

# IFSのAIを活用した計画、スケジューリング、最適化により18か月間で生産性25%向上、4.36倍のROIを達成



IFS導入事例 - Konica Minolta Business Solutions (UK)

Konica Minolta Business Solutions (UK) は、IFS最適化スケジューリング (IFS Planning and Scheduling Optimization : IFS PSO) を5か国の事業会社に導入し、わずか18か月で大きなビジネス成果を得ました。これまでの成果には、サービス訪問の平均所要時間の短縮、サービスレベル契約 (SLA) の遵守率向上、車両走行距離、CO<sub>2</sub>排出量、燃料費の削減、フィールドサービスコール時の技術担当者の生産性向上などが含まれます。

## デジタル化が牽引する次世代のフィールドサービス

コニカミノルタは、デジタル化を推進し、高度なドキュメント管理、業務用印刷、ビデオソリューションをコネクテッドワークプレイス向けに提供しています。同社は、ヨーロッパ全域で43万人の顧客を支援し、毎月11億枚以上の印刷を行っています。750名のフィールドサービスチームが顧客のSLAに基づき、迅速かつ確実な初回修理完了を目指してサービスを提供しています。

Konica Minolta Business Solutionsは過去20年間、製品およびサービスに「シフトレフト」のアプローチを採用し、リモートを基本とした戦略を強化してきました。フィールドサービスの担当者がエスカレーションおよび現地訪問を必要とせず、リモートでエンドユーザーの問題を解決できる体制を構築しました。IoTデバイスが請求および消耗品の状況確認だけでなく、リモートでの診断や修理にも活用され、効率的なサポートを実現しました。

フィールドサービスの担当者が車で客先を訪問する場合、1回あたり50~100ユーロの費用とともにスペアパーツ代も発生します。過去2年間、同社はサービスチケットのリモート解決率を20~25%から50%以上に引き上げ、担当者の派遣を減らすことを重要なビジネス目標として掲げてきました。

「『リモートがデフォルト』とは、可能な限りリモートで問題を解決しつつ、現場の作業を高品質で提供するためのバランスを見つけることです」と、Konica Minolta Business Solutions BEU サービス&サポート部門のシニアコンサルタント、Ged Cranny氏は語ります。

## 自動化されたスケジューリングへの移行

Konica Minolta Business Solutionsが各国に置く事業会社10社は、2006年からSalesforce ClickSoftwareをSAPに統合し、フィールドサービス訪問のスケジューリングを行っていました。しかし、次第に各国で独自の運用方法が確立され、手作業の割合が増加し、全体の効率が低下していました。

## Konica Minolta Business Solutions (UK) について

Konica Minolta Business Solutions (UK) は、デジタル印刷、ドキュメント管理、ITサービスなどの革新的なビジネスおよび産業用イメージングソリューションを提供し、デジタルトランスフォーメーションおよび持続可能性に優れた事業運営に取り組んでいます。

親会社であるコニカミノルタ株式会社 (本社：東京) は、1873年に設立されたビジネスおよび産業用イメージング製品の世界的なメーカー/サプライヤーです。従業員40,000名を擁する同社は49か国で事業を展開しており、2024年3月の売上高は76億6,000万ドルです。



KONICA MINOLTA

2021年には業務の効率低下が明らかになり、さらにClickSoftwareのサポート終了が迫っていたため、フィールドサービス部門は次世代の完全自動化されたスケジューリングおよびモバイルソリューションを導入することを決定しました。この新たなプラットフォームは、27か国にわたるすべての事業会社を統合し、各国で一貫したテンプレート型の自動化されたモバイルフィールドサービス管理環境を構築することを目指しています。

## イノベーションを受け入れる

「まずは専門家に相談し、フィールドサービスの未来に関するホワイトペーパーの執筆者と話す機会を得ました。彼から得られた洞察は当社の考え方とビジネス要件を明確にするのに役立ち、また主要ベンダーが提供する画期的な新機能を紹介してくれた中にIFSもありました」とCranny氏は語ります。

各国の事業会社が協力し、初めて統一されたプロセスに合意しました。これにより、候補のソリューションベンダーに対して、共通の質問事項を設定し、一貫した評価をできるようになりました。「16社から回答を得て4社に見積もりを依頼し、その中から2社を選んで概念実証(PoC)のデモを実施しました。IFSは各国の現地言語で行ったプレゼンテーションとデモを行い、その優れた対応により、全ステークホルダーが満場一致でIFS PSOの採用を決定しました」(Cranny氏)

