

# カスタマーサービス改革支援： フィールドサービス

カスタマーサービスの提供にあたり、人手不足や離職率の高さ、非効率な業務運営、業務の属人化、スタッフ間の対応品質の差などさまざまな課題・リスクが発生します。ビジネスの成長を考えるうえでは、顧客満足度や継続率に大きな影響を与える課題・リスクを解決・解消し、カスタマーサービスを強化していくことが非常に重要です。KPMGは「フィールドサービス」の改革を、顧客満足度とコストバランスを考慮しながら、豊富な知見やグローバルを含む最新の事例に基づいて包括的に支援します。

フィールドサービスは顧客の要望である「**長期にわたって安心・安全に使用できるモノ**」を提供するために必要不可欠であるとともに、顧客と対面する観点から**企業の顔として認知されるため重要な役割**を担っています。

しかし、フィールドサービス業務における属人化や手作業プロセスによる作業品質の低下、トラブル解決に必要な情報やオペレーションの整備不足といった問題を抱える企業が多く存在します。高品質なサービス提供や効率化により顧客満足度を向上させるために、「**仕組み**」「**プロセス**」「**オペレーション**」の3つの観点からの改善が重要です。



## フィールドサービス業務における主な課題・ニーズ

### 初回完了率の向上

情報不足等により、初回訪問で修理が完了せず再訪問が必要となる状況を改善し、一度の訪問で問題解決可能な体制を整える



### 作業品質の向上

担当者ごとに対応が異なる属人化を解消し、どの担当者でも均一で高品質なサービスを提供する



### リソース最適化による迅速な対応

個々の担当者のスキルやスケジュールを把握し、最適な人材を派遣できる体制を構築することで、対応速度を向上する



### リアルタイムな情報共有

サービス拠点間の情報共有を容易にし、作業の進捗や結果をリアルタイムに把握することで非効率を是正する



### 業務プロセスの自動化・効率化

作業指示書や請求書の作成・管理等の手作業を減らし、ミスや遅延を防ぎながら業務負荷を軽減する



## フィールドサービス改革における3つの改善観点と改革テーマ例

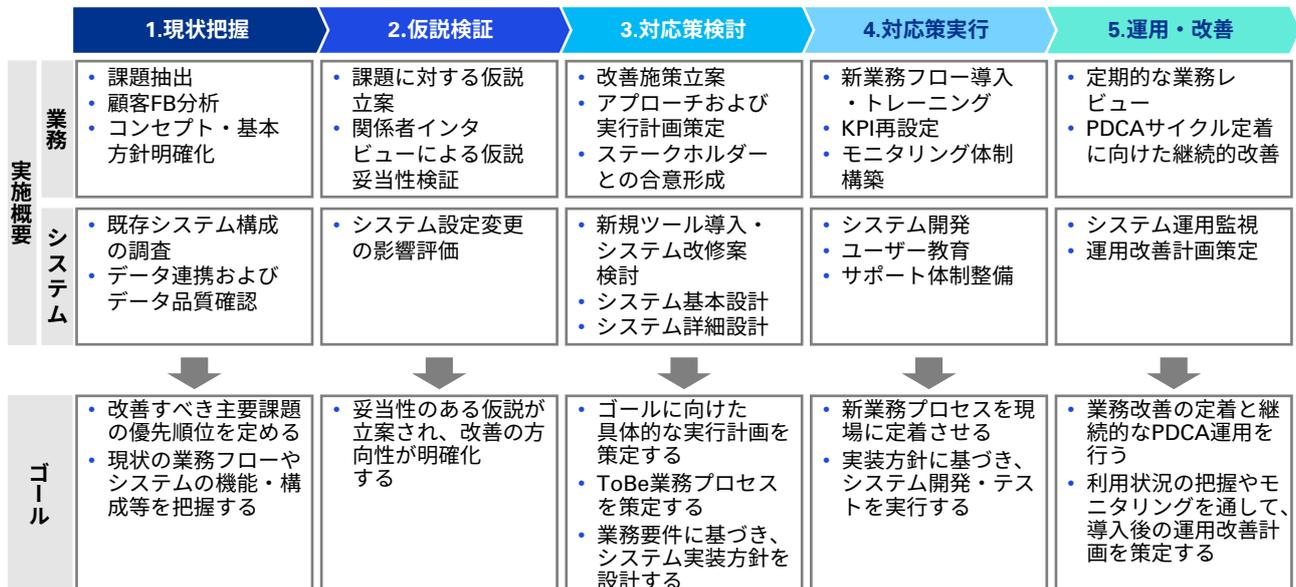
フィールドサービス改革を推進するにあたり「仕組み」「プロセス」「オペレーション」の3つの観点からのアプローチが不可欠です。



### KPMGの支援

フィールドサービス最適化のためには、どのようなテクノロジーを適用すべきかの検討と、既存業務の抜本的な見直しの両面からの改革が必要です。

KPMGは、国内外の事例に基づくナレッジ・ノウハウを集約したフレームワークにより現状把握から対応策検討、運用・改善に至るまでワンストップで支援し、業務・システムの両面からの最適化と顧客にとって理想的なフィールドサービスの提供をサポートします。



本リーフレットで紹介するサービスは、公認会計士法、独立性規則及び利益相反等の観点から、提供できる企業や提供できる業務の範囲等に一定の制限がかかる場合があります。詳しくはKPMGコンサルティング株式会社までお問い合わせください。

### KPMGコンサルティング株式会社

T: 03-3548-5111

E: kc@jp.kpmg.com

kpmg.com/jp/kc

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供するように努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降においての正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

© 2025 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Companies Act and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved. C25-1032

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.