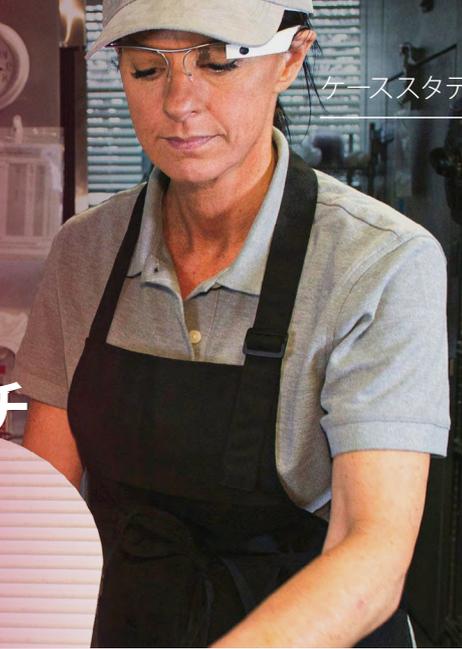




**TeamViewer**  
Frontline

## ウェンディーズが採用した AR によるフレキシブルなアプローチ 食品の安全性とサプライヤー管理



ウェンディーズは、1969年に米国オハイオ州 コロンバスで創業した、国際的なファストフード レストランチェーンです。

ウェンディーズは、冷凍ではない新鮮な牛肉を使用して、注文を受けてから調理する四角いハンバーガー、作りたてのサラダ、チリ、ベイクドポテト、Frosty® デザートなどの看板商品でよく知られています。ウェンディーズは、正しいことを行い、人々の生活にプラスの変化をもたらすことをミッションとしています。



米国オハイオ州 コロンバス



食品産業



生産性向上



2021年 ソリューション導入



ウェンディーズの品質保証部門では、食品業界に特化した拡張現実 (AR) による評価手法を探していました。食品の安全性とサプライヤー管理のための、柔軟で効率的なアプローチを提供できるものです。

そこで、TeamViewer Frontline (別名「NSF EyeSucceed, powered by TeamViewer」) のスマートグラス ソリューションを導入しました。

” サプライヤーの監視や、配送センターの承認、そして、当社製品の安全性と品質を向上させる点において、私たちは価値を見出すことができました。”

ウェンディーズ社 品質保証担当副社長  
Jorge Hernandez 氏

## 課題

ウェンディーズでは、AR 技術やリモート監査、リモートトレーニングといったソリューションが、自社やフランチャイズ店舗、サプライヤーとの関係において、どのように役立つかということに関心がありました。ウェンディーズのチームでは、既成の技術だけでなく、サプライチェーンのさまざまなセグメントにおける特定の企業のニーズや要望を満たせる、食品業界向けにカスタマイズされた AR ソリューションも利用したいと考えていました。そのため、チームはソリューションに投資する前に、いくつかの段階を踏んで試験的に導入したいと考えました。

そのような折、COVID-19 のパンデミックの発生により、出張や対面での接触が制限されることになったのです。



COVID-19 のパンデミックは、通常は対面で行われるサプライヤーとの日次のプロセスに影響を及ぼしました。

### ③ 製品加工

ウェンディーズ社では、サプライヤーから製品を受け取り、会社の基準に従って調理し、そのプロセスを専門家とリアルタイムで情報共有しています。

### ④ 製品の評価と承認

ウェンディーズの品質保証チームは、サプライヤーの製品が仕様に適合しているか、形状、サイズ、色、質感をチェックし、評価します。

### ⑤ サプライヤーのレビュー

ウェンディーズの社員がサプライヤーのもとを訪れ、直接監査を行います。

### ⑥ サプライヤーのコンプライアンス

ウェンディーズの社員がサプライヤーのもとを訪れ、クレームの分析とフォローアップを行います。

このようなシナリオでパイロットプロジェクトの導入が加速し、ライブストリーミング技術で即時に特定のニーズに対応することができました。

## TeamViewer Frontline ソリューション

このケースで TeamViewer は、NSF とのコラボレーションによって、外食産業、小売業、および食品サプライチェーンのクライアント向けにカスタマイズされた専門的なソリューションを提供しました。TeamViewer Frontline ソリューション (別名「NSF EyeSucceed, powered by TeamViewer」) は、ライブストリーミング、スタッフのトレーニング、そして、バラつきの検出と記録を行い、次のステップを導く集合知を提供します。

