
保守メンテナンス・アフターサービス の最適化取り組み状況調査

2019年 7月
株式会社マーケティングウェア

◆調査概要

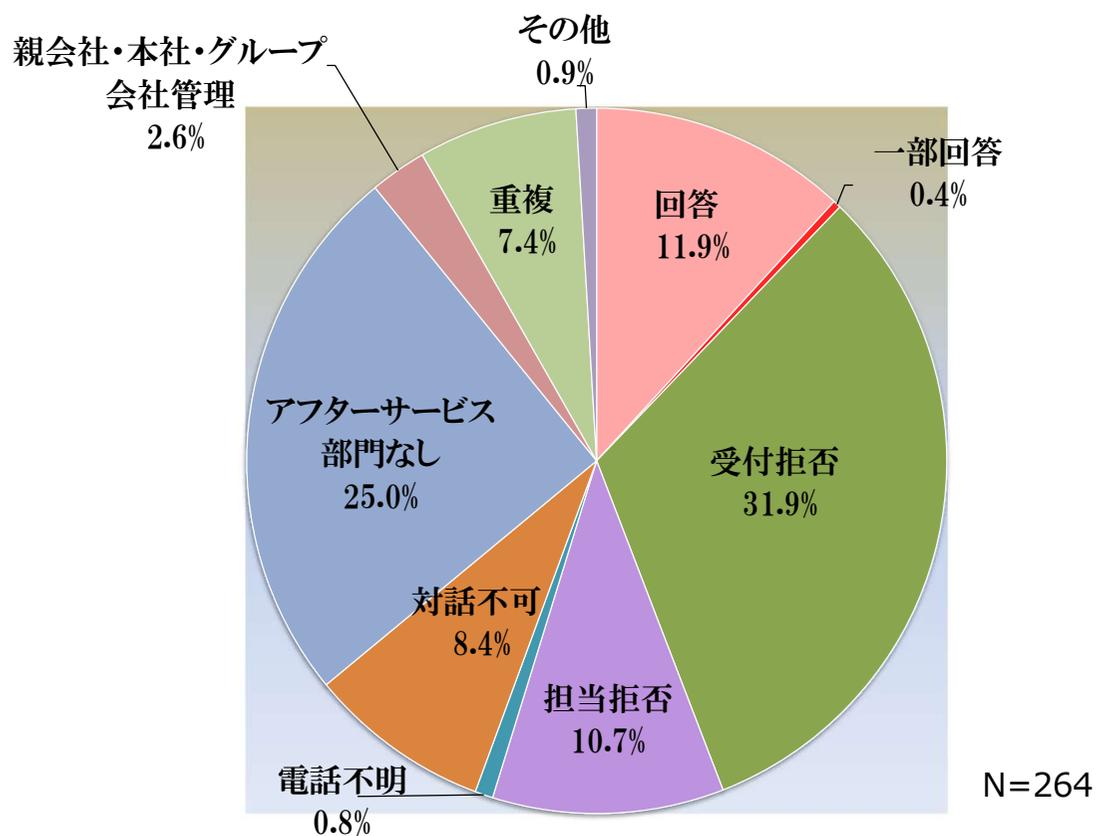
製造業よりランダム抽出の上、自社製品の保守メンテナンス・アフターサービスの実施状況及び保守メンテナンス・アフターサービスにおける課題を把握するために実施する。

1. 調査方法 : 電話調査
2. 調査地域 : 全国
3. 調査時期 : 2019年 7月 1日(月) ~ 2019年 7月25日(木)
4. 調査対象件数 : 839件
5. 調査機関 : 株式会社マーケティングウェア
〒541-0051大阪市中央区備後町1-4-5 堺筋東野村ビル
TEL06-6267-8700 FAX06-6267-8777

◆調査結果

★結果集計表

部門名	合計	回答合計	回答	一部回答	受付拒否	担当拒否	電話不明	対話不可	アフターサービス部門なし	親会社・本社・グループ会社管理	重複	その他
全体	843	103	100	3	269	90	7	71	211	22	62	8
	100.0%	12.2%	11.9%	0.4%	31.9%	10.7%	0.8%	8.4%	25.0%	2.6%	7.4%	0.9%

