

# Howden 社のエキスパートが世界中でトレーニングと営業プロセスを円滑化

## 拡張現実を利用したトレーニングと製品デモで製造メーカーの専門知識を効率よく伝達

グローバルビジネスにエキスパートの存在は欠かせません。世界のどこかで設計され製造された製品がまた別のどこかに運ばれていきます。つまり、製造部門も、営業部門も、カスタマーサービス部門も、世界中を飛び回るエキスパートのサポートに依存しているのです。従業員の専門知識を効率よく強化するため、製造メーカーはリモートで実効性のあるトレーニングを実施し、知識移転を推進する方法を求めています。

拡張現実が知識、指示、トレーニングを作成、提供する方法を進化させます。現実世界の上に3Dのデジタルコンテンツを表示できるこの便利なテクノロジーにより、安全かつ正確に作業をこなすうえで欠かせない重要な情報を現場の作業員に提供できます。リアルな3D拡張現実を通じて、製造メーカーは専門知識を効率よく広めたり、従業員が成功するために必要な知識を授けたりできます。

## Howden 社が見出したトレーニングと知識移転改善の機会

スコットランドのグラスゴーに本社を構え、160年を超える業界での経験を有するHowden社は、発電、石油ガス、廃水、金属、採掘、輸送などさまざまな産業部門の顧客に工業製品を提供す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商品で、そ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難題の解決に貢献しています。

Howden社のエンジニアリングと製品のエキスパートは、世界中の同僚と顧客をサポートするために大忙しです。営業チームにトレーニングを施したり、製造チームやフィールドサービスチームをサポートしたりするために出張することも少なくありません。出張には時間とコストがかかり、効率的に数をこなせるプロセスとは言い難いものがあります。

たとえば、Howden社はヨーロッパでターボブロワー（圧力を利用して流体を移送する機械）の設計、エンジニアリング、製造を行っていますが、それが販売、保守される国や地域は多岐にわたります。サービス、製造、営業を担当する各チームがこの複雑な装置を十分理解できるようにするには、効果的なトレーニングを提供するための手段が求められます。詳細を確認する必要がある場合に物理的にユニットが必要になることも多いため、困難が伴うこともあります。装置がすでに運用環境にある場合には、トレーニング中に装置をオフラインにしなければならないため、非稼働時間に伴う多大なコストが発生する可能性があります。



