

リモートを活用、 研修コストを半年で 300万円以上削減



さまざまなプリンティングソリューションを持ち、デジタルサービスの会社へと転換中のリコーでは、お客様に製品を活用していただくための体制を日々強化中。なかでもプロダクションプリンターは品質への要望の高いお客様が多く、対応するカスタマーエンジニアは、商品の基礎からトラブルシューティングまで広い知識が必要となる。

リコーでは従来から研修を充実させていたが、プロダクションプリンターの研修となると機材の関係から全国から東京や大阪に集まって研修をしていた。ところが新型コロナウイルスの影響で移動の自粛が求められ、研修体制も変更せざるをえない状況に。そこで、TeamViewerのリモート機能を使い、東京の研修室のPCを受講者が直接操作、講師とはオンラインで対話しながら印刷作業をして研修を進めるという方法に変更した。

目的

移動の自粛が求められるなかで、実際に集合した場合と遜色ない研修をする方法を検討した。実際のPCを操作することが何よりも重要な研修内容のため、リモートをするにしても、すべての操作が手元のPCからできることが必要だった

効果

研修室のPCをそのままリモートの被操作機としたため、遠隔地から研修室のPCを自在に操作でき、PCの操作に関しては集合研修と同じ研修効果が期待できる。また、移動のコストやスタッフの時間的負担を大幅に軽減した



研修中の様子。4台のPCに遠隔地からリモートでアクセスし、研修室側のプリンター操作を実習する

TeamViewerのリモート機能で、 研修室のPCを操作して習得



リコージャパン株式会社 S&S事業本部 技術センター技術戦略部
HEサービス計画グループ 兼 PPサービス事業部ハイエンド技術支援部
コントローラー技術支援グループ 薬師寺由布子氏

研修に大きな負担を強いられていたとき、新型コロナウイルスの影響もあり、研修をTeamViewerのリモート機能を活用するように変更した。

まず、研修に使うPCは研修室にあるMacBookをそのまま利用。TeamViewerを導入して、遠隔地にしてもリモートで操作できるようにした。

被操作側のPCがMacOSでも操作側はWindows機でかまわない。PCの画面だけでは講師による説明が届きにくいので、別途ビデオ会議アプリケーションを利用、PCの操作と講師からの説明が同時に見られるようにした。

また、プリンターの操作や印刷結果についても別のカメラを用意し、状況が研修者に伝わるようにした。

これで、単にPCをリモート操作するだけでなく、講師と受講者がお互いに顔を見ながら実際の操作と印刷を習得できるようにしている。