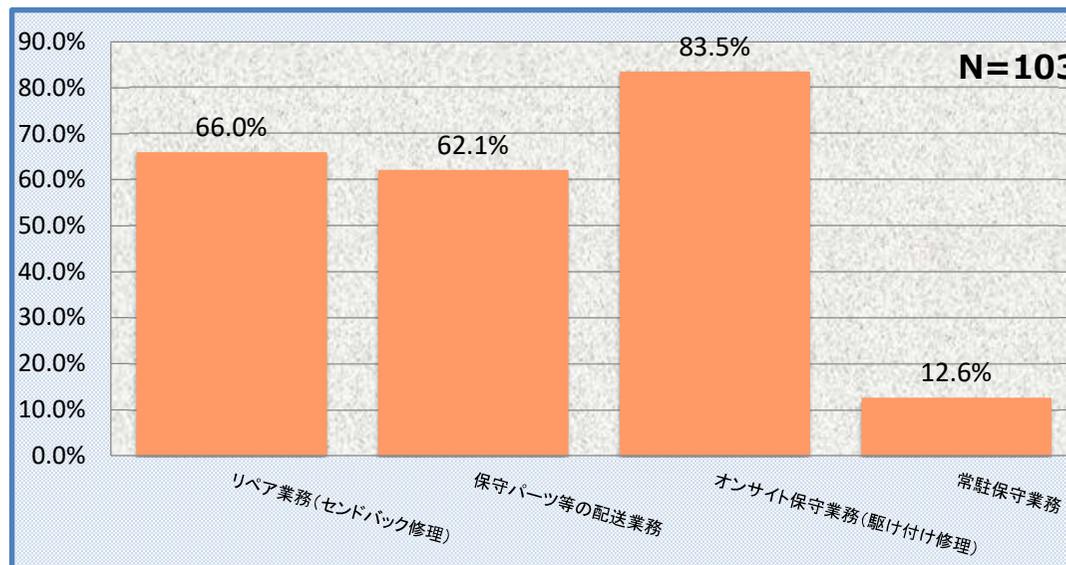


内容集計

1. 保守メンテナンス実施業務

～回答が得られた 103件について～

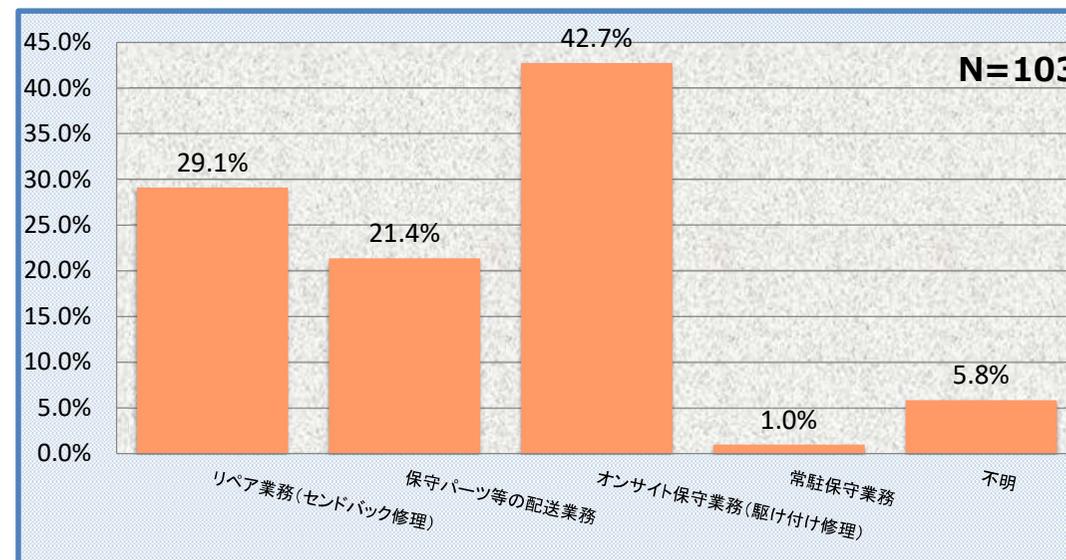
合計	回答計	リペア業務 (センド バック修 理)	保守パー ツ等の配 送業務	オンサイト 保守業務 (駆け付け 修理)	常駐保守 業務
103	231	68	64	86	13
100.0%		66.0%	62.1%	83.5%	12.6%



2. 最も多い保守メンテナンス対応業務

～回答が得られた 103件について～

合計	リペア業務 (センド バック修 理)	保守パー ツ等の配 送業務	オンサイト 保守業務 (駆け付け 修理)	常駐保守 業務	不明
103	30	22	44	1	6
100.0%	29.1%	21.4%	42.7%	1.0%	5.8%

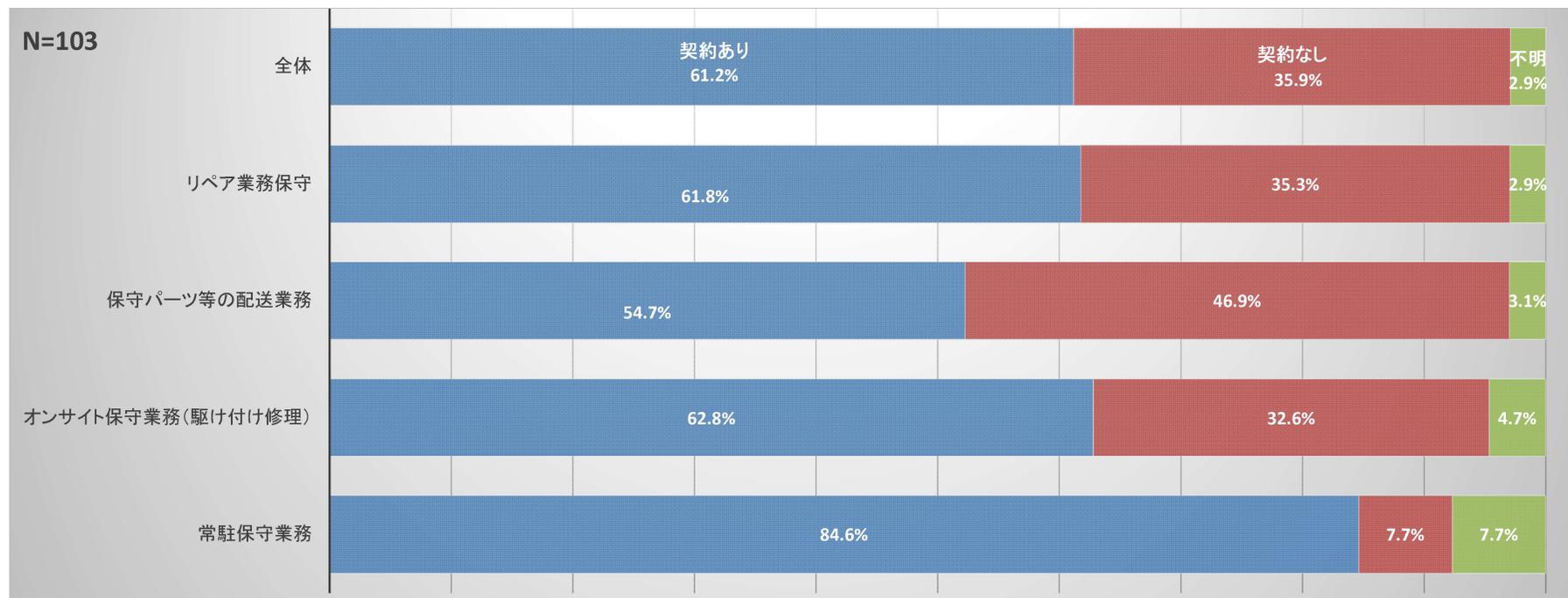


内容集計

3. 保守契約の有無

～回答が得られた 103件について～

	合計	契約あり	契約なし	不明
全体	103 100.0%	63 61.2%	37 35.9%	3 2.9%
リペア業務 保守	68 100.0%	42 61.8%	24 35.3%	2 2.9%
保守パーツ 等の配送業務	64 100.0%	35 54.7%	30 46.9%	2 3.1%
オンサイト保守 業務(駆け 付け修理)	86 100.0%	54 62.8%	28 32.6%	4 4.7%
常駐保守業務	13 100.0%	11 84.6%	1 7.7%	1 7.7%

