

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。

出張費のコスト削減は半年で300万円以上、 受講率もアップし理想の姿に



カラープロダクションプリンター RICOH Pro C7210S

研修をリモートで行うことで、移動のコストが大幅削減することができた。金額にして半年で300万円以上にもなり、特に遠隔地からの研修参加では多額の費用がかかっていたが、それを削減できたことが大きい。また、受講者の時間節約効果も大きい。研修のために仕事をシフトすることもあったが、その必要が大きく減った。例えば移動に一日かかるような拠点からの参加では、移動分の時間短縮は大きい。さらに、各拠点から参加するだけでなく、自宅から参加することも可能なため、自宅にいながらにして会社の研修を受けることができるのだ。研修にかかる合計時間が短縮されたことで研修の申込みが増えたほか、突発的な欠席も減り受講率のアップにもつながっている。たくさんの方が受講するという理想的な姿となり、リコーが目指すメーカーからデジタルサービスへの転換という会社の目標にも沿ったものとなっている。

サポートにも導入し訪問数は減少、 新製品には組み込みも準備中

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 リーダー 森田正氏

プロダクションプリンターの研修とは別に、今後発売となるプロダクションプリンターへTeamViewerを組み込むことも準備が進んでいる。組み込み用のTeamViewerを使い、プリンター本体を直接操作することで、ログ収集だけでなくより高度な遠隔サポートを可能にする。

これはダウンタイムの削減というお客様にとって大きなメリットがあるばかりでなく、カスタマーエンジニアの訪問コストの削減ということにもつながる。また、人の往来を少なくすることは新型コロナウイルス対策から始まる新しい生活様式にも合致、お客様側に安心・安全という面でのメリットも提供できる。

さらに、従来のような消耗品の管理だけでなく安定稼働を助けるためのツールとして大きな期待が寄せられ、ハードおよびソフト両面における遠隔サポートとして大々的に打ち出していこうと計画しているという。

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。

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofplatz 2, 73033 Göppingen Germany
Phone : +49 7161 305897700

TeamViewer ジャパン株式会社
〒100-6510 東京都千代田区丸の内1-5-1 新丸の内ビルディング10F
Tel: 03-4563-9650 E-mail: japansales@teamviewer.com
<https://www.teamviewer.com/ja/>

