

スマートグラス MOVERIO 導入事例 BT-300

EPSON
EXCEED YOUR VISION

NEC フィールディング株式会社

スマートグラスを導入し、バーチャルな 2 人体制を実現。 サポートセンターと現場の一体感を高め、多種多様な製品に対応。

NEC フィールディングは、NEC グループの一員として、お客様企業の IT 環境をサポート。日本全国に 381 の拠点をもち、IT システムのコンサルティングから、設計・構築・運用・保守・点検・トラブル対応に至るまで、24 時間 365 日のサポート体制でお客様に対応している。

近年は太陽光システム等、非 IT 製品の対応ニーズも増えており、サポート体制強化のために、エプソンの MOVERIO BT-300 を導入。効率的な作業体制を実現している。



NEC フィールディング株式会社

所在地：東京都港区三田 1-4-28 三田国際ビル
最寄駅：大江戸線赤羽橋駅
URL：<https://www.fielding.co.jp/>
御担当者：サービス技術本部 テクニカルサポート部
今原 正和 様・野々原 伸吾 様
サービス技術本部 共通技術部
藤井 崇司 様
導入機種：MOVERIO BT-300

ニーズ・課題

- 非 IT 製品への対応**：従来は IT 製品の保守が業務の中心だったが、業務拡大により、非 IT 製品への対応も増えている。
- 経験値補完**：非 IT 製品は製品の種類や分野が多岐に渡り、かつ IT 製品よりも保守機会が少ないので、十分な経験がなくても現場のカスタマーエンジニアが対応する必要がある。

導入効果

- リアルタイムでの映像確認により、バーチャルな 2 人作業体制となり、作業品質と生産性を向上できた。
(エンジニアが未経験の装置の場合でも、遠隔サポートにより一人でも対応可能。指差し確認をリアルタイムでダブルチェックでき、ミスや漏れを防止できる。)

背景

IT 専門から非 IT 製品も含めた幅広いサポート体制を展開

NEC フィールディングは、NEC のグループ企業として、IT 系のシステム対応を専門としてきた。しかし近年はサポート領域を拡大。



サービス技術本部
共通技術部
藤井 崇司 様

非 IT 製品も取り扱うことで、お客様企業との連携を強化し、事業拡大に乗り出している。

「非 IT 製品には、太陽光システムや券売機、介護施設向け設備等、多岐に渡ります。それぞれ仕組みや作業内容が異なる上に、対応する頻度もさまざま。IT 製品に比べ、対応する回数が少ない製品では、実践的な

経験値が上がらないことが課題になっていました」(藤井氏)

また、IT 専門から非 IT 製品へ、対応範囲が広がることで、カスタマーエンジニアの在り方も変化を求められている。

「IT に特化している時は、集合研修を行い、最新技術をブラッシュアップすることで、1 人のエンジニアが高いスキルを持って現場作業に当たることができました。しかし、対応範囲が広がると現場エンジニアに一任するだけでなく、サポートセンターと連携した効率的な仕組みが求められるようになったのです」(今原氏)



サービス技術本部
テクニカルサポート部
今原 正和 様

理由

ハンズフリーのスマートグラスなら、作業中の映像も共有できる

画像を使って、遠隔で連絡を取り合うツールとしては、スマホのテレビ電話などもある。同社でも検討してみたが、スマホで指示を受けても、実際の作業は一旦スマホから離れて行うので、指示通りの作業が行われているのか、センター側では確認しきれない。そこで決め手となったのが、ハンズフリーで扱えるスマートグラスである。スマートグラスなら、サポートセンターと現場が同じ映像情報を共有

でき、センター側の指示通りに作業を進めている様子もリアルタイムで確認可能だ。

「現場では作業中、ずっと装着しているので、装着感が軽いことを重視。軽量モデルの中には片眼タイプもありましたが、将来的に活用範囲が広がることも考慮し、両眼タイプで、かつ軽い MOVERIO BT-300 を選びました」(藤井氏)