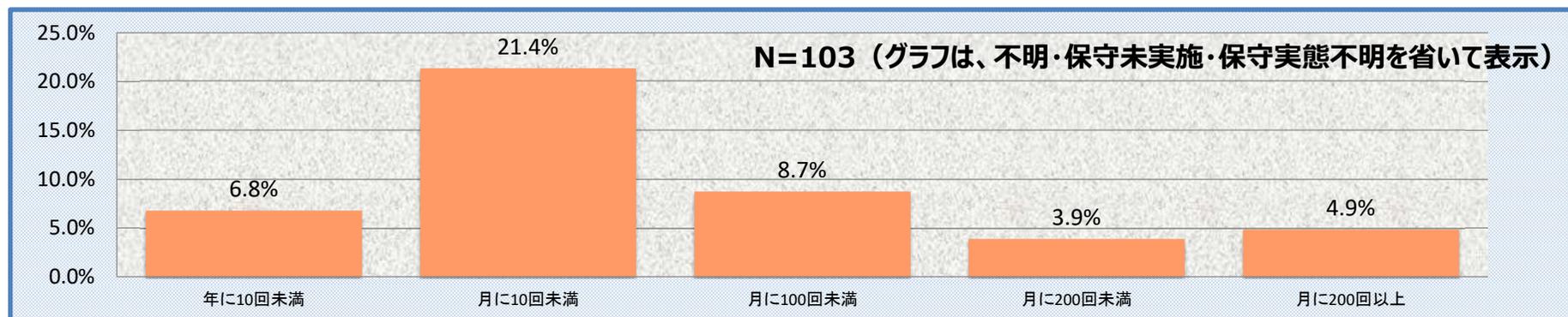


内容集計

4. リペア業務保守の保守頻度

～回答が得られた 103件について～

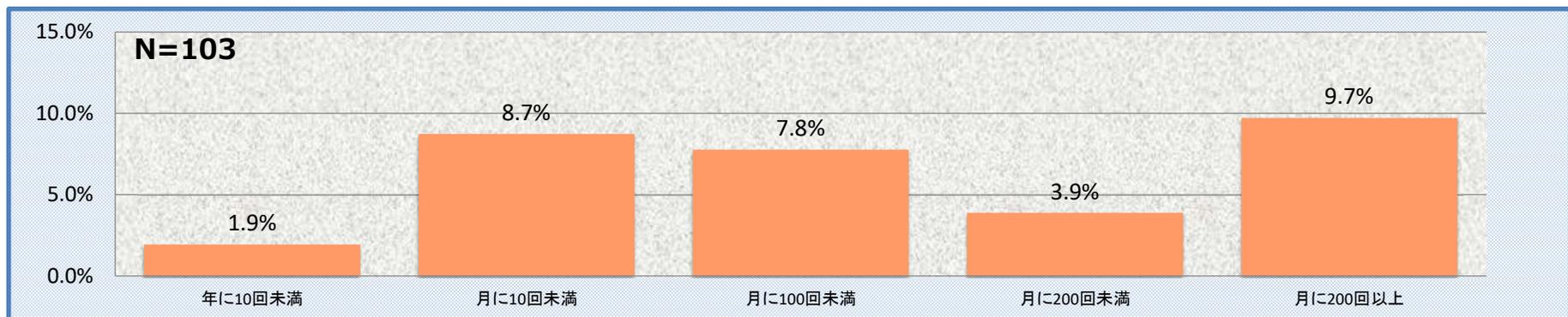
合計	年に10回未満	月に10回未満	月に100回未満	月に200回未満	月に200回以上	不明・非公開	保守未実施	保守実施状況不明
103	7	22	9	4	5	21	34	1
100.0%	6.8%	21.4%	8.7%	3.9%	4.9%	20.4%	33.0%	24.3%



5. 保守パーツ等の配送頻度

～回答が得られた 103件について～

合計	年に10回未満	月に10回未満	月に100回未満	月に200回未満	月に200回以上	不明・非公開	保守未実施	保守実施状況不明
103	2	9	8	4	10	31	37	2
100.0%	1.9%	8.7%	7.8%	3.9%	9.7%	30.1%	35.9%	24.3%

