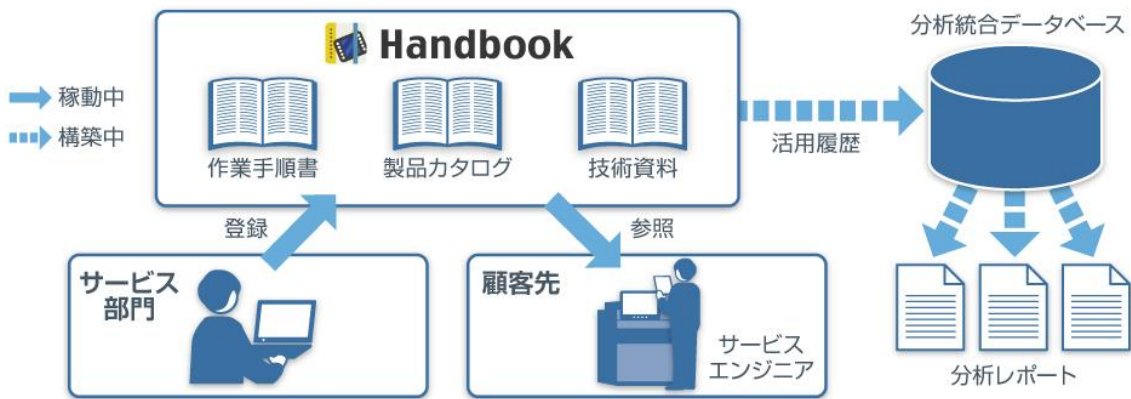


装置・システムのメンテナンスを行う、日立ハイテクフィールドイングが
「Handbook」 ハンドブックを採用し、作業手順書を配信
 ～ 業務の効率化と作業品質の向上に貢献 ～

インフォテリア株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：平野洋一郎、証券コード：3853、以下、インフォテリア）は、株式会社日立ハイテクフィールドイング（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：杉山 秀司、以下、日立ハイテクフィールドイング）が、モバイル向けコンテンツ管理（MCM）システム市場において4年連続市場シェア No.1*を獲得している「Handbook（ハンドブック）」を採用したことを発表します。

■日立ハイテクフィールドイングの「Handbook」利用イメージ



■日立ハイテクフィールドイングが「Handbook」を採用した背景と効果

【Handbook 採用の背景】

日立ハイテクフィールドイングでは、日立ハイテクノロジーが製造する各種分析装置をはじめ、幅広い分野の装置・システムの保守及びメンテナンスサービスを提供しています。業界内で先駆け、4年前から約500名のサービスエンジニアにタブレットを配布、現場で作業報告書を作成・送信できる仕組みの構築など、サービス内容や業務効率の向上に積極的に取り組んできました。

そうした中、さらなる課題解決として、エンジニアが顧客訪問時に携行する各種マニュアル、作業手順書など荷物の重量軽減のため、タブレットに作業手順書を配信するソフトウェアの検討を開始しました。複数の提案検証の結果、作業をしながら簡単な操作で手順書を参照できる“直感的なインターフェース”と、メールの転送禁止や有効期限設定など、機密漏洩リスクの少ない“セキュリティの高さ”が評価され、Handbookの採用が決定しました。

【Handbook を導入した効果】

- ・作業手順書全260冊分のほか、製品マニュアルや技術資料などをタブレットに配信
- ・メンテナンス作業の急な発注や、紙の手順書では参照しにくい環境下での作業にも対応可能に
- ・紙のマニュアルや手順書を印刷する必要がなくなり、印刷コスト・オフィス内での保管コストの削減に貢献

【Handbook による作業効率化とコスト削減】

現在、日立ハイテクフィールドディングでは、260冊分の全作業手順書に加え、製品マニュアルや技術資料などもタブレットに配信しています。

これにより、急遽、顧客先から次の顧客先に出向くことになっても、従来のような電話指示に頼らず、手元のタブレットで資料を参照して対応が可能になりました。また、紙の作業手順書を閲覧しにくい暗所での作業もタブレットなら明るい画面で、自由に拡大してスムーズに作業ができます。予め必要な資料をダウンロードしておけば、インターネット環境の悪い場所でも資料の閲覧に影響はなく、さらに紙のマニュアルや指示書を都度印刷する必要もなくなり、紙コストやオフィス内の保管コストの削減にもつながっています。