スマートグラス MOVERIO 導入事例 BT-300

NEC フィールディング株式会社

活用

バーチャルな 2 人体制で作業品質と生産性を向上

同社では 2017 年にまず 100 台を導入。活用方法を検討した上で、2018 年に 1600 台を揃え、スマートグラスによる対応を本格化している。

実作業では、サポートセンターの指示担当者と現場のカスタマーエンジニアが 2 人 1 組になり、カスタマーエンジニアがスマートグラスを装着。センターでは現場の様子をモニターで確認し、指示を出し、カスタマーエンジニアが応えながら、作業を進めていく。

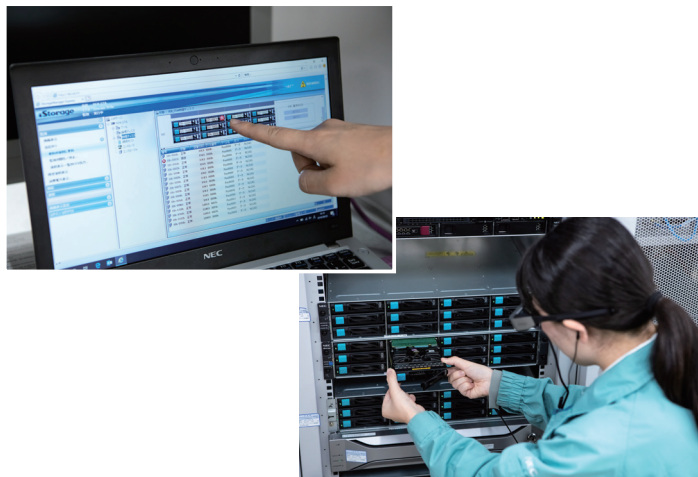
「私はセンター側から指示を出していますが、会社としても初の試みなので、最初は不安でした。しかし導入してみると便利さが勝ります。現場が見ている場所や対応する機器の状態が一目でわかるので、

こちらからも的確な指示を出しやすいのです」
(野々原氏)

現場のカスタマーエンジニアが、これまで持参していた分厚い保守ドキュメントをハンズフリーで参照できるように検討を進めています。さまざまな知識に長けた専門家が真横にいる感覚で作業を進められるので、経験が浅く不安に感じていた装置でもエンジニア一人で安心して作業に臨めるようになった。また、指差し確認をリアルタイムでチェックできるため、ミスや漏れの防止につながっている。



サービス技術本部
テクニカルサポート部
野々原 伸吾 様



展望

スマートグラスによる遠隔支援ノウハウを、新たなサービスとしてパッケージ化

保守・メンテナンス・点検の範囲が今後、さらに増えることを考えると、現場対応だけでなく、研修の充実も求められる。その時に有力なツールになるのが、MOVERIO BT-300。研修担当部門と現場をスマートグラスを介して繋ぐことなども検討されている。

さらに自社で培った遠隔支援の仕組みを「遠隔支援ソリューション」としてパッケージ化し、保守・メンテナンスの新たなサービスとして提供中 (https://solution.fielding.co.jp/service/solution_search_3/remote-support/)。お客様企業の品質・時間・技能継承などの課題解決にも乗り出している。

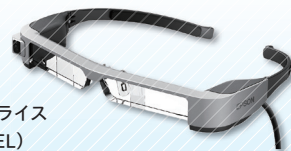
「研修でも活用すれば、現場のカスタマーエンジニアの安心感もさらに増すことと思います。また『遠隔支援ソリューション』は、

私たちが現場で使いこなしてきたノウハウを踏まえてサービスを提供できます。いずれにしても当社の保守体制発展のカギを握るのが MOVERIO BT-300、と言っても過言ではありません」(今原氏)

今回の導入機器・ソフトウェア

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・シェード除く)、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～金曜日
(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。
*左記番号が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。

エプソン販売株式会社