

Howden 社が拡張現実リモート サービスでカスタマー サポートを改善

業務の実効性と効率性の鍵を握る従業員の専門知識

従業員の専門知識の価値は計り知れません。機械がどのようなしくみで動くのかを正確に把握しているエンジニアから、生産ラインのすみずみまで知り尽くしたオペレータに至るまで、従業員が身に付けている専門知識は企業の業績を大きく左右します。製造メーカーの多くは、社内の事業部門のサポートについても顧客のサポートについても、専門知識を備えたエキスパートを頼りにしています。企業が頼りにできるエキスパートの数には限りがあるので、その知識を広く活用するには課題が伴います。グローバルに事業を展開している企業では特にそうです。

拡張現実をリモート アシスタンス ソリューションと組み合わせることで、これまでは考えられなかったスピードでどこでも必要な場所にサポートを提供し、専門知識を効果的に活用できます。拡張現実ツールで離れた場所にいるエキスパートとサービス チームをリアルタイムでつなげることで、コミュニケーションを円滑化して担当者が不慣れな問題でも予期せぬ問題でも迅速にトラブルシューティングを行うことができるようになります。拡張現実を使用したリモート アシスタンスにより、従業員は上質なカスタマー サービスを提供するために必要な知識を常備できます。



Howden 社の使命はすべての顧客に上質なサービスを提供すること

スコットランドのグラスゴーに本社を構える Howden 社は、顧客に工業製品を供給しているグローバル エンジニアリング企業です。高品質な空気・ガス処理ソリューションに重点を置いた同社の製品は、発電、廃水、金属、採掘、輸送、石油ガスなど、さまざまな産業部門を支えています。160 年を超える実績に裏打ちされた Howden 社のバラエティ豊かな回転装置は、顧客が抱えるアプリケーション エンジニアリングの非常に困難な課題の解決に貢献しています。

Howden 社のオランダの製品部門では往復圧縮機的设计と製造を行っており、その圧縮機は世界中に出荷されています。これはつまり、Howden 社の製品部門の多くがそうであるように、サービス チームへのトラブルシューティング関連のサポート依頼が世界中から届くことを意味します。依頼内容によっては、製品エキスパートが顧客の拠点に出張しなければならないことも少なくありません。そういったわけで、Howden 社のエキスパートが一度にサポートできるチームと顧客の数には限りがあります。

Howden 社が PTC とのパートナーシップを通じて拡張現実リモート アシスタンスソリューションを実装

顧客へのサポートを改善して現場にエキスパートを派遣しなくても専門知識を提供できるようにするため、Howden 社は拡張現実リモート アシスタンスソリューションを実装することにしました。そのために選ばれたのが、PTC の Vuforia Chalk です。強力なリモートアシスタンス機能を搭載しているだけでなく、それを追加の作業なしに利用できるというのが理由でした。開発や統合にかかる面倒な作業なしに、Howden 社は短期間でソリューションを展開して拡張できました。

「私達は得意なこと、つまり装置に関する専門知識の提供に集中したかったのです。ソフトウェア開発はしたくなく、ハードウェア要件についての心配もしたくはなかったのです」と Howden 社で Data-Driven Advantage 担当コマーシャルリードを務めるグレアム・ラッセル (Graeme Russell) 氏は述べています。

