

## コニカミノルタ、 医用画像診断機器のリモート サポートを強化

### KONICA MINOLTA

コニカミノルタ株式会社ヘルスケア事業本部では、フィルムによる医療の画像診断がデジタル化された当初からリモートサポートを採用してきた歴史があります。さまざまな点から比較検討した結果、現在では TeamViewer を採用しています。

コニカミノルタ株式会社ヘルスケア事業本部では TeamViewer の活用により、国内外で医療画像診断用機器を遠隔からサポートしています。X線画像を銀塩フィルムで撮影する時代から継続している事業分野ですが、現在では超音波診断装置や医療ITサービスなど複数の事業に拡大しています。

事業拡大に伴いフィールドサービスエンジニアの増員が必要でしたが、同社では人員増を抑制しつつも顧客満足度を高める必要がありました。時代にあわせて勤務形態が変化するなか、現在は TeamViewer を使用して早期段階のリモートサポートを提供しています。

#### 課題

- ① フィールドサービススタッフの増加を制限する
- ② ライセンスコストの削減と利便性の向上
- ③ 医療機関のお客さまを24時間年中無休でサポート

#### TeamViewer によるソリューション

コニカミノルタは、ISDN (Integrated Services Digital Network) の時代からリモートサポートを提供してきました。新しいリモートアクセスサービスを導入するタイミングで、同社は性能とセキュリティを理由に TeamViewer を選択しました。今では、リモートサポートから社内業務まで、その利用範囲が広がっています。

#### 効果

コニカミノルタは、フィールドサービスエンジニアの増員を回避し、オンプレミスのリモートサーバーよりも信頼性の高い可用性を実現しました。



## 医療機関を365日24時間体制でサポート

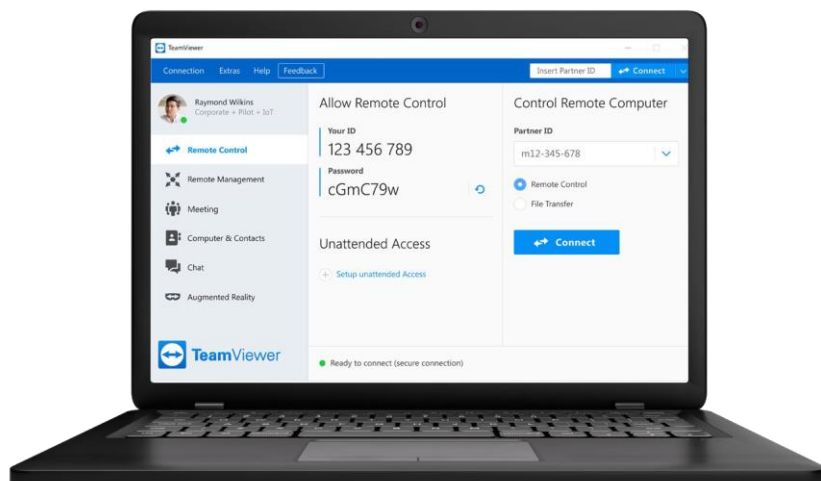
コニカミノルタ株式会社ヘルスケア事業本部では、主にX線や超音波などの画像診断装置と画像を保管するサーバー装置を提供しています。迅速な対応が必要な医療機関において、人命に関わる診断の遅れを防ぐため、24時間365日体制でサポートを行なっています。



” 当社の顧客サポートが問題を把握し、電話では対応できない場合、技術者が現場に赴く必要がありました。リモートで依頼に対応することで、スタッフの移動時間が無くなるため、復旧までの時間を短縮することができます。現在のリモートでの解決率は極めて高く、システムが常にスムーズに稼働して当然と思われているこの時代においても、当社は高い顧客満足度を得られています。”

