

ディスラプションに直面した Howden 社がデジタル変革を 導入して促進

事業計画はどれも、予期しないことが起こるまでは、堅実なものに見えます。革新的なテクノロジーによって市場の勢力図が書き換えられる、外部要因によって市場が揺らぐといったディスラプションはどのビジネスにとっても真の試金石となります。世界中で自社サービスとカスタマーサポートの改善を目指していた Howden 社は、COVID-19 の影響が世界中に拡大したことで、思ったよりも早く自社の戦略とテクノロジーが試されることとなりました。ディスラプションに直面した Howden 社がデジタルトランスフォーメーションをどのように導入して促進したかをお読みください。

Howden 社が取り組んだのは上質なカスタマーサービスの提供

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が主力の同社製品は、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 社は、どのソリューションについても、全地域ですべての顧客に上質なサービスを提供することを使命としています。事業規模も顧客ベースも拡大した Howden 社は、COVID-19 によりサービスモデルにリモートでの支援とサポートが必要となったこともあり、他社にはない独自のサービスと専門知識を効率的に強化する方法を探さなければなりません。

Howden 社は Data-Driven Advantage の取り組みを改善する機会を認識

COVID-19 が破壊的な影響をもたらす以前から、Howden 社はカスタマーサポートを改善し、組織を次のレベルへと引き上げるにはどうすればよいかを考えていました。その答えとして、エンドユーザーのマシンや装置に対するサービスを向上させる取り組み Data-Driven Advantage (DDA) を開始しました。この広範なデジタル変革の取り組みは、軌道に乗り、拡張現実やモノのインターネット (IoT) などの新しいテクノロジーの導入によって促進されました。

DDA 戦略は、コネクティッドプロダクトやコネクティッドオペレーションにより、同社だけでなく顧客にとっても明確な競争優位性を生み出しました。DDA チームは、まず、パフォーマンスの最適化を促進するデジタルソリューションにより、顧客が装置の状態をより詳細に把握できるようにすることを目指しました。次

に、Howden 社の専門知識を伝達する能力を高めるために、グローバルサービスチームとカスタマーサポートを短期間で効率的に集約することにしました。最後に、知識移転と営業プロセスを円滑にするために、詳細な社内トレーニングと営業デモをリモートで提供することに取り組みました。

DDA の取り組みには、他の重要な戦略上の目標も含まれていました。たとえば、現場では事故が起こる危険性が常にあります。エキスパートが技術者にプロセスについて順を追って指導することで、ミスが起こる可能性が低減し、安全性が高まります。さらに、過度な出張を制限することで、持続性目標を促進しました。最後に、このデジタル変革の取り組みは、ビジネスのあらゆる面に影響を与えました。

Howden 社は Data-Driven Advantage の取り組みにより、収入源を創出しました。サポートを改善することで、サービスライフサイクル全体を維持し、アフターマーケットビジネスを成長させることができます。



Howden 社が PTC との パートナーシップを通じて 適切なテクノロジーを 導入

回転装置に関する 160 年を超える経験と知識を活用して、Howden 社のエンジニアは顧客が自社の装置とプロセスのパフォーマンスを最適化するのに支援するソリューションを設計しました。PTC の実装チームおよびカスタマーサクセスチームと連携して、Howden Uptime を作成しました。Howden Uptime は、総合的なアプローチで回転装置のデータを収集、解釈、分析する産業用 IoT ベースのプラットフォームです。現在、Howden 社のデジタルシステムは、データから顧客にとって有益なインサイトを導き出すことで、顧客が効率的な装置の運用と総所有コストの削減に関する意思決定を下せるようにしています。

拡張現実ソリューションは、PTC と Howden 社の初期のパートナーシップの延長線上から生み出されました。このソリューションにより、Howden 社は同社のアフターサービスを改善するための戦略を模索できるようになりました。保有する Howden 社の装置におけるエクスペリエンスをさらに向上させるために、Howden 社のエンジニアは、顧客のエンジニアが同社の回転装置を使って作業する際に使用できるインターフェースとアプリを設計しました。Howden 社は、PTC のカスタマーサクセスチームと協力し、Vuforia Studio を使用して、没入型のセルフサービスカスタマーエクスペリエンスを実現しました。Vuforia Studio は効率よく拡張現実を作成して公開できるソリューションで、既存の 3D CAD モデルを活用したり、ThingWorx の IoT データを組み込んだりすることができます。