## 一貫したソリューションテンプレート

契約締結からわずか6か月で最初の導入が完了し、2022年10月にベルギー、オランダ、ルクセンブルクの事業会社でIFS PSOの稼働を開始しました。現在は、5か国で5つの事業会社がSAP ECC 6に接続して約43万人の顧客を支援しています。「ヨーロッパ全域で適用可能な統ルールを備えた単一のテンプレートを構築しました。1日を通して、分単位でフィールドサービス訪問のスケジューリング/再スケジューリングを自動的に行います。これは非常に画期的な取り組みです」とCranny氏は語ります。

「当社は、2時間または4時間のSLAを遵守する必要があります。午前11時時点で最適化されていたスケジュールも、10分以内に調整が必要になるかもしれません。IFS PSOでは、リアルタイムで需要と利用可能なリソースを反映し、12~15秒以内で稼働中の全てのジョブの計画を自動的に更新します。お客様のもとで発生した不具合がリモートで解決できない場合は、最適な担当者を迅速に自動で割り当てて派遣するとともに、必要な部品も効率的に配備することが可能です。お客様はシステムの稼働時間を確保するために当社と契約しています。そのため、初回の訪問で確実に修理完了することが重要です」(Cranny氏)

## 業務効率の大幅な向上

手作業で行ってきた人員派遣を、AIを活用して自動化に移行し、例外処理のみを手作業で行う体制に移行したことは、ビジネスにおける大きな転換点となりました。2023年7月からIFS PSOの稼働を開始した英国では、目覚ましい成果を上げています。現在、サービスコールのスケジューリングは83.5%が自動化されており、残りの16.5%を例外処理として担当者が対応しています。「スケジュール担当者の役割が大きく変わりました。緊急性の高い例外対応に集中し、顧客の問題を最適に解決するためのサービス提供に注力しています。また、IFS PSOが使用されるルールやロジックを改善してパフォーマンスを向上させることも担当者の重要な役割です。これにより、自動化率と初回修理完了率が向上し、手動で行う例外処理はさらに減少しています。一部のケースでは、IFS PSOによる自動プランニング率が96%に達しています」(Cranny氏)

## IFS PSO導入によるメリット

- ・サービスコールの自動化率が83.5%に到達
- ・すべてのサービス訪問を12~15秒以内に自動でスケジューリング
- ・担当者1人あたりのインシデント解決件数が17%増加
- ・SLA契約の達成率が21%向上
- ・1日あたりのサービスコール件数が25%増加
- ・平均移動時間と作業時間を11.1%短縮
- ・現地訪問のための走行距離を120,00マイル削減
- ・燃料費およびCO<sub>2</sub>排出量の削減

IFS PSOによって、生産性と業務効率は一変しました。「英国では、IFS PSOを使用して770名の担当者のスケジュールリングを自動化した結果、生産性が20～25%向上しました。担当者1人当たりのインシデント解決件数は17%増加し、顧客とのSLA契約達成率は21%上昇しました。さらにIFS PSOの導入以来、担当者が平均して1日に完了できる作業の数も25%増加しました」とCranny氏は付け加えます。

### 目に見える業務コストの削減

IFS PSO導入後、英国での事業において平均移動時間は5.4%減少し、平均作業時間は14%減少しました。これらを合わせると、作業時の移動と作業完了までの時間は平均して11.1%短縮されたこととなります。「これらの時間短縮は、単なる生産性の向上にとどまらず、コスト面でも持続可能性向上にも貢献しています。例えば、IFS PSOを使用してサービスコールの自動割り当てとルーティングを最適化することで、車両の燃料消費量を削減できました。これにより燃料費の削減だけでなく、CO<sub>2</sub>排出量の削減も実現し、環境にも直接的に良い影響をもたらします。コニカミノルタは2023年に『Most Sustainable Company』のトップ100に選ばれており、IFS PSOは私たちのCSR（企業の社会的責任）目標を明確にサポートしてくれています」（Cranny氏）