和久 俊作 氏  
コニカミノルタ株式会社 ヘルスケア事業部

さらに、同社はサポートのスタッフの派遣をなくすことで、効果的にCO2排出を削減しています。





## オンプレミスのリモート サーバーから Team Viewer に変更し、可用性を確保

画像が銀塩フィルムからデジタルカメラに移行したように、X線写真をデジタル化したコニカミノルタ。2003年にはすでにネットワークを介してリモートメンテナンスを実施していましたが、当初はISDN接続を使用していましたが、2007年にはインターネットを使用したリモートサービスに変わりました。

TeamViewer の導入について、ヘルスケア事業本部の葉賀功氏によれば、「リモートサービスもオンプレミスのサーバーを使ったものを構築していたが、サーバーにトラブルがあればリモートアクセスもすべて停止してしまう状態だった。それをなんとか分散化、冗長化して可用性を確保する方向へと検討を開始した。」とのこと。

同社は6つのリモート接続製品を比較検討してクラウドサービスに絞り込み、TeamViewer を採用しました。セキュリティはヘルスケア分野に関係するすべてにおいて非常に重要で、コニカミノルタは TeamViewer に組み込まれている高レベルの暗号化、外部認証の重要性を強調しています。また、TeamViewer の管理画面で接続操作を行ってから実際にリモート操作が可能になるまでの時間が短いという点も評価されました。

## 他の業務領域への拡大

コニカミノルタでの TeamViewer の活用は日本だけでなく海外拠点でも進んでいます。特にアメリカでは国土が広いこともあってリモートサポートが不可欠です。

また、日本では「働き方改革」という面での活用も進んでいます。例えば、ITサポートチームが外出先でシステム障害に対応する必要がある場合、これまでは通常PCに依存していましたが、さまざまなOSに対応するTeamViewerならタブレットやスマートフォンからリモートアクセスで即座に診断でき、大きく重い機器を持ち歩く必要が減りました。

同社では、リモートメンテナンス目的では外部アクセスができないように予防策を講じています。そのため、会社が提供した端末以外、社内業務への外部アクセスを防止するようセキュリティが強化されました。しかし、問題が起こった場合のリモートサポートは、製品サポートと同様に速いと指摘します。

” TeamViewer はリモートサポートの問題を解決します。スタッフの移動が必要なくなると、解決スピードは上がり、CO2排出量を抑えることができます。”

和久 俊作 氏  
コニカミノルタ株式会社 ヘルスケア事業部



## コニカミノルタ株式会社 について

写真からスタートした会社で、ヘルスケア事業本部では古くはX線写真のフィルムを提供するなどしていましたが、医療の現場のデジタル化が進み、X線や超音波の画像診断ソリューションプロバイダーにシフトしました。画像の表示と診断、ストレージとコンピューターシステムを提供しています。

## TeamViewer について

世界有数のテクノロジー企業である TeamViewer は、あらゆるプラットフォームのあらゆるデバイスに、どこからでもアクセス、制御、管理、監視、サポートできる安全なリモート接続プラットフォームを提供しています。

60 万人以上の利用者がいる TeamViewer は、個人の非商用目的であれば無料で利用でき、25 億台以上のデバイスにインストールされています。

TeamViewerは、リモート接続、AR、IoT、デジタルカスタマーエンゲージメントの分野でのイノベーションを継続的に推進しており、シームレスな接続によってあらゆる業種の企業においてビジネスに重要なプロセスのデジタルトランスフォーメーションを支援しています。

2005 年に創業された TeamViewer はドイツのゲッピンゲンに本社を置く株式公開企業で、全世界におよそ 1,400 人の従業員がいます。TeamViewer AG (TMV) は、フランクフルト証券取引所に上場、MADAX株式指数構成銘柄となっています。

## お問い合わせ

TeamViewerジャパン株式会社  
東京都千代田区丸の内1-5-1 新丸の内ビルディング 10F  
JapanSales@teamviewer.com | <https://www.teamviewer.com/ja/>

## Stay Connected



[www.teamviewer.com](https://www.teamviewer.com)