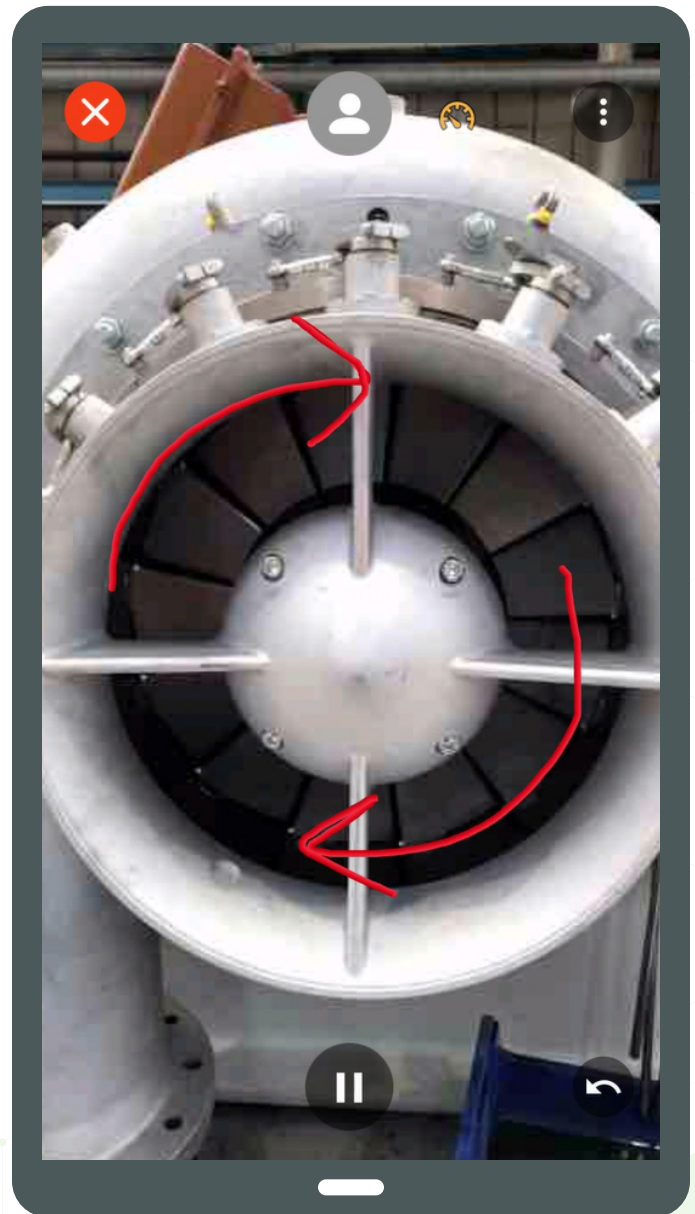
Howden 社は当初は小さな規模で、オランダチームを含むいくつかのパイロットプログラムから始めました。COVID-19 の影響が世界中に拡大して現場でのサポートが以前にも増して難しくなると、Howden 社は投資を倍増し、標準化したプログラムを世界中の製品部門とサービス部門に展開しました。

ローカル サービスチームは Chalk を搭載したタブレットやモバイル デバイスを使用して遠隔地にいる製品エキスパートとやり取りします。問題が発生したら製品チームは問題をトリアージして、サポートチームとリアルタイムでビデオと音声を共有して問題のトラブルシューティングを行います。エキスパートはサービスチームとまったく同じものを見て、視界を共有している現実世界の環境にデジタル アノテーションを描いて指示を与えることができます。Chalk のデジタル アノテーションは技術者の視界に固定されるので、複数の段階がある解決策も簡単に手順を追うことができ、間違いや行き違いの可能性を大幅に減らせます。

その結果ローカル フィールド サービスの技術者は、はるかに短い所要時間で支援を受けられます。より自信をもって装置を調べて、エンドユーザーにアドバイスできるようになります。また、グローバルエキスパートのサポートを得て、Howden 社のローカルチームは顧客にとって信頼できるアドバイザーとしての地位を確立できます。

COVID-19 によりソーシャル ディスタンスと移動制限が求められる中で、現場に技術者を派遣しなくても、トラブルシューティングとガイダンスで顧客を直接サポートする余地が相当あることが明らかになっています。迅速な対応と非稼働時間を伴わない問題解決は、お

