

カスタマーエンジニアの後方支援に、 手軽に導入できるAR技術が合致、 本格運用で大きな効果



デジタルサービスの会社へと転換をはかるリコーでは、全国431のサービスステーションと4600名のカスタマーエンジニアを擁する強みを活かし、サービス体制を強化している。従来からのコピーやプリンター、複合機といった機器のサポートでは、これまで築いてきた高い顧客満足度を維持していく必要があった。その一方で、カスタマーエンジニアの高齢化や、それに伴う熟練技術者の引退、若手の技術者との考え方の違いなどもあり、仕事のリソース不足の可能性もあるという状態だったことから、新しいIT技術を用いて、カスタマーサービスの効率化を推進することが会社の方針となった。

新しい技術を模索し、さまざまな検討をするなかで現実的な対応として、TeamViewerのAR(拡張現実)製品によるカスタマーエンジニアの支援を行うことにした。



目的

お客様先に派遣するカスタマーエンジニアは現地に対応するため高い技術が求められるが、個々のエンジニアのスキルには差があり、後方支援が必要な場面が発生する。より効率的な支援体制を築きたい。

効果

カメラを通して現地の状況をオフィスにいるスタッフや熟練エンジニアと状況を共有、AR技術を活用して映像に具体的指示を加えることで、より早く、より高度で的確な対応が可能になった。

さまざまな技術を検討するなかで、手軽に 導入できるTeamViewerのAR製品に出会う



リコージャパン株式会社
マーケティング本部 CXセンター遠隔支援推進室
室長 新名主洋氏

高速・低遅延の通信の5Gが注目を集める時期で、新しいIT技術で効率化を図るという方針から、さまざまなベンダーから話を聞き、展示会にも足を運ぶなかでAR(拡張現実)に行き着いた。当初はすでにある製品のCADデータから高度なARを構築、現場にある製品と仮想の融合といったことも考えたが、実現するためには大掛かりな準備の必要がある。対応するリソースがないこともあり、すぐに導入できるものとしてTeamViewerに出会った。TeamViewerのソリューションでは、必要に応じてサービス現場の機器などを映し出し、オフィスからARで指示を出す。画面上に印を付ければ、カメラの向きが変わっても追従するため、よりの確な指示が可能になる。現場のエンジニアだけでなく、後方で多くの技術者が支援することも可能になり、よりの確な対応がリアルタイムにできることになる。また、ARをより使いやすくするたスマートグラスの導入も進めている。2020年11月に少数導入に、2021年5月からは大量導入、効果を発揮しはじめている。

(裏面に続く)

お客様のオフィスでカメラを使うための手続きにも配慮



TeamViewerの導入は思ったよりも順調に進んだが、それよりも問題は「カメラ」の存在。カスタマーエンジニアはお客様先で通常は入れない場所まで入って作業をする必要がある。そのため、カスタマーエンジニアのスマートフォンは情報管理の観点からカメラ機能を使えないよう制限をかけていた。しかし、ARを使うためには制限を解く必要がある。幸いにしてARの導入はトップダウンで進めていたこともあり、リコー側の手続きは厳格なルール決めを含めて順調に進んだが、現場では訪問先のお客様の理解が必要になる。そのため、お客様の理解を求める冊子の作成などやカメラやスマートグラス利用のルール作りを行なった。

1件あたり2時間、対応時間を短縮



リコージャパン株式会社
S&S事業本部 技術センター ソフトウェア技術支援部
CS技術支援グループ 鈴野文治氏

同時期に製品のテクニカルサポート業務にもTeamViewerを導入、お客様のPCをリモートで確認・操作することで、従来よりも素早い対応が可能になった。例えば設定や操作の問題では、電話でのやりとりだけでは解決しにくく、お客様PCの画面を見ながら操作することで、すぐに解決することが多くなる。従来であれば訪問して対応しなければならぬ問題でも、リモート接続で対応すればすぐに解決する。その結果、僻地では最長で5時間、全国平均では1件あたりの対応時間が2時間も短縮するという結果になった。都市部では訪問してもそれほど時間がかからないケースもあるが、全国で見れば距離的な担当範囲が広い拠点もあり、1件の訪問だけで数時間以上かかるところもある。全国津々浦々まで展開するリコーでは、「遠隔」をさらに進めていくことがサービス効率化の鍵となる。訪問サービス、コールセンターともにARやリモートの技術の活用が期待される。

リコージャパン

リコーの複合機やプリンターの販売はもとより、サポート&サービス、システムインテグレーションも含めて、デジタルの力を使ってお客様の経営課題や業務課題の解決を支援する各種ソリューションを提供するグループ企業。全都道府県に支社を置き、431の拠点に4600名のカスタマーエンジニアを擁する。

個人はずっと無料、商用なら14日間の無料トライアルがあります。

<https://www.teamviewer.com/ja/download/>



TeamViewer
(チームビューワー)
について

チームビューワーはConnected Operational Technologyのグローバルリーダーです。PC、モバイル端末、工場の機械やロボットなどあらゆる人やもの、そして場所や時間を問わず世界のユーザーの接続を可能にしています。「TeamViewer」は個人向けには無料で、現在の有料登録ユーザーは50万人以上。法人は中小企業から大企業まで、あらゆる業種の企業のデジタル化の推進を支援しています。デバイスの分散化、自動化、ニューノーマルといった環境の変化に対応し、チームビューワーではAR、IoT、AIの分野でのデジタル・トランスフォーメーションやイノベーションを推進しています。2005年に会社設立以来、「TeamViewer」をダウンロードしているデバイスは現在 25億台となっています。本社はドイツのゲッピンゲン、従業員は全世界で約1,200名。TeamViewer AG (TMV)は法兰克福証券取引所に上場、MADAX株式指数構成銘柄となっています。TeamViewerジャパン株式会社はTeamViewerの日本法人として2018年に設立。

