



**TeamViewer**  
Frontline

ケーススタディ

修理とサービスの効率を向上させた  
ドイツトヨタ

## TeamViewer Frontline Remote Support



### 当初の状況

Toyota Deutschland GmbH は、1971 年にドイツに設立され、ドイツの自動車市場において確固たる地位を築きました。同社のトヨタおよびレクサスの修理工場では、包括的なサービスと車の修理を顧客に提供しています。

かつては現場の整備士が対応できない大きな問題が生じた場合、メーカーへ連絡し、問題の内容を報告していました。さらに、工場からドイツ本社のディーラー技術サポート部門へ連絡して、支援を要請していました。まず、問題に対処するためのアポイントメントをとります。そして、専門家が現地へ派遣され、状況を把握します。



ドイツ



自動車産業



リモートサポート



### ビジネスの課題

より複雑なケースでは専門家が車両の問題を評価し、解決する必要があり、大変多くの時間とコミュニケーションが必要とされていました。専門家の人数には限りがあり、それぞれの工場への移動時間を考慮する必要もあります。そのため、スケジュール調整が困難で、結果としてそれが修理の遅れを招いていました。その間、顧客は自動車を利用できずに、長期間待つことになりました。

さらにこれは、トヨタへのコストの負担も増やします。

- ⊙ 専門家の派遣
- ⊙ 出張旅費
- ⊙ 顧客への代車の手配

## TeamViewer Frontline ソリューション

TeamViewer Frontline リモートサポートソリューションにより、整備士はスマートグラスを介して、直接、専門家とやり取りできるようになりました。スマートグラスのカメラが、整備士の目の前の状況を撮影します。

その映像は、リモートの専門家へとビデオ通話でリアルタイムで届けられます。1対1の通信によって、専門家は状況を容易に把握することができます。このように、包括的なリモートサポート機能を活用した共同作業環境によって、問題を即時に解決することができます。

例えば、組み立て手順の一部を現地の整備士のスマートグラス上に直接表示したり、リモートサポート機能を使用した明確な指示を視覚的に提供したりできます。専門家がスマートグラスへと指示を視覚的に提供できる一方、現地の整備士は自由に両手を使用して指示に沿って作業を進め、完了させることが可能です。



すべての画像：トヨタ



20% 減  
現場訪問の回数



より速く  
問題解決



向上  
顧客満足度

## 結果

TeamViewer Frontline リモートサポートソリューションにより、トヨタは修理とサービスの効率を向上させました。例えば、リモートの専門家はフィールドサービス派遣の必要性をより適切に判断し、必要に応じて交換部品を前もって取り寄せることができます。リアルタイムで視覚的に支援が提供され、リモートの専門家と現地の整備士の共同作業によって、即座に問題を解決することができます。その結果、トヨタは次のような効果を得ています。

- ⊕ 問題解決時間の短縮
- ⊕ 不要な出張旅費の削減
- ⊕ 顧客への代車費用の最小化
- ⊕ 人材配置の最適化
- ⊕ 顧客の待ち時間の短縮と全体的なサービス体験の向上

## TeamViewer について

チームビューワーはリモート接続プラットフォームのグローバルリーダーとして、デジタル化を推進するあらゆる規模の企業を支援しています。リモート接続ソリューションである『TeamViewer』は、PC、モバイル端末、工場の機械やロボットなどのデバイスと人、そして場所や時間を問わず世界のユーザーとの接続を可能にし、セキュリティの高いリモートアクセス、サポート、コントロール、コラボレーション機能がいかなるオンライン上のエンドポイントでも利用可能です。個人向けには無償で提供しており、現在62万人以上が登録。法人は中小企業から大企業まで多様な業種で利用されています。チームビューワーはデバイスの分散化、自動化、ニューノーマルといった環境の変化に柔軟に対応しながらAR、IoT、AIの分野でのDXやイノベーションを主導しています。会社設立以来、『TeamViewer』がダウンロードされているデバイスは現在25億台に達しています。

会社設立は2005年。本社はドイツのゲッピンゲン、従業員は全世界で約1,500名。2021年度の売上は約5億4,800万ユーロ。TeamViewer AG (TMV) はフランクフルト証券取引所に上場しており、MADAX株式指数構成銘柄となっています。TeamViewerジャパン株式会社はTeamViewerの日本法人として2018年に設立されました。日本法人のウェブサイトは [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)

## お問い合わせ先

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)

TeamViewerジャパン株式会社

東京都千代田区丸の内1-5-1  
新丸の内ビルディング  
EGG JAPAN 10F

☎ 03-4563-9650

Stay Connected



[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)