客様に喜ばれます。ポジティブな成果が得られたことを踏まえて、Howden 社は近い将来より複雑なサービス手順で顧客をサポートする計画を進めています。



Howden 社が専門知識を有効活用して顧客サポートを改善

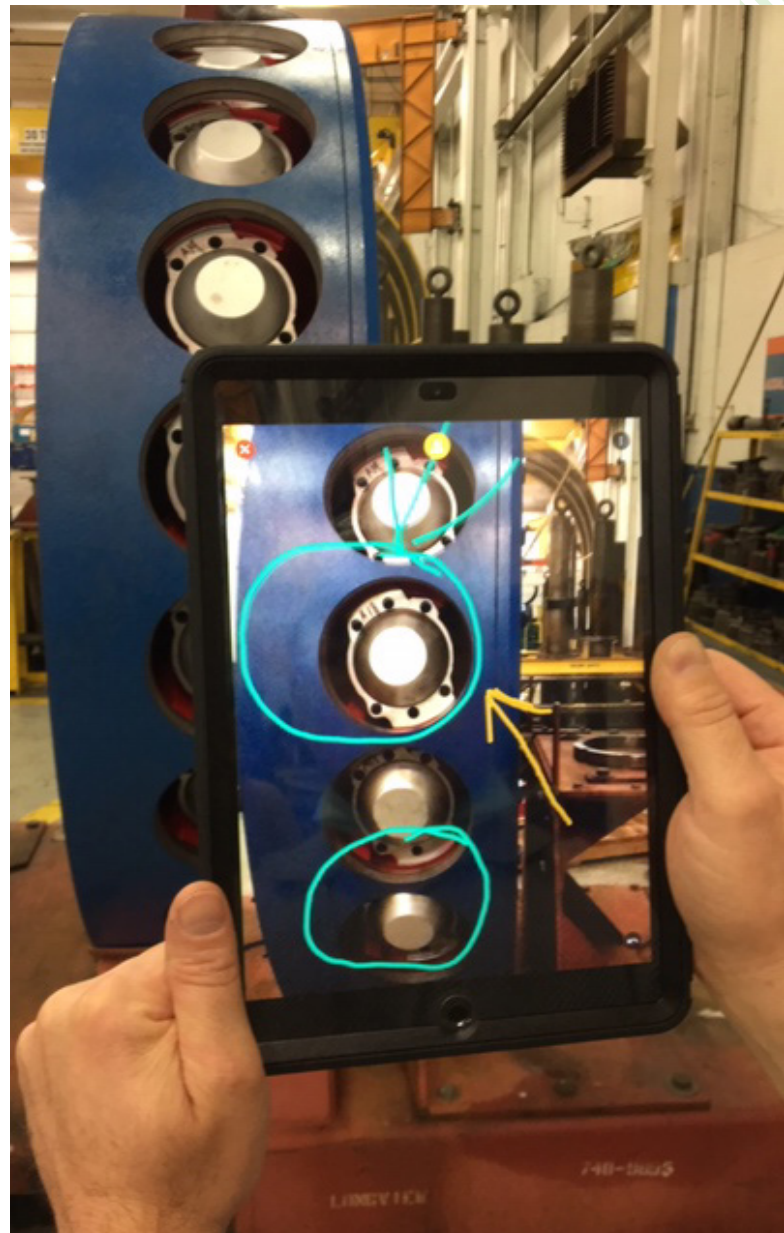
Chalk を利用した初めての取り組みから得られた成果は、社内的にも社外的にも非常にポジティブなものでした。社内的には、Howden 社内の Chalk ユーザーは1週間で7人から144人に増えました。社外的には、顧客はトラブルシューティング、メンテナンス、サポートのレベルの高さに満足しました。Howden 社はこの取り組みを全社に拡大し、ほぼすべての製品拠点で Chalk が使用されるようになっています。

「開発作業は一切不要で、おまけにとても直感的に使用できます。本当に簡単です。ここ数週間で急速に利用範囲を拡大しました」とラッセル氏は言います。

パイロット プログラムの成功を受けて、Howden 社のエンジニアはインドとアジアの顧客にグリースの交換手順とシャットダウン メンテナンスに関する指示を与えるために Chalk を使用しています。どちらの場合も、スペア パーツの支給やサービス契約など、顧客により多くのアフターサービスを提供することにつながりました。

「これらの取り組みは、追加作業の依頼につながりました。トラブルシューティングのアドバイスに関する問い合わせを受けたら、Vuforia Chalk でそれに答えることができます。その結果、追加のアフターサービスの見積もりを求められるようになっています」とラッセル氏は言います。

こうして Howden 社は専門知識をグローバル規模で共有し、何度も出張する必要を減らすという目標を達成しました。また、サービスのライフサイクルを通じて顧客をより直接的にサポートできるようになるので、長期的なサービス変革の準備が整いました。



© 2020, PTC Inc. (PTC). All rights reserved. 本資料に記載された情報は情報提供のみを目的としており、事前の通知なしに変更される可能性があります。また、PTC が保証、約束、提案を行うものではありません。PTC、PTC ロゴ、およびすべての PTC の製品名およびロゴは、米国およびその他の国における PTC またはその子会社、あるいはその両方の商標または登録商標です。その他の製品名または企業名はすべて、各所有者の商標または登録商標です。新製品や新機能のリリース時期は予告なく変更されることがあります。