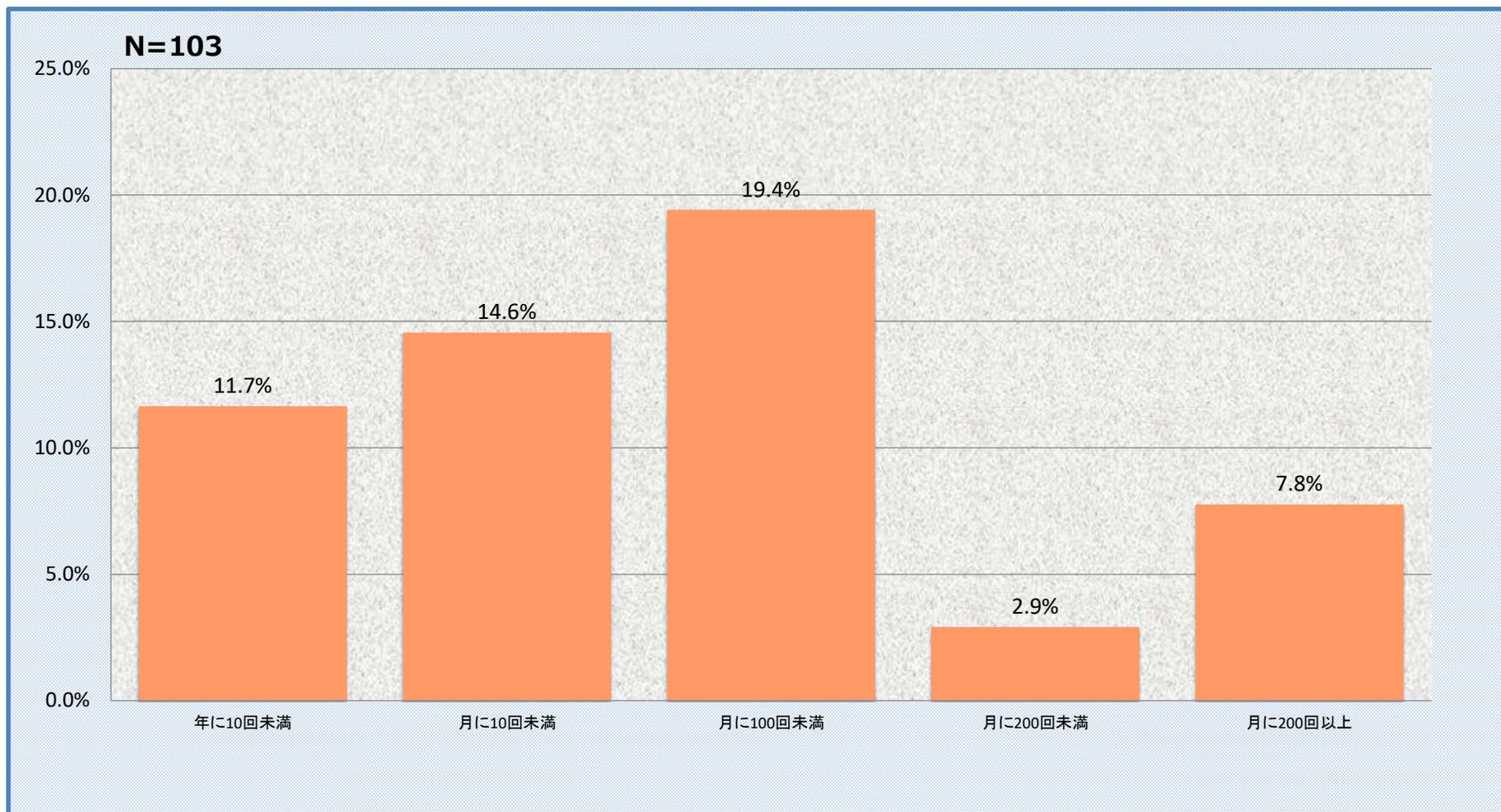


内容集計

6. オンサイト保守（駆け付け修理）の頻度

～回答が得られた 103件について～

合計	年に10回未満	月に10回未満	月に100回未満	月に200回未満	月に200回以上	不明・非公開	保守未実施	保守実施状況不明
103	12	15	20	3	8	28	16	1
100.0%	11.7%	14.6%	19.4%	2.9%	7.8%	27.2%	15.5%	24.3%

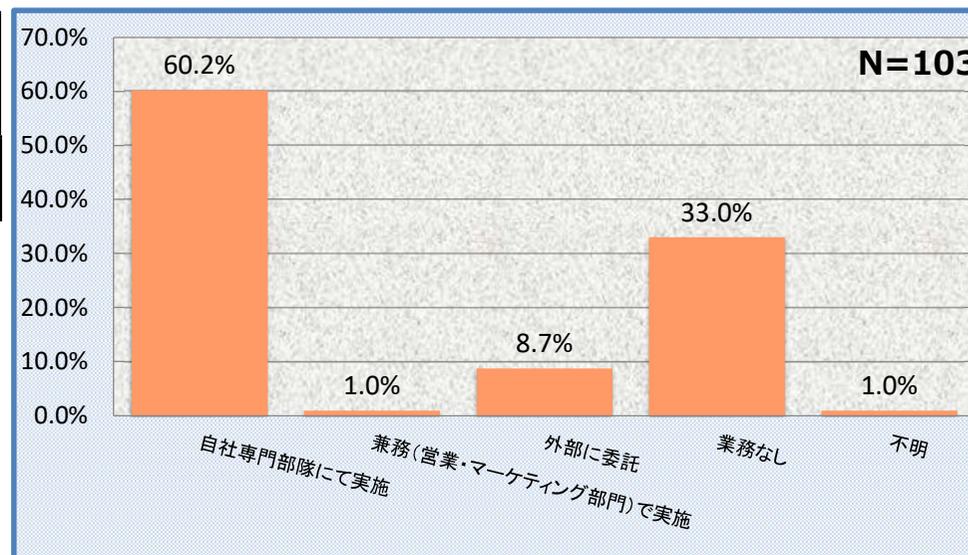


内容集計

7. リペア業務（センドバック修理）の主体対応者

～回答が得られた 103件について～

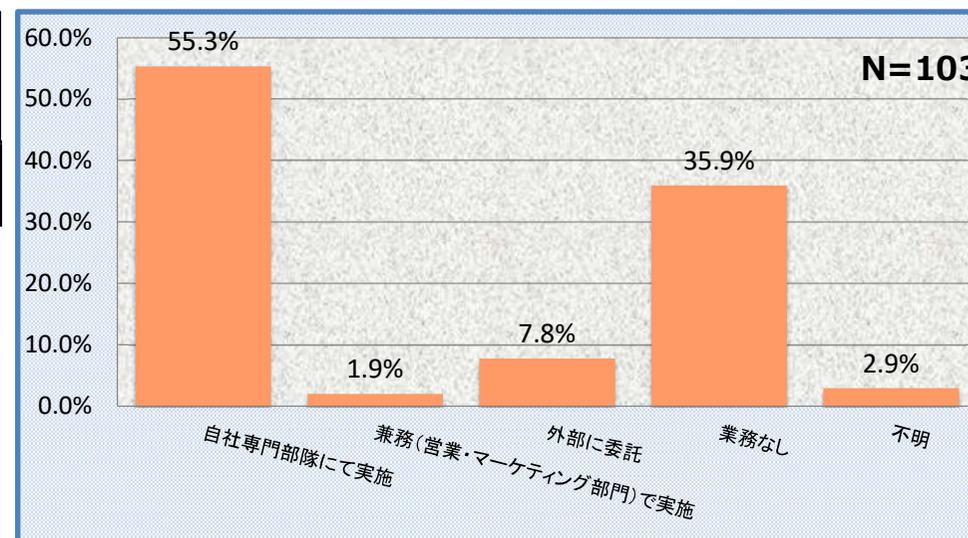
合計	回答計	自社専門 部隊にて 実施	兼務(営 業・マーケ ティング部 門)で実施	外部に委 託	業務なし	不明
103	107	62	1	9	34	1
100.0%		60.2%	1.0%	8.7%	33.0%	1.0%



8. 保守パーツ等の配送業務の主体対応者

～回答が得られた 103件について～

合計	回答計	自社専門 部隊にて 実施	兼務(営 業・マーケ ティング部 門)で実施	外部に委 託	業務なし	不明
103	107	57	2	8	37	3
100.0%		55.3%	1.9%	7.8%	35.9%	2.9%

