

2020年7月6日  
株式会社日立ソリューションズ

## ミシン製造大手 JUKI に海外での保守作業を遠隔支援する 「フィールド業務情報共有システム」をクラウドで導入 製造業の保守業務でニューノーマルな働き方を実現

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:星野 達朗/以下、日立ソリューションズ)は、工業用ミシンの製造・販売で世界トップのシェアを持つ JUKI 株式会社(本社:東京都多摩市、代表取締役社長:清原 晃/以下、JUKI)に、スマートフォンやスマートグラスを活用し、保守作業の遠隔支援や作業ナビゲートなどを実現する「フィールド業務情報共有システム」をクラウド基盤上で導入し、2020年3月から稼働を開始しました。中国、ベトナム、インド、マダガスカル、パキスタンでの修理・保守作業を日本の技術者が遠隔で支援しています。

新型コロナウイルス感染拡大の影響で移動が制限される中、製造業や建設業、社会インフラなどの分野では作業の早期再開のため、JUKIと同様に遠隔で現場を支援するニーズが急速に高まっています。日立ソリューションズは「フィールド業務情報共有システム」を90日間無償提供<sup>※</sup>し、現場作業のニューノーマルな働き方を支援します。

また、オフィスの管理者と現場の作業員が作業内容を遠隔でクロスチェックし、作業品質の向上を実現できる機能を拡充した最新版を、7月7日から販売開始します。

※9月末までの申し込みが対象



図: JUKIのシステム利用イメージ

## ■ JUKIに導入された背景

JUKI は、1938 年創業以来「ものづくり」を社業の中心に、工業用・家庭用マシン、産業装置の製造・販売を手掛けており、世界 185 カ国でビジネスを展開しています。特に工業用マシンは約 95%が海外での売上となり、グローバルでの修理サポートが重要になります。

従来、海外の縫製工場などで工業用マシンに不具合が起き、現地の保守員で対応できなくなると、日本の技術者が現地へ赴き、原因調査や修理の対応をしていました。工業用マシンは生産財のため、マシンの故障による生産の中断は、お客様の利益に即結び付くため、早急な対応が求められます。また、人手不足や技術者の高齢化が進む中、保守業務の改善や効率向上が課題となっていました。

日立ソリューションズが提供する「フィールド業務情報共有システム」は、オフィスと現場で情報を共有し、スマートフォンやスマートグラスを活用した遠隔支援、報告書作成、作業証跡(画像/映像)の共有など、さまざまな業務の効率向上を支援するクラウドサービスです。音声入力にも対応し、国内外で実績があります。

JUKI はシステムの豊富な機能や利便性の高さを評価し、このたび「フィールド業務情報共有システム」の導入に至りました。今後もニューノーマルな働き方を見据え、順次、利用地域を広げていく予定です。

## ■ JUKIにおける「フィールド業務情報共有システム」の導入効果

1. 日本の技術者が出張せず、スマートフォンやスマートグラスを通じて、海外の保守員を遠隔で支援
2. 海外の保守員は、専用アプリ上で作業前後の写真や、作業中の映像を記録することにより、ナレッジやノウハウのデータ蓄積と、そのデータを活用した保守サービスの向上が可能
3. 移動制限や3密回避などの制約がある中でも、海外や国内における保守サービスを継続して提供

## ■ JUKI 株式会社 カスタマービジネスカンパニー サービスソリューション部からのエンドースメント

「フィールド業務情報共有システムを導入することによって、熟練技術者が移動することなく、複数の縫製工場できざまな製品の保守を遠隔で行うことができるようになりました。保守作業時のノウハウを動画や画像で再利用することもできるため、更なるサービス向上につながることも期待しています。

日立ソリューションズには、導入において、疑問点や改善点に対して柔軟に対応していただき、海外利用においても適切なアドバイスをいただきましたので、安心感が持てました。

今後は、このシステムを通じて、グループ会社やお客様にも遠隔支援で対応できる環境をつくり、さらなるサービスの向上を図っていきます」

## ■ 「フィールド業務情報共有システム」利用シーンの例

1. 設備メーカーでの海外工場サポートサービスの提供  
海外のお客様工場へ納品した設備の問合せやトラブル発生時に、お客様自身にスマートグラスをつけて頂き、日本本社の熟練者と現場の映像を共有し、迅速な遠隔サポートにより、顧客満足度を向上。

## 2. 機器メーカーでの海外保守作業のリアルタイム把握

海外の保守員は、スマートフォンの専用アプリ上で、手順通りに写真を撮影したり、文章を音声入力したりするだけで、作業報告書の作成やExcelへの出力が可能。また、管理者はリアルタイムに作業進捗状況の確認が可能。

## 3. 社会インフラ業での遠隔クロスチェックによる効率化

これまで二人作業で実施してきた作業実施と作業確認を、遠隔クロスチェックに変更し、作業確認者は事務所から複数現場をクロスチェックすることにより、移動時間の削減かつ作業効率を向上。

### ■ 「フィールド業務情報共有システム」について

「フィールド業務情報共有システム」は、スマートフォンやタブレット端末、スマートグラスを活用し、現場とオフィスの情報を共有することで、業務効率の向上を支援するシステムです。バーコードで読み取った情報を基にデータベースの検索情報と連携して AR で表示したり、電子サインをしたりできるアプリケーションを提供し、現場作業のさらなる生産性向上に貢献します。また、お客様の業務システムと連携させることも可能です。オンプレミスとクラウド基盤上での導入、ご要望に合わせた方法で提供します。

参考価格 月額 13 万円(最大 5 ユーザ)～

紹介URL <https://www.hitachi-solutions.co.jp/fis/>

### ■ 「フィールド業務情報共有システム」のデモ映像

<https://youtu.be/tCdTUIdxHKc>

### ■ 新機能「クロスチェック機能」について

1. 概要： フィールド業務支援システムの遠隔支援の機能を強化しました。オフィスの管理者と現場の作業員が離れた状況下で、スマートフォンやスマートデバイスのカメラを利用し、現場の同