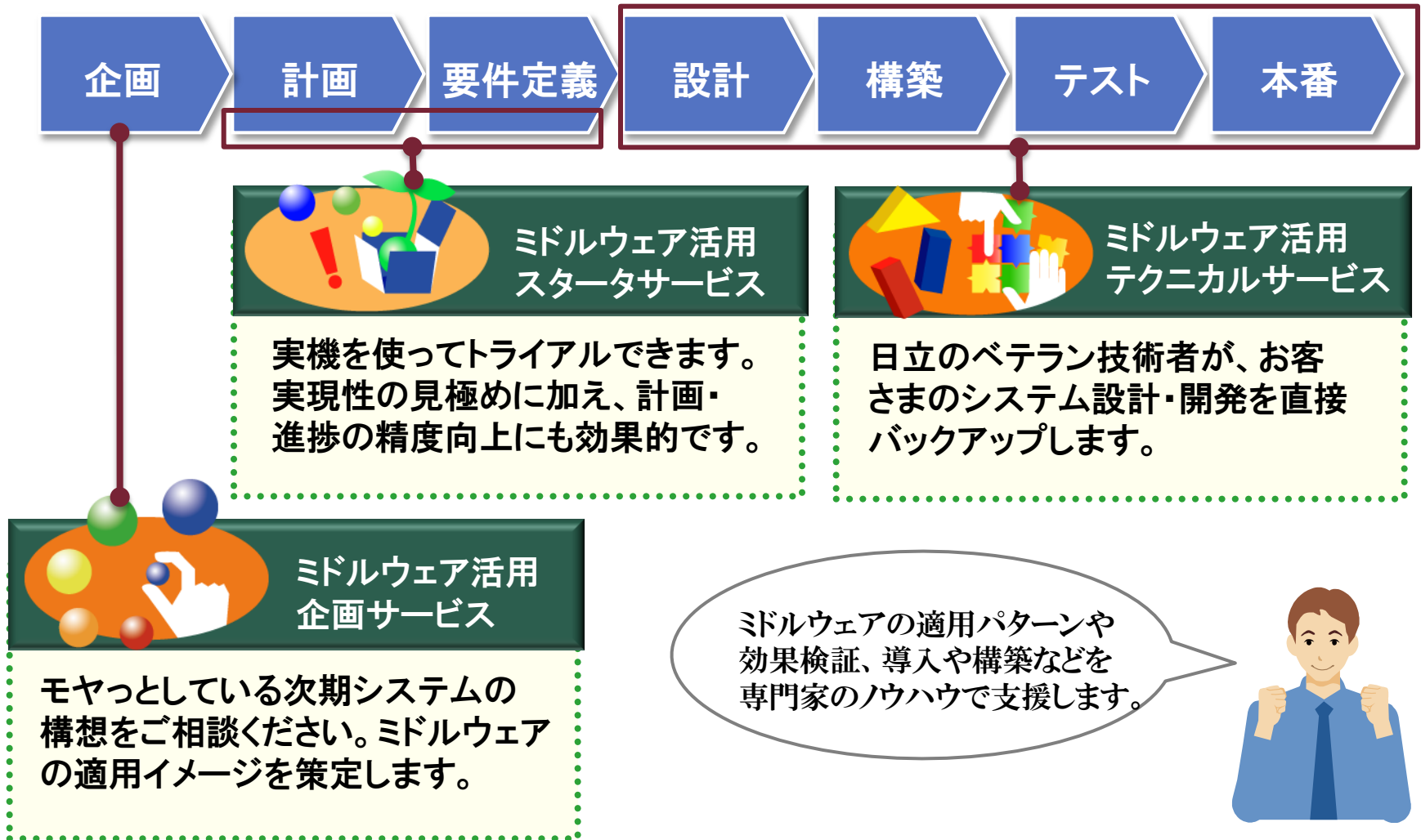
- ✓ 必須事項の説明を漏れなく実施したい
- ✓ オペレータの教育期間の短縮、教育コストを削減したい
- ✓ 現場の管理者がトークスクリプトを素早く変更できるようにしたい

■ 料金督促/債権回収、アンケート/テレマーケティング、テレセールスなど

2-4. 作業ナビSaaSの提供ロードマップ



■ 3つのサービスで、システム開発の全工程をカバーします。



uVALUE

HITACHI
Inspire the Next 