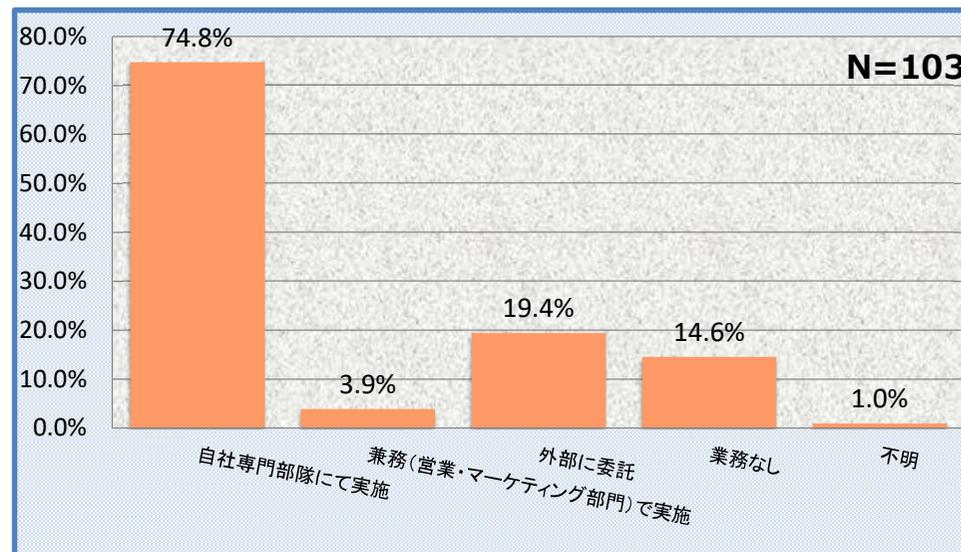


内容集計

9. オンサイト保守業務（駆け付け修理）の主体対応者

～回答が得られた 103件について～

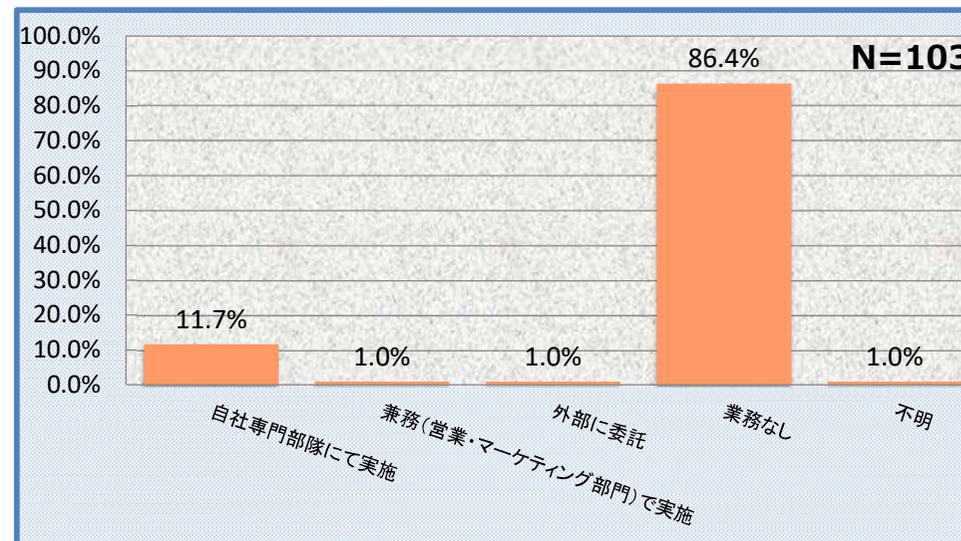
合計	回答計	自社専門 部隊にて 実施	兼務(営 業・マーケ ティング部 門)で実施	外部に委 託	業務なし	不明
103	117	77	4	20	15	1
100.0%		74.8%	3.9%	19.4%	14.6%	1.0%



10. 常駐保守業務の主体対応者

～回答が得られた 103件について～

合計	回答計	自社専門 部隊にて 実施	兼務(営 業・マーケ ティング部 門)で実施	外部に委 託	業務なし	不明
103	104	12	1	1	89	1
100.0%		11.7%	1.0%	1.0%	86.4%	1.0%

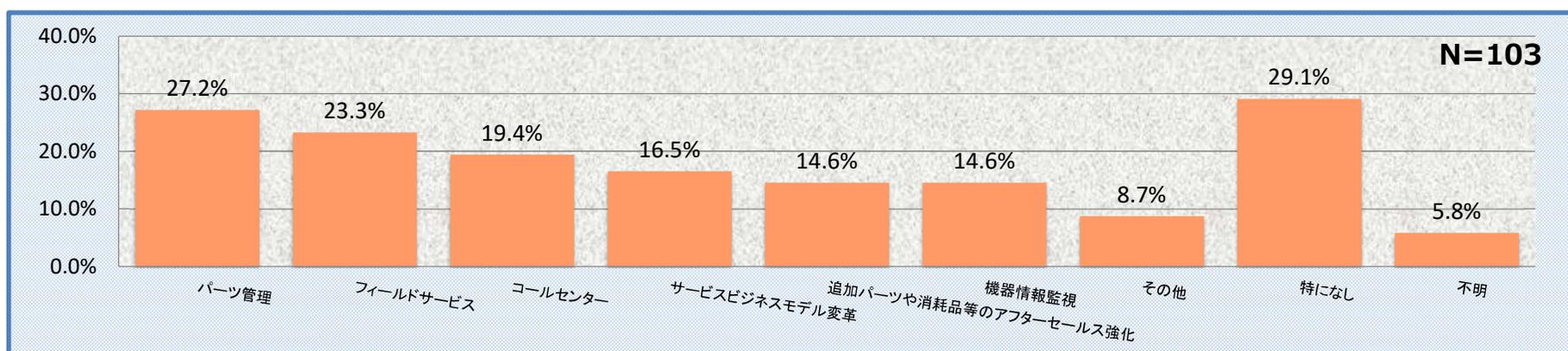


内容集計

1 3. 強化する希望アフターサービス領域

～回答が得られた 103件について～

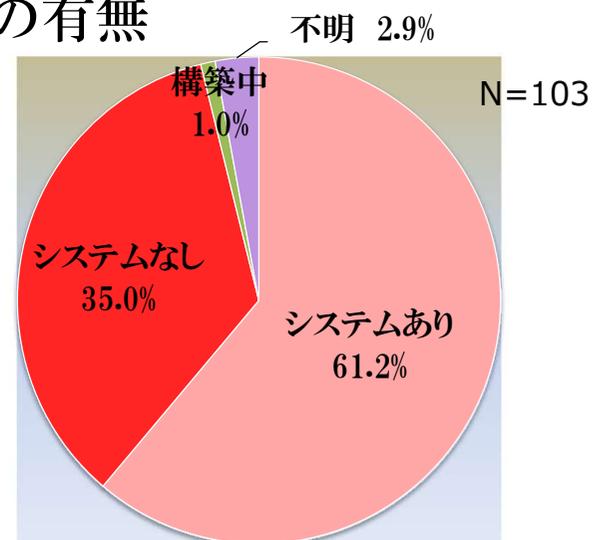
合計	回答計	パーツ管理	フィールドサービス	コールセンター	サービスビジネスモデル変革	追加パーツや消耗品等のアフターセールス強化	機器情報監視	その他	特になし	不明
103	164	28	24	20	17	15	15	9	30	6
100.0%		27.2%	23.3%	19.4%	16.5%	14.6%	14.6%	8.7%	29.1%	5.8%