Handbook 導入当初はミドル世代を中心としたエンジニアに対して、タブレット使用方法の理解・浸透が懸念されていましたが、直感的な操作により全員に抵抗なく使用されていることが、活用履歴の検証からも明らかになっています。



Handbook で作業手順書を参照しながら、メンテナンス作業を実施

■今後の展開

現在は月に 1 回、Handbook のログを解析し、利用状況を確認していますが、作業中に閲覧したのか、移動中に閲覧したのかなどの分析は、サービス報告書と照らし合わせないとわかりません。そこで新たにサービス業務全体の分析用統合データベースを構築中です。サービス基幹システムの利用履歴やサービス報告書情報に加え、Handbook 活用履歴情報もデータベースに蓄積する予定です。また、各システムからデータベースへのデータの取り込みや、現場に必要な分析レポートの出力には、データ連携ミドルウェア ASTERIA WARP を活用します。Handbook の履歴情報を、他システムの情報とマージし、分析・フィードバックすることで、より現場に役立つシステムに進化させ、さらなるサービス業務の改善につなげます。

日立ハイテクフィールドディングによる具体的な導入事例はこちらのサイトでご紹介しています。
<https://handbook.jp/case/fieldworker/hfd>

■「株式会社日立ハイテクフィールドイング」について

(Web サイト <http://www.hitachi-hightech.com/hfd/>)

世界の最先端分野を牽引する日立ハイテクノロジーグループの中核企業として、各種分析装置をはじめ、研究開発・産業・医用・半導体製造関連など、幅広い分野の装置・システムの保守およびメンテナンスサービスを行っています。

■「Handbook」について (Web サイト <https://handbook.jp/>)

「Handbook」は、モバイルデバイス向け文書管理市場でシェア第1位を獲得しているサービスで、文書や表計算、プレゼンテーションから画像や音声、動画までのあらゆる電子ファイルをクラウドに保存し、タブレット端末で持ち運べ、指先めくり表示ができるようにするソフトウェアです。一般的なクラウド・ストレージ・サービスやタブレット端末向けのビューアー・アプリケーションと異なり、閲覧者ごとの配信設定や端末紛失時の情報漏えいを防ぐ機能、あるいはネットワーク接続できない場所でもファイルを予めダウンロードしておけば表示できる機能など、タブレット端末をビジネス活用する上で必要な機能が搭載されているのが特長です。対立しやすい情報セキュリティの確保と操作性の高さを丁寧なインターフェース設計で両立している点が高く評価され、「2015年度グッドデザイン賞」を受賞しています。

■「インフォテリア株式会社」について (Web サイト <https://www.infoteria.com/>)

1998年に国内初のXML専門ソフトウェア会社として設立されたインフォテリア株式会社は、企業内の多種多様なコンピューターやデバイスの間を接続するソフトウェアやサービスを開発・販売しています。主力製品の「ASTERIA」は、異なるコンピューターシステムのデータをプログラミングなしで連携できるソフトウェアで、大企業、中堅企業を中心に5,305社(2015年12月末現在)の企業に導入されています。また、「Handbook」は、営業資料や商品カタログ、会議資料などあらゆる電子ファイルをスマートフォンやタブレットで持ち運べるサービスのスタンダードとして、現在971件(2015年12月末現在)の企業や公共機関で採用されています。

※ ITR「ITR Market View:エンタープライズ・モバイル管理/スマートアプリ開発市場 2014/2015」モバイルコンテンツ管理市場：ベンダー別売上金額シェア (2012~2015年度予測)

<プレスリリース 掲載 URL>

https://www.infoteria.com/jp/news/press/2016/04/05_01.php

【プレスリリースに関するお問い合わせ先 (報道機関窓口)】

インフォテリア株式会社 広報・IR室：長沼史宏

TEL:03-5718-1297 / FAX:03-5718-1261 / E-mail: press@infoteria.com

【製品に関するお問い合わせ先】

インフォテリア株式会社 ネットサービス事業本部 製品技術部：中嶋誠

TEL: 03-5718-1250 / FAX:03-5718-1261 / E-mail: pm@infoteria.com

インフォテリア、ASTERIA、Handbookはインフォテリア株式会社の登録商標です。
本文中の商品名は、各社の商標または登録商標です。