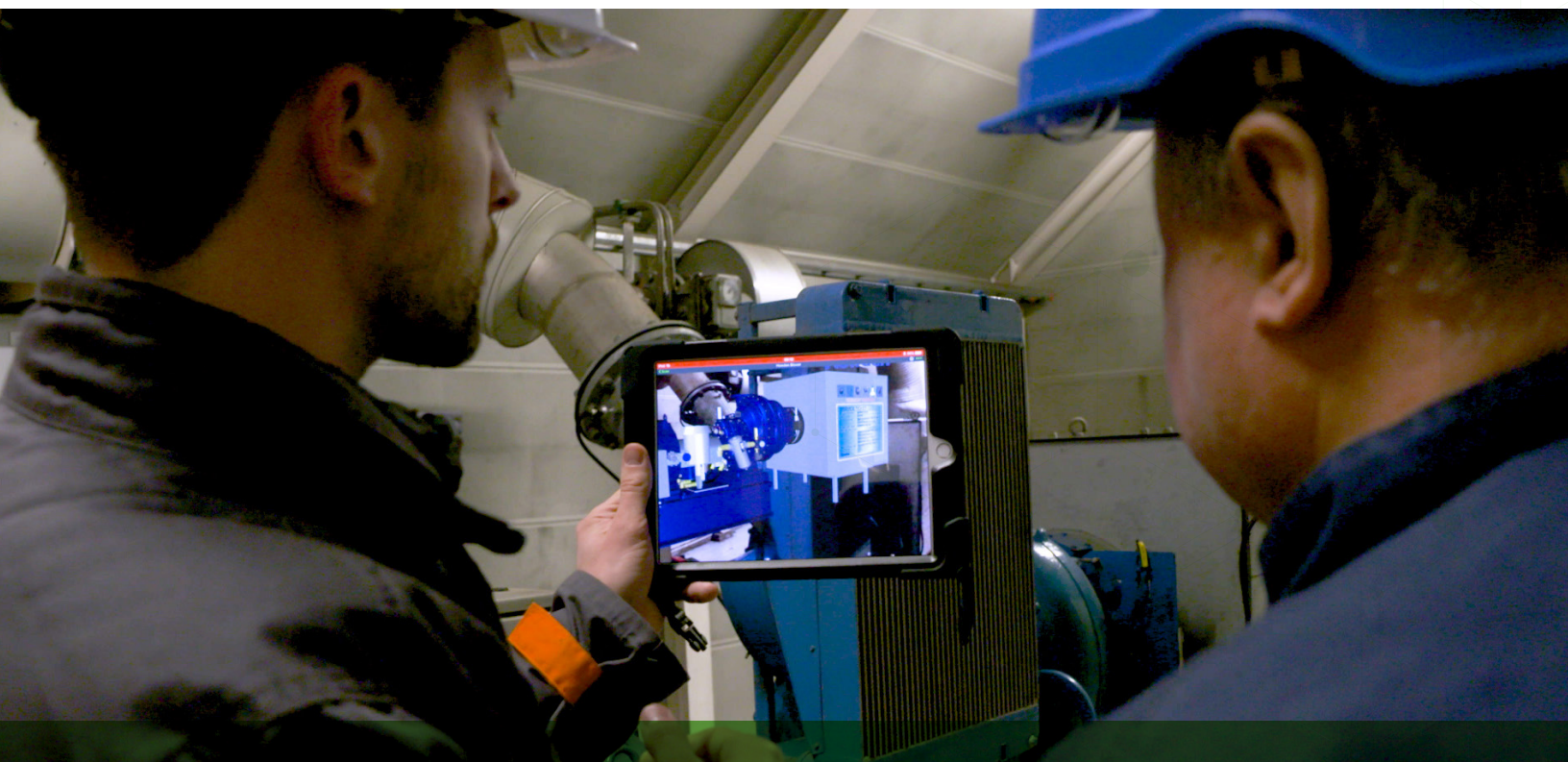
## Howden 社が PTC とのパートナーシップを通じて拡張現実トレーニングと新しい営業手法を実装

Howden 社は製品に関する専門知識を社内のチームに浸透させるのに適したソリューションを見つける必要性を感じていました。そこで、リアルな 3D の仮想製品デモを利用してリモートで高度にビジュアライズされた拡張現実環境を提供することにしました。

すでに PTC とのパートナーシップ関係にあった Howden 社は、Vuforia Studio の独自の機能が複雑でミッションクリティカルな装置についての理解を深めるための拡張現実ツールに最適だと判断しました。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 モデルを活用して簡単に製品デモとトレーニングを実施できます。ヒントを追加したり、よりわかりやすくしたりするため、アニメーションシーケンスや ThingWorx の IoT データを組み込むこともできます。

まずはヨーロッパのターボブロー製品部門を対象に、Howden 社は社内全体に展開するための標準化された拡張現実トレーニングプロセスのパイロットプログラムを企画しました。Vuforia Studio で構築したリアルな仮想学習環境を通じて、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。従来のプレゼンテーション形式と組み合わせることで、拡張現実を通じた教育では情報を理解して消化しやすくなることが明らかになったのです。

また、このテクノロジーは新しいビジネスチャンスをもたらします。営業チームが顧客に詳細な製品デモを見せることができるようになるからです。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 の影響で対面式の商談ができなくなった状況で、特に威力を発揮しました。







### Howden 社が効率性と実効性に優れたトレーニングプロセスと営業プロセスを確立

ここまで述べてきた過程を経て、拡張現実を取り入れた包括的なトレーニングと製品ビジュアライゼーションが可能になりました。これによりエキスパートは所在地が異なる複数のチームをサポートできるようになり、業務の効率化と専門知識の浸透が進み、Howden 社は業界における地位を確固たるものとなりました。Howden 社はすでに、他の製品ラインにも拡張現実トレーニングを広げる作業に着手しています。

加えて営業チームは、顧客にリモートでより詳細かつ魅力的なデモを見せるという手法で営業活動を加速させています。COVID-19 がもたらす混乱が収束した後でも、Vuforia Studio は各地の営業チームにとって欠かせないツールであり続けるでしょう。

Howden 社で Data-Driven Advantage (DDA) 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) 氏は次のように述べています。「おかげさまで 160 年以上にわたって蓄積された当社の製品知識を効率よく効果的に社内全体に浸透させることができました」

© 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。