### 変革へのアドバイス：変化を管理する

IFS PSOによる自動化の導入には、従業員とのオープンな協議と、ステークホルダーによる効果的なチェンジマネジメントが不可欠です。業務改革を主導し、社内で円滑な導入を支援し、従業員の理解と協力を確保することが求められます。「ディスパッチャー（人員配置担当者）は彼ら自身の判断を信じたいものですし、誰も無意識の偏見を持っています。一方でIFS PSOのAIエンジンは、設定されたルールと目標に基づいて客観的に判断を下します。例えば、SLAを遵守し、作業割り当て時に初回修理完了率を向上させることです。

これまでは担当者が担当する作業を自分で選び、1日の計画を立てていましたが、IFS PSO導入後は、各作業がリアルタイムに自動的に割り当てられるようになりました。そのため、管理者がフィールド担当者の意見を聞き、新しいシステムがもたらす利点を明確に伝えることが重要です。例えば、自宅に近い場所でシフトを終えられるよう最適化したり、特定の懸念事項を考慮したルールを設定することが可能です。このように設定を通じて柔軟性を持たせることで、従業員はシステムの恩恵をより理解しやすくなります」（Cranny氏）

### 今後の展望

今後についてCranny氏は、2027年までにさらに6社目の事業会社にIFS PSOを導入する計画に加え、特定のサービスコールに拡張現実（AR）を活用することを検討しています。これにより、顧客先を訪問するのが専門知識を持たない担当者であっても、サービスデスクにいる担当者からリモートで指示を出すことが可能になると考えています。「ARを使った『スマートハンズ』アプローチによって、お客様の複雑な問題も、特定の専門知識を持つ担当者が現場に直接出向くまでお待たせすることなく、迅速に解決できます。高度なスキルを持つ担当者を車で何時間も移動させることにコストを費やすよりも、彼らの専門知識をリモートで活用することが合理的なアプローチです。定年退職を控えた担当者にも同様のアプローチで、パートタイムやフリーランス契約でフレキシブルに働く機会を提供し、彼らの貴重な専門知識を共有し続けることが可能です」（Cranny氏）



---

「IFSを選んだのは、当社の声に耳を傾けてくれるからです。移動時間の短縮、迅速な課題解決、車両走行距離と燃料使用量の削減によるコスト削減を考慮すると、IFS PSOの導入以来、ROIは4.36倍に達しています」

---

Ged Cranny氏  
Konica Minolta BEU サービス&サポート部門  
シニアコンサルタント

## IFS PSO 導入を検討している企業へのアドバイス

Cranny氏は、同様の改革を検討している他の企業にどのようなアドバイスがあるかという問いに、以下のように答えています。「第一に、ソフトウェア自体が解決策になると考えてはいけません。ソフトウェアはビジネス戦略を実現する手段であるため、自社の戦略は何かについて、全員が正確に理解し、合意していることが重要です。AI導入は強力な推進要因となりますが、そのシステムに何をさせたいのかを認識し、バランスを図ることが重要です。例えば、移動時間を短縮したい、SLA遵守率を高めたい、顧客満足度を上げたいといったことです。ここに挙げたものは、すべて実現可能です。しかし、目標のバランスを取るためには、1つの目標が、他の目標で得たい成果にどのように影響を与えるかを理解する必要があります。

第二に、技術担当者と例外処理担当者は、AIを活用した自動スケジューリングなどの革新的技術が自分たちの業務改善に役立つ方法と理由を理解しなくてはなりません。また、自分たちのスキルや知識には非常に価値があり、それが新しい形で活用できるようになっていると理解することも重要です。例えば、システムのルール改善や、サポートデスクの第一線レベルでスキルを共有することです」

Cranny氏はIFSカスタマーアドバイザリーボードのメンバーとして、IFS製品のさらなる進化に向けたコラボレーションにも期待を寄せています。「当社の各国の事業会社のアンバサダーチームと、IFSの研究開発部門が連携して、IFS PSOを活用した当社向けの機能改善やベストプラクティスの実現を推進してくれるでしょう」

コニカミノルタにおけるIFS PSO導入事例は、業務効率低下の解消、サービスのリモート化戦略、持続可能性の目標達成に先進的なテクノロジーを活用する方法を明確に示すものです。IFS PSOのAI活用型スケジューリングにより、スケジュール担当者の役割を例外処理に集中させることで、効率を高め、環境への影響を低減し、卓越したサービス提供を実現できました。

### お問い合わせ

詳細は、IFSのWebサイト[ifs.com/ja](https://ifs.com/ja)をご覧ください。お問い合わせは、[info.jp@ifs.com](mailto:info.jp@ifs.com)までメールでお寄せください。

