

スマートグラス MOVERIO 導入事例 BT-300

EPSON
EXCEED YOUR VISION

エプソン販売株式会社日野事業所

スマートグラスを自社導入して、カスタマーエンジニアへの遠隔教育を実現。 スピーディで的確な情報共有が可能に。

ビジネス用複合機やプロジェクター等のOA機器は、当社エプソンの主力商品の一つ。全国のサービスパートナー（販売代理店）を介して、販売や保守・メンテナンスを行っている。保守・メンテナンスを担当するカスタマーエンジニアには、さまざまな知識や技術が不可欠。彼らへの教育は当社の重要なテーマの一つとなっている。

そこで、より効率的でわかりやすい教育のためにMOVERIO BT-300を導入。当社技術サポート1部 インフラサービス・本社の藤園英秋に話を聞いた。



エプソン販売株式会社日野事業所

所在地：東京都日野市日野 421-8
URL：<https://www.epson.jp/>
担当者：技術サポート1部 インフラサービス・本社 藤園英秋
導入機種：MOVERIO BT-300
導入箇所：エプソン販売株式会社日野事業所

ニーズ・課題

- 本社でのハンズオン教育(集合教育)は、サービスパートナーの出張コストがかかる上に、移動日を含めた時間的な効率が悪い。出張期間中はサービスパートナー側のエンジニア数が減員する。
- トレーナーをサービス拠点に派遣する場合も、出張コストや機器の事前配送、教育場所の確保が必要となる。また派遣先の1ヵ所ですら研修が開けない。
- ビデオ教育では双方向のやりとりができない。テレビ会議は双方に専用の会議システムが必要で機器導入コストが高い。
- ハンズオン教育では講師の手元を全員に見せるのが難しい。

導入効果

- 出張にかかるさまざまなコストを削減。また、出張によるエンジニア不在がなくなりサービスパートナーの本業に差し障ることがなくなる。
- 同じ時間に複数のサービスパートナーで受講可能で、最新の技術情報を全国のサービスパートナーにスピーディに提供できる。
- 専用設備の導入が不要。インターネット環境の整備だけで済むので、研修準備が容易になる。
- 講師の手元作業を鮮明に映すことができ、受講者の理解向上につながる。

背景

集合教育やトレーナー派遣に代わる遠隔教育を模索。

販売代理店であるサービスパートナーは全国で25社。約600名のカスタマーエンジニアが活躍している。各社の新人教育や中堅・



エプソン販売株式会社日野事業所
技術サポート1部 インフラサービス・本社
藤園英秋

ベテランに対する技術教育は、研修センターでの集合教育や各社にトレーナーと機器を派遣する形で行われている。

しかし集合教育の場合は研修期間が移動日も含め2～5日間を要し、その間各社でも稼働できるカスタマー

エンジニアが減員。業務に支障をきたす場合もある。またトレーナー派遣の場合も、機器の事前配送などの準備が必要で研修場所は派遣先の1ヵ所に限られる。

「これらの改善のために、何らかの機器を使った遠隔教育を検討しました。まず候補が上がったのがビデオ教育。研修内容をビデオにまとめ各社に送ることを考えましたが、こちらからの指示のみの一方通行で相手の理解度が測れない。次に考えたのがテレビ会議形式。これなら双方向のやり取りはできますが、画像の鮮明さや通信が途切れないという点でやはり難アリと判断しました」(藤園)

理由

研修に集中できる軽い装着感を重視。ハンズフリーの操作性も決め手に。

研修では機器の内部を示し部品の状態や動きを確認したり、修理方法を示す必要があるので手元がクリアに見えることが不可欠。そこでハンズフリーで両手を自由に動かせる小型・軽量型の

MOVERIO BT-300を導入。また、アプリケーションとして講師サイドで2アカウントを使用することから、主にweb会議型の幾つかのソフトを検討した結果、映像のクリアさと機能から(裏面へ続く)

スマートグラス MOVERIO 導入事例 BT-300

エプソン販売株式会社日野事業所

ブイキューブ社のxSync Prime Collaborationを採用した。

MOVERIO BT-300を活用した研修では、当社の研修センターで講師が解説。BT-300を装着した模範指導者が講師の横で操作を行い、模範指導者が見ているのと同じものがサービスパートナーのスクリーン