Howden 社は、Vuforia Studio を使用して、アニメーション化された修復シーケンスやマシンデータのオーバーレイ表示など、Microsoft HoloLens2 向けの没入型の複合現実エクスペリエンスを作成しています。この高度なビューにより、装置自体と、装置が関連プロセスのどこで利用されているかを完全に把握できるように、主要なデータと傾向がリアルタイムで表示されるため、製造メーカーはパフォーマンスを向上させることができます。



COVID-19 により、 Howden 社は 2 つの拡張現実のユースケースで デジタル変革を促進

COVID-19 により、Howden 社の経営方針が急速に変わったとき、デジタル変革の取り組みと、特に拡張現実の取り組みが、新たに緊急性を帯びました。重要な業務を維持し、顧客に優れたサービスを提供し続けるために、Howden 社は拡張現実が役に立つ 2 つの主要なユースケースを特定しました。PTC のテクノロジーを活用して、現場に赴くことなく、現地の技術者、営業チームや製造チーム、エンドユーザーが専門知識をもっと広く利用できるようにすることにしました。繰り返しになりますが、PTC のカスタマーサクセスチームは、パイロットスタディの調整を支援し、初期トレーニングを実施して、Howden 社と製品の専門家やハードウェアサプライヤとのパイプを築き、これらのユースケースの実現に貢献しました。

カスタマー サービスチームの ためのリモート アシスタンス

Howden 社のポートフォリオは、世界各地の製品ユニットを基にしたさまざまなブランドや製品で構築されています。現地のビジネス部門が顧客の最初の連絡窓口ですが、多くの場合、Howden 社の製品エキスパートやエンジニアが遠隔地のそれらのチームをサポートし、必要な場合は客先に出向かなければなりません。このプロセスは、COVID-19 により、ほぼ不可能になりました。

このディスラプションに直面した Howden 社は、より良いリモート アシスタンスとコラボレーションを可能にする新しいソリューションを探しました。この取り組みのために Howden 社が選択したのは、技術者とエキスパートをつなぐ、拡張現実を利用したリモートアシスタンスアプリケーションである Vuforia Chalk でした。現在、Howden 社のオフィス勤務のリモートエキスパートは、現地のフィールド サービス技術者に対して効率的で役立つサポート評価を実施しています。エキスパートと技術者は、Vuforia Chalk を使用して、実際の環境の共有ライブビューにデジタル アノテーションを付け、問題のトラブルシューティングを行ったり、複数ステップのソリューションをガイドしたりしています。Vuforia 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。

「その点、Vuforia Chalk のような製品は、こちら側でインストールする必要すらなく、導入の容易さが非常に魅力的なうえに、社内でスケールアップが非常に簡単になりました」

グレアム・ラッセル (Graeme Russell) 氏

Data-Driven Advantage 担当コマーシャル リード、Howden 社

その結果は素晴らしく、エキスパートが世界中のチームにハイレベルなトラブルシューティング、メンテナンス、およびサポートを提供できるようになったのです。そして Howden 社には、提供したサービスに対して顧客が満足していることがはっきりとわかりました。

「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なかったのです。ソフトウェア開発はしたくなかったし、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。「その点、Vuforia Chalk のような製品は、こちら側でインストールする必要すらなく、導入の容易さが非常に魅力的なうえに、社内でのスケールアップが非常に簡単になりました」

