



Lexmark 社が印刷を減らしてコストを削減する方法を顧客に伝授

2012 年、Lexmark 社の CEO であるポール・ルーク (Paul Rooke) 氏は、民生用インクジェット事業からの撤退を発表した際に、方向転換を伝えました。当時、Lexmark 社は、上位機種プリンタと複合機をいくつか設計、製造していました。製品のユーザーにとっては予期しない決断でしたが、Lexmark 社には事業を転換せざるを得ない理由がありました。

「民生用インクジェットでは、収益目標を満たすことができませんでした」と話すのは、Lexmark 社のグローバル サービス部品部門担当ディレクターのブラッド・ローレス (Brad Lawless) 氏です。「ソフトウェアとサービスに注力することで、エンタープライズ市場ではより効率を高めることができました」

同社は 170 カ国で印刷およびイメージング製品の販売を続けていますが、現在では、これらの市場の顧客の時間とコストの削減に役立つソフトウェア、ソリューション、サービスにより大きな比重を置いています。サービスとソフトウェアへの注力を強めた Lexmark 社は、銀行、教育、行政、医療、製造などのさまざまな業界でその市場シェアを伸ばすことができました。同社の新しい戦略はコンサルティングの色が強く、ネットワーク化したワークグループスタイルのプリンタと多機能機の効率を最大限に高めることでコストを削減する総合的なソリューションの提供を重視しています。

「当社は、より深い関係を築いています」とローレス氏。「対応の速いサービス品質保証契約を提供したり、印刷を減らしてコストを削減する方法をお客様に伝授したりするなど、事前対応的な多くの措置をとっています」

Lexmark 社はまた、最終的にハードウェアとソフトウェアの間の緊密な接続性をサポートし、モノのインターネット (IoT) へと幅広く統合できる新製品を設計しています。

リアルタイムの在庫ビューの実現

このサービス主体の戦略を改良し続けるために、Lexmark 社は PTC との長期的な関係を頼りにしています。

「Lexmark 社は 10 年前から PTC のお客様です」と話すのは、ソリューション マネジメント担当 VP のスティーブン・コールドウェル (Steven Caldwell) です。「互いに協調的な関係にあります」

Lexmark 社はこの PTC のプランニングソフトウェアを利用して、プロセスプランニング、在庫部品管理、プロビジョニング、予測などの主なビジネス タスクを実行しています。PTC のソフトウェアが Lexmark のほかのエンタープライズ プランニングソフトウェアと統合され、企業全体のサービス業務および部品インベントリを単一インスタンスで表示できるようになりました。こうして情報へのアクセスが改善されたため、スタッフは問題に事前的に対処し、顧客満足度を維持することができます。

「PTC は、当社がマネージド サービスのお客様に対して行っているのと同じことをしてくれています」とローレス氏は言います。「当社ではその専門知識を頼りに、サービスの提供方法を改良しています。これこそまさにパートナーシップです」

困難な SLA 保証への対応

グローバルな運用状況をリアルタイムで把握できるようになった Lexmark 社は、最短のダウンタイムを保証するサービス品質保証契約を提供できるようになりました。

「喜んで待つ人はいません」とローレス氏。「かつての標準は翌日のサービスでした。今では、翌日復元よりも速いサービスを要求するお客様が増えています」

この種の迅速な対応が可能なのは、技術者が部品をすぐに入手できる場合だけです。

このニーズを満たすために、Lexmark 社は大型の流通センターと数百もの転送在庫倉庫を管理しています。共有の倉庫スペースに在庫を転送することで、手頃なコストで在庫を流通させると同時に諸経費を制御することができます。また、アナリティクスも、Lexmark 社が顧客の近くに在庫として保管すべき部品や、技術者の車両に置いておくべき部品を特定するうえで役立ちます。

「当社のお客様の大部分はグローバルに業務を行っています」とローレス氏はいいます。「場所を問わず、同じパフォーマンスが期待されています」

ワークグループによる MFP 使用状況の最適化

Lexmark 社では、業界の経験とアナリティクスを組み合わせて、顧客の運用状況を評価し、何台の多機能プリンター (MFP) が必要かを判断しています。多くの場合、顧客は維持する MFP の台数が多すぎ、多額のコストを無駄にしていることに気付くことになります。

「見積もりをお伝えすると、少し驚かれます」とローレス氏。「しかし、当社の目標は、より少ない台数の MFP の使用頻度を高めることです」

もちろん、MFP の台数を減らすことを危惧する顧客もいます。ほかの MFP 企業からもっと大量の注文を勧められる場合もあるからです。Lexmark 社はこうした顧客の懸念に対処するために、自社の解析結果について説明し、MFP ワークグループの数が少なくても、同じ数のユーザーにより効率的にサービスを提供できることを示します。Lexmark 社はまた、スペア部品の在庫を利用できる点、そして 99 パーセントの SLA 達成率という偉業も指摘しています。

Lexmark 社は、プリンターの使用頻度が高まるように、ネットワーク化されたワークグループを設計しています。利用率が高くなるほど各機の運用効率が高まると同時に、スペースや電気料金の節約にもなります。また、顧客がユーザーの需要を満たすために必要な最小限の数の大型 MFP を含めることで、さらに備品や獲得にかかるコストを削減できます。

印刷を減らしてコストを削減する方法を顧客に伝授

Lexmark 社では、各社にユーザーの行動を変える方法を伝えることで、さらなるコスト削減を推進しています。MFP は職場にあまりにも浸透しているため、ユーザーはハードコピーの必要性を深く考えずに文書を印刷することに慣れてしています。

Lexmark 社では、プリントリリース機能を使用してこの問題を減らす方法を顧客に伝授しています。プリントリリース機能を使用すると、ユーザーがリリースするまで、すべてのジョブが印刷キューに保留されます。

「プリントリリース機能を使った場合、プリンタや多機能機の画面を見なければならぬため、本当に必要なジョブだけを選んで、残りは削除することができます」とローレス氏。

データによれば、ユーザーは多数の印刷キューの削除を選択しており、こうした選択により企業の多額の費用を節約できます。ローレス氏によれば、多くのプロジェクトで顧客は印刷コスト全体の最大 50 パーセント削減を期待できるといいます。

「PTC は、当社の組織的改良の基盤となっています」と同氏は付け加えます。「PTC のツールと専門知識を頼りに、当社のグローバルな在庫を管理し、迅速に判断を下すことができます」

詳細については、以下のページをご覧ください。

<http://www.ptc.com/service-lifecycle-management/service-parts-management>

© 2016, PTC Inc. All rights reserved. ここに記載された情報は情報提供のみを目的としており、事前の通知なしに変更される可能性があります。また、PTC が保証、約束、条件提示、提案を行うものではありません。PTC、PTC ロゴ、Product & Service Advantage、Creo、Elements/Direct、Windchill、Mathcad、Arbortext、PTC Integrity、Servigistics、ThingWorx、ProductCloud およびその他すべての PTC の製品名およびロゴは、米国およびその他の国における PTC またはその子会社、あるいはその両方の商標または登録商標です。その他の製品名または企業名はすべて、各所有者の商標または登録商標です。

J7436-LexmarkTeachesCustomersHowtoSaveMoneybyPrintingLess-JA-0616