TeamViewer Frontline (別名「NSF EyeSucceed, powered by TeamViewer」) がどのような分野にどの程度の影響を与えることができるのか、情報を集めるためにウェンディーズの品質保証部門が中心となって、3段階の試験運用を行いました。「異なる品質保証チームや異なる社内部門が、毎回ゼロから始めるのではなく、各フェーズで得られた知見を出発点として利用できるように構成しました。このアプローチは効率的でした。」ウェンディーズ社品質保証担当副社長 Jorge Hernandez 氏は述べています。

ライブストリーミングの第一段階では、AR の専門家チームが Glass Enterprise Edition 2 をウェンディーズ本社の品質保証チームと研究開発チーム、および複数のサプライヤーと配送センターに送りました。

これにより、商品と配送の品質保証チームは一部の製品を承認し、監視タスクをリモートで実施することができました。:

#### ③ 製品の加工や評価

本社から遠隔で行い、専門家がライブストリーミングによって観察したり質問に答えたりできるようにしました。

#### ③ サプライヤーのレビューやクレーム調査

スマートグラスの技術によってサプライヤーの現地からウェンディーズ 本社の品質保証チームにリアルタイムで情報を送信し、ライブ監査を行いました。

**TeamViewer Frontline** ソリューション (別名「NSF EyeSucceed, powered by TeamViewer」) は、ウェンディーズ チームが変化し続ける食品安全環境に対応するための貴重なツールとなりました。Hernandez 氏は次のように述べています。「世界中でブランドを守ることが仕事である以上、迅速な学習と柔軟な対応は、最も大切な要素です。NSF EyeSucceed (Powered by TeamViewer) は、私たちのアプローチをより柔軟にして、仕事をより効率的で効果的にする新たなツールを提供してくれました。

スマートグラスで製品評価、クレーム、製品性能を、施設のサプライヤーも含む異なるサプライヤーと共有できるようになり、また、卸業者を遠隔で監査・承認することもできるようになりました。

#### ③ コスト削減

サプライヤーによるウェンディーズ社への訪問、あるいはウェンディーズの品質保証チームによる現地サプライヤー訪問の機会が減り、出張時間と費用を節約することができました。

#### ③ 効率性の向上

複数のサプライヤーを仮想的に訪問することで所要時間を短縮し、品質保証チームは期待される品質とプロセスについてより定期的にフォローアップできるようになりました。

#### ③ 接点の増加

この技術によって、現地を訪れることなくサプライヤーと接点を持つことができるようになりました。

#### ③ より深い関係の構築

この技術により、出張せずに、現地サプライヤーの複数拠点で働くより多くのスタッフに対して、ウェンディーズの品質基準やコンプライアンスに対する意識を高めることができるようになりました。

#### ③ プラスのフィードバック

この技術を使用した ウェンディーズ のスタッフとサプライヤーからは、使いやすく役立つとの素晴らしい評価をいただきました。



その結果、品質と安全性を維持しながら、潜在的な食品安全や品質問題への対応スピードが向上しました。」

## 結果

現在、この試験運用は第二段階にあります。第一段階と同じ情報の検証も含まれますが、第二段階では国際的な展開をしています。第三段階では、レストランの食品安全オペレーションに焦点を当て、春に実施を予定しています。Hernandez 氏は述べます。「第一段階の試験運用で非常に良い結果が得られたので、現在、店舗のトレーニング部門がすでにこの技術をテストしています。NSF インターナショナルは、公衆衛生と食品安全において有名な老舗の組織であり、高い評価を得ています。NSF の EyeSucceed チームとの連携は簡単でした。Glass Enterprise デバイスと NSF EyeSucceed (powered by TeamViewer) ソフトウェアの組み合わせは、食品の安全性や品質から規制遵守やトレーニング、従業員の安全性から業務パフォーマンスまで、さまざまな分野で改善に役立ちます。」

” **Glass Enterprise デバイスと NSF EyeSucceed ソフトウェアの組み合わせは、食品の安全性や品質から規制遵守やトレーニング、そして従業員の安全性から業務パフォーマンスまで、さまざまな分野で改善に役立ちます。”**

ウェンディーズ 社 品質保証担当副社長  
Jorge Hernandez 氏

## 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。

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

## お問い合わせ先

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

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

[japansales@teamviewer.com](mailto:japansales@teamviewer.com)

03-4563-9650

# Stay Connected



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