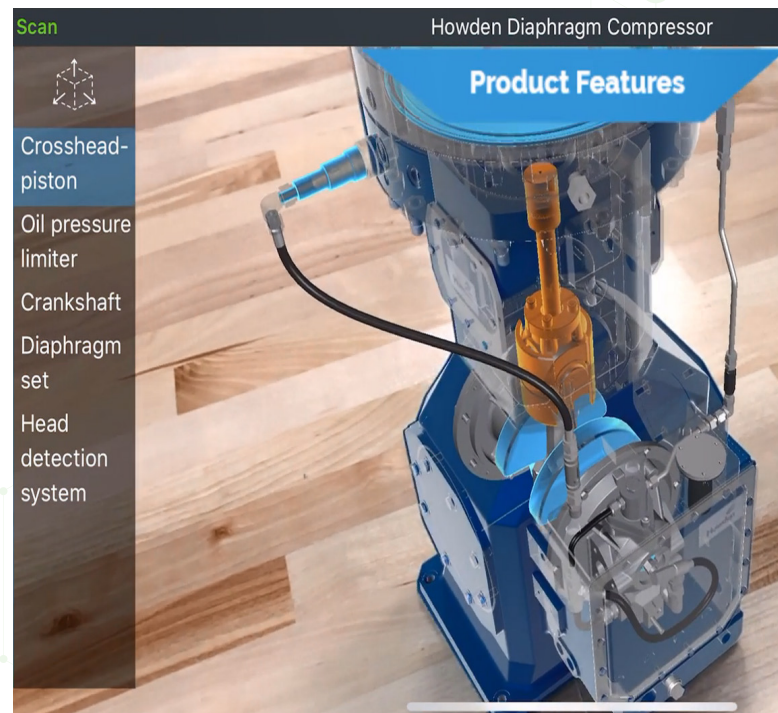
没入型のトレーニング、自習形式の学習、営業デモ

Howden 社は、リモートでの顧客との 1 対 1 のつながりを促進するのと同じくらい重要なこととして、この機会に社内のチーム間にも同じつながりを築くことにしました。Howden 社では、ヨーロッパとアジアでターボブロワーを設計および製造し、世界中に流通させています。グローバルに事業を展開しているため、Howden 社の製品エキスパートは、営業チームのトレーニングを実施したり、設計エンジニアと製造チームの間の調整を行ったりするために出張しなければならないことも少なくありません。しかし、リモートワークとソーシャル ディスタンスにより、専門知識の伝達が困難になり、

Howden 社は、Vuforia Studio を使用して、トレーニングの拡張と営業活動の促進を支援しました。Vuforia Studio を使用することで、製品エキスパートは、さまざまな業界標準デバイスでいつでもどこでも表示できる 3D 拡張現実トレーニング エクスペリエンスを構築できます。さらに、Vuforia Studio と

ThingWorx を統合することで、キャプチャされたアセットデータを拡張現実でオーバーレイ表示できるため、トレーニングと知識の伝達プロセスが合理化されま。現在、Howden 社の製品部門は、複雑な製品機能について地域の営業チームと他の社内チームを教育しています。この仮想学習により、知識の理解度と定着度が向上します。

また、Howden 社の営業チームは、リアルにフルサイズで再現される仮想製品を営業活動で活用しています。3D の仮想製品デモのおかげで、巨大なコンプレッサーのサイズ、スケール、機能をモバイル デバイスに表示された拡張現実を通じて顧客に紹介できます。これは、COVID-19 により対面式の商談が不可能がでなくなった状況で、特に威力を発揮します。



Howden 社は変動する市況に対応し、将来の成長に向けて準備を整えている

Howden 社は、ビジネスや顧客との関わり方に大きく影響する大規模なデジタル変革を進めています。そのトランスフォーメーション、そして特に Vuforia Chalk と Vuforia Studio を基盤としたユース ケースを促進したのは、最近の出来事にほかなりません。

「テクノロジーを分析してユース ケースを調べ、どのように問題を解決できるのかを確認しました。返答する際には、そういった点が非常に参考になります。当社には Vuforia Chalk の使用経験があり、テストも実施しており、非常に簡単に拡張できることがわかっていました」とラッセル氏は言います。

その効果は、すべてのビジネス目標で感じられました。Howden 社は、サービスコストの削減、出張コストの削減、作業効率の向上、安全性と持続性の向上という目標を実現することができました。そして、それが顧客との関係にプラスに働いていることは明らかでした。

「これらのユース ケースを実現したことにより、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 でそれに応えることができます。どちらのケースでも、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。

Howden 社は Vuforia 製品を利用した取り組みを続けており、すでに複数のユース ケースを計画しています。オランダで新しい製造ラインと施設レイアウトを作成するにあたり、Vuforia Expert Capture を使用して、スクラップややり直しを排除する標準化された繰り返し可能なプロセスを実装します。継続的な改善を目的に、リスク、初回テストの歩留まり、注文から納品までの時間、リードタイムの変動に関する指標を取得します。

Howden 社は、顧客と社内チームの両方のサポートを強化することで、優れた成果を確実に出し続けながら、まったく新しいサービス モデルの基盤を確立しました。これらは Howden 社のビジネスを根本から変える破壊的な変化であり、Howden 社はこれから何が起こるのか非常に楽しみにしています。

「これらのユース ケースを実現したことにより、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 でそれに応えることができます。どちらのケースでも、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」

グレアム・ラッセル (Graeme Russell) 氏

www.ptc.com/ja/case-studies

© 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。