1 4. アフターサービス領域で使用されているシステムの有無

～回答が得られた 103件について～

合計	システムあり	システムなし	構築中	不明
103	63	36	1	3
100.0%	61.2%	35.0%	1.0%	2.9%

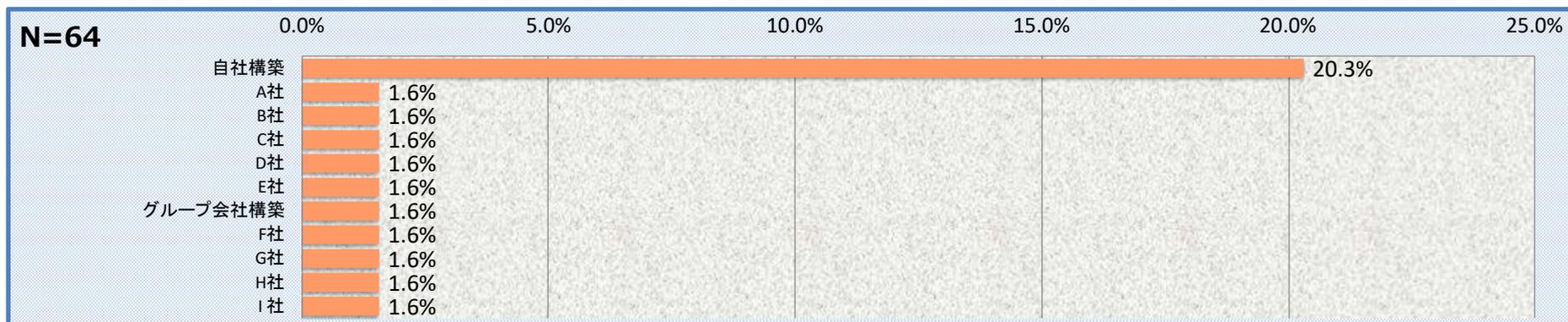


内容集計

15. アフターサービス領域使用システムベンダ名

～アフターサービス領域で導入システムあり・構築中と回答した 64件について～

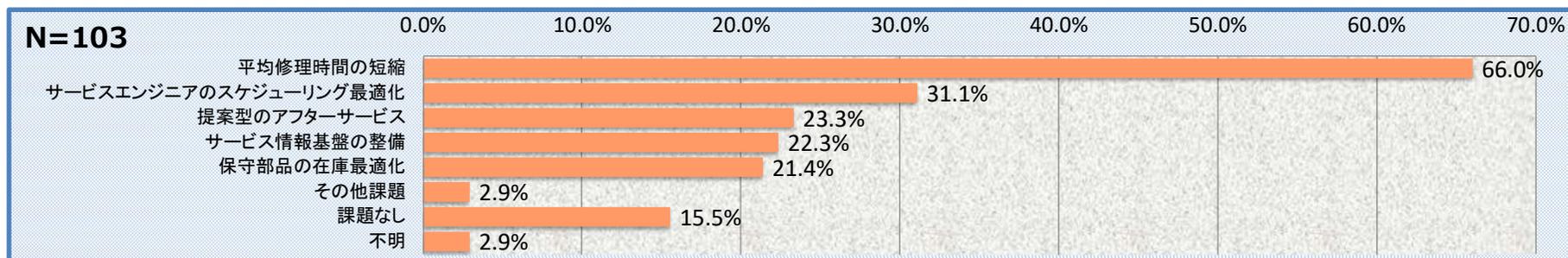
合計	自社構築	A社	B社	C社	D社	E社	グループ会社構築	F社	G社	H社	I社	不明・非公開
64	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41
100.0%	20.3%	1.6%	1.6%	1.6%	1.6%	1.6%	1.6%	1.6%	1.6%	1.6%	1.6%	64.1%



16. アフターサービスにおける課題・大項目課題内容

～回答が得られた 103件について～

合計	回答計	平均修理時間の短縮	サービスエンジニアのスケジューリング最適化	提案型のアフターサービス	サービス情報基盤の整備	保守部品の在庫最適化	その他課題	課題なし	不明
103	191	68	32	24	23	22	3	16	3
100.0%		66.0%	31.1%	23.3%	22.3%	21.4%	2.9%	15.5%	2.9%

