

事例研究

小金澤 純

富士通エフ・アイ・ピー株式会社

ICTソリューション本部 公共社会システム事業部 医療システム部

プロジェクト課長

チームによる保守業務改善の取組み

～保守業務の『見える化』～

講演概要

電子カルテや医事会計などの病院システムの保守業務において、これまでは各顧客担当SEによる属人的な対応が多かったため、

- (1)SE間の作業負荷の偏り、
- (2)保守作業の品質・進捗のバラつき、
- (3)情報共有不足による保守サービスの品質低下・作業効率低下などの問題が起きていた。

これらの改善策として保守業務の体制・方法を根本的に見直し、属人的対応からチーム対応への転換を図った。その一つ的手段として、リモート接続を最大限に活用することとした。

このリモート保守改善の取組みにおいて3つの成果を得ることができた。1点目はリモート保守による顧客システム監視を継続実施することが、予防保守の1手法として確立できた。2点目はリモート接続記録ツールを新たに開発導入したことにより、作業状況の収集・分析が容易になり、状況をデータとして可視化（『見える化』）することが可能となった。3点目はプロジェクトウェブを活用した保守情報の共有化により作業の標準化・効率化を図ることができた。

今後は、保守作業を通じて得られた情報を分析し、予防保守対策・保守実績報告等を顧客に提示することで顧客満足度の向上や保守契約交渉に活用していく。

これらの取組みは、パッケージの種類や業種・部門を問わず、リモート保守サービス全般の品質向上と作業効率化に対し役立つと考える。