に映し出され、受講者が学ぶ形となっている。講師側のPCを使い丸や矢印で注意点を示せるので、よりわかりやすい解説が可能。さらに受講者側もBT-300を装着して作業を行えば、その様子を研修センターの講師が確認。指示を出したり誤操作を指摘することができる。

活用

研修内容や出張コスト等、さまざまな課題が改善

MOVERIO BT-300の導入により、サービスパートナーへの遠隔教育体制を整備。当初の課題であった集合研修やトレーナー派遣による出張コストの大幅削減が可能となった。

それだけでなく、全国のサービスパートナーでの同時開催研修が可能になったので最新技術をスピーディに展開できる。カスタマーエンジニアの帰社時間を考慮して研修時間を設定すれば、本業に

支障をきたすこともなくなる。

また集合研修でも操作を行う講師の周りを受講者が取り囲むと手元をはっきり見るのが難しくなりがちだが、MOVERIO BT-300ならしっかりクリアに細かな操作を伝えることが可能に。

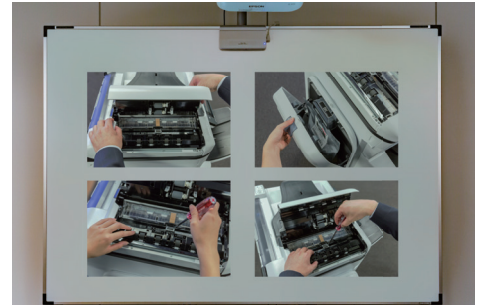
「双方向のやり取りにより要点を的確に伝え、教え、受講者の理解度を測ることが集合研修以上にできるようになったと思います」(藤園)



ハンズフリーで作業の詳細を受講者に見せられる



どこにいても講師の手元をしっかりと確認できる



講師は複数の受講者の実習をリアルタイムに確認できる

展望

今後は教育研修以外での活用も検討

1年ほどの検討期間を経て2017年春から導入。想定以上の導入効果があり、今後は教育研修以外での活用も視野に入れている。

「まず考えられるのが、本業での保守・メンテナンスでの活用です。大型機械の修理では、納入先から製品を引き上げるのではなくカスタマーエンジニアが向かい修理に当たることがあります。その際に納入先にはカスタマーエンジニアが向かい、スマートグラスを介して当社の技術部門から指示を出すことができます。

またプロジェクターの商談では、天井など吊り下げる位置の確認作業が発生します。その時に営業担当者がスマートグラスを使い施工担当者と映像を共有すれば、施工側として知りたい情報を即座に確認できる。これまでは営業担当者が天井などの画像を撮影し帰社後に施工担当者に示していましたが、施工側として必要な部分の画像がなくて再度確認に向かうようなこともありましたが、そう

いったことの解消にもつながると思います」(藤園)

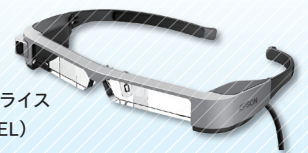
今回の導入機器・ソフトウェア

xSync Prime Collaboration ブイキューブ株式会社

国土交通省など実績のあるツール。複数の現場と本部をつなぎ、不安定な通信環境にも強く、現場状況や本部からの指示をペン書きしながら会話できる。緊急時、建設管理、保守、スキル教育に。

エプソンのスマートグラス MOVERIO BT-300

【製品名】BT-300 【価格】オープンブライズ
【ディスプレイ方式】シリコンOLED(有機EL)
【解像度】1280×720ドット(HD)
【質量】ヘッドセット部 69g(ケーブル・シールド除く)、コントローラ部 129g



お問い合わせ

プロジェクターインフォメーションセンター
TEL 050-3155-7010

製品に関するご質問・ご相談に
電話でお伝えします

受付：月～土曜日
(祝日・弊社指定定休日を除く)

*左記電話番号はKDDI株式会社の電話サービスを利用しています。
*左記番号をご利用いただけない場合は、携帯電話またはNTT東日本、NTT西日本の固定電話(一般回線)からお掛けいただくか、042-503-1969までお掛け直してください。