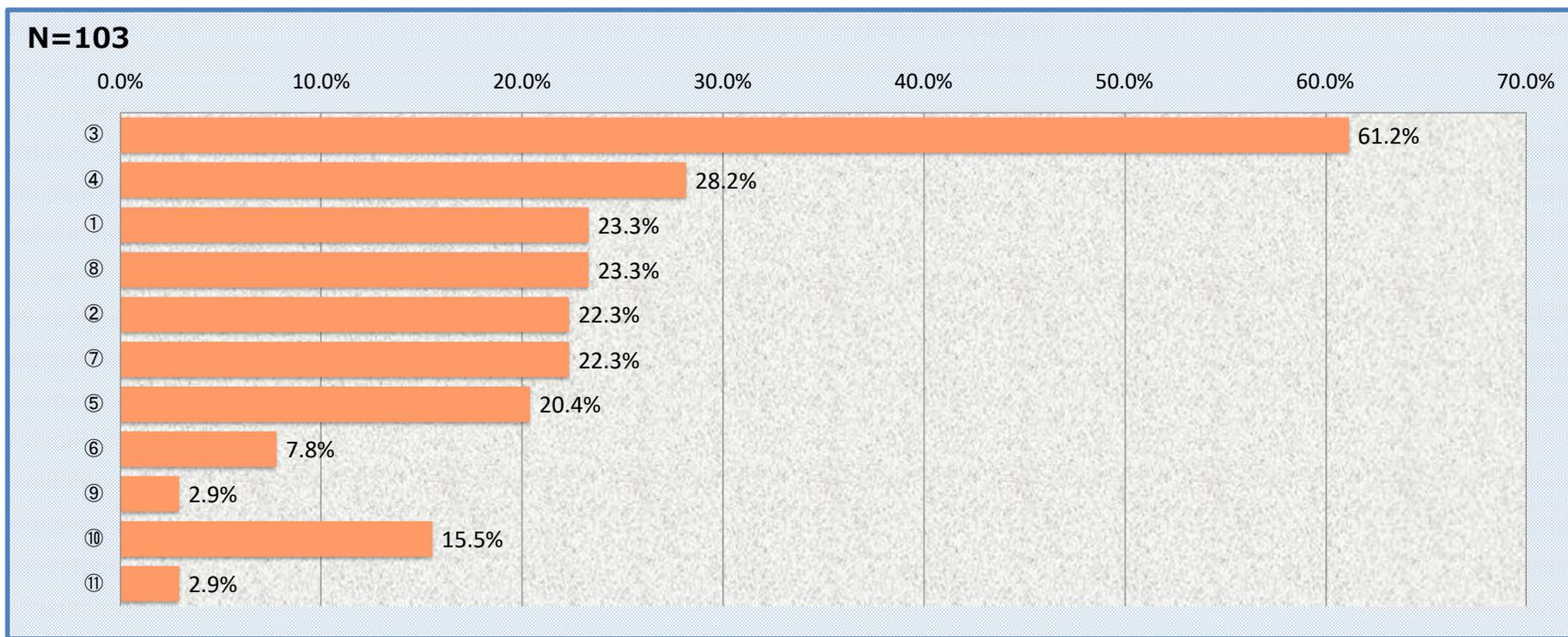


内容集計

17. アフターサービスにおける課題・細分類課題内容

～回答が得られた 103件について～

		③	④	①	⑧	②	⑦	⑤	⑥	⑨	⑩	⑪
合計	回答計	サービスエンジニアの熟練度合いにより、故障原因の特定にかかる時間と精度にバラつきがある	作業現場において、サービスエンジニアの修理作業を支援する情報の提供が来ていない(機器の稼働状況や故障原因がわからず、初回訪問での解決が難しい)	修理案件に基づいてサービスエンジニアのリソースを最大限活用した作業計画が立案できていない	顧客情報や機械稼働情報に基づいたアフターサービスの提案営業が出来ていない	サービスエンジニアの稼働状況がリアルタイムに確認できない	修理に関する実績情報が整備できていないため、KPI分析など十分に出来ていない	修理需要に応じた在庫計画が出来ておらず、過剰在庫や欠品が発生している	在庫計画が拠点間で連動できていないため、重複在庫が発生したり、在庫の融通が出来ていない	その他	特になし	不明
103	237	63	29	24	24	23	23	21	8	3	16	3
100.0%		61.2%	28.2%	23.3%	23.3%	22.3%	22.3%	20.4%	7.8%	2.9%	15.5%	2.9%

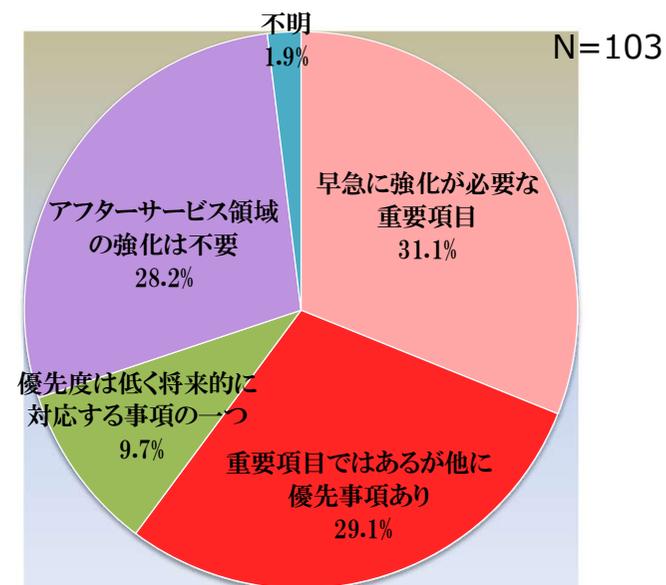


内容集計

18. アフターサービス領域強化優先度

～回答が得られた 103件について～

合計	早急に強化が必要な重要項目	重要項目ではあるが他に優先事項あり	優先度は低く将来的に対応する事項の一つ	アフターサービス領域の強化は不要	不明
103	32	30	10	29	2
100.0%	31.1%	29.1%	9.7%	28.2%	1.9%



内容集計

19. 課題発生内容

～回答が得られた 103件について～

		③	④	⑤	⑩	①	②	⑧	⑦	⑨	⑥	⑪	⑫	⑬
合計	回答計	保守計画、見積作成の工数が肥大している	作業実施時の出戻りによる工数が発生している	技術者の低生産性傾向が見受けられる	報告書作成の工数が肥大している	サービス事業化実現方法を模索している	請求サイクルの長期化傾向がある	保守サービスの品質が低下している	請求漏れが発生したことがある	ダウンタイムが長期化している	SLAの違約金の支払いが発生する	その他	特になし	不明
103	160	21	19	14	12	9	8	8	6	6	2	4	49	2
100.0%		20.4%	18.4%	13.6%	11.7%	8.7%	7.8%	7.8%	5.8%	5.8%	1.9%	3.9%	47.6%	1.9%

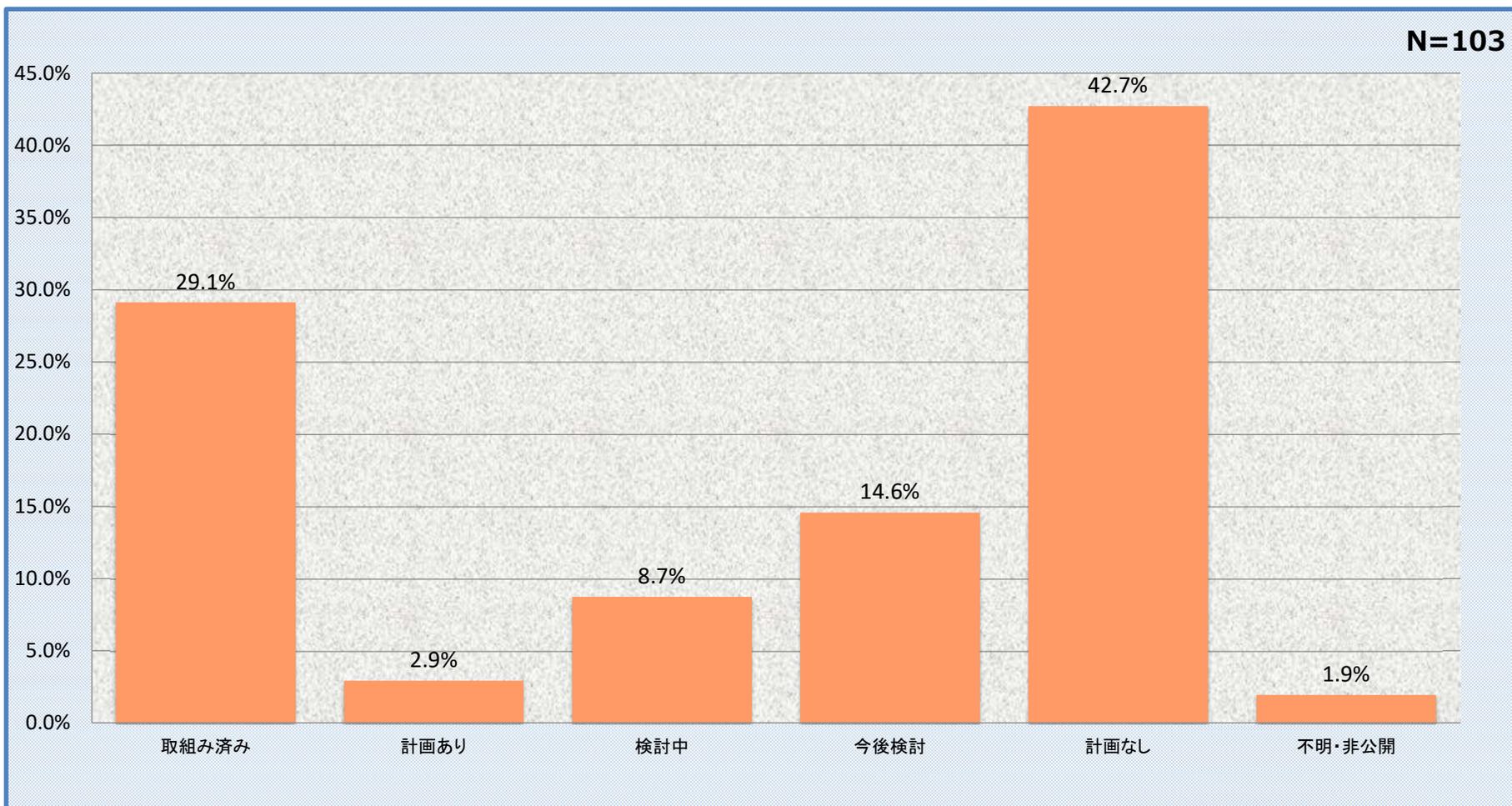


内容集計

20. 自社製品へのIoT活用意向

～回答が得られた 103件について～

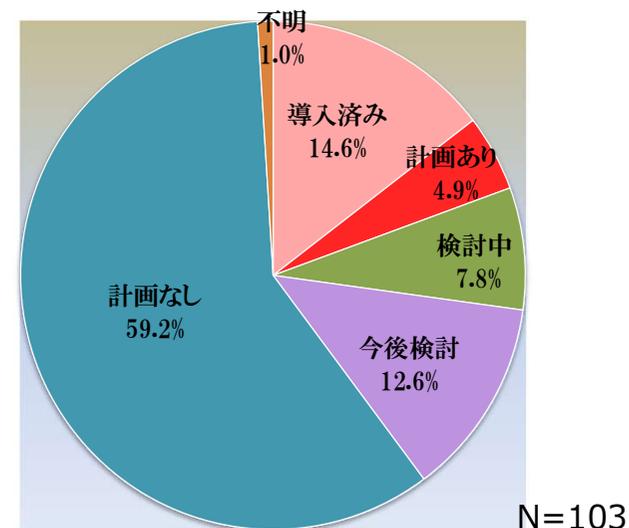
合計	活用済・意向あり合計	取組み済み	計画あり	検討中	今後検討	計画なし	不明・非公開
103	57	30	3	9	15	44	2
100.0%	55.3%	29.1%	2.9%	8.7%	14.6%	42.7%	1.9%



内容集計

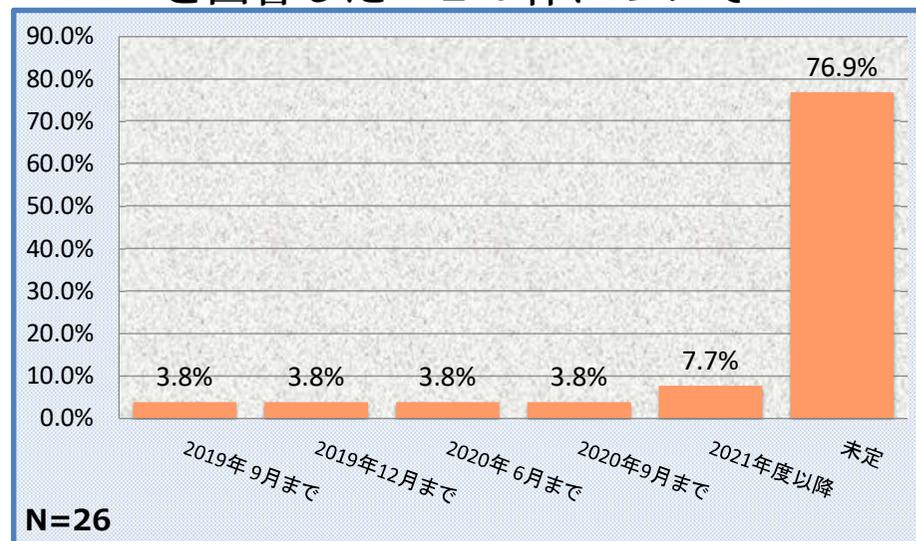
2 1. フィールドサービスフローの全ての網羅・一元管理システム導入計画の有無 ～回答が得られた 103 件について～

合計	導入意向あり	導入済み	計画あり	検討中	今後検討	計画なし	不明
103	26	15	5	8	13	61	1
100.0%	39.8%	14.6%	4.9%	7.8%	12.6%	59.2%	1.0%



2 2. フィールドサービスフローの全ての網羅・一元管理システム導入時期 ～フィールドサービスフローの全ての網羅・一元管理システムを導入意向あり と回答した 26 件について～

合計	2019年9月まで	2019年12月まで	2020年6月まで	2020年9月まで	2021年度以降	未定
26	1	1	1	1	2	20
100.0%	3.8%	3.8%	3.8%	3.8%	7.7%	76.9%



内容集計

23. 保守業務のアウトソーシングの可能性の有無 ～回答が得られた 103件について～

合計	保守アウトソーシング済み・可能性あり	既に活用済み	可能性あり	今後検討する	可能性なし	不明・無回答
103	29	7	17	5	70	4
100.0%	28.2%	6.8%	16.5%	4.9%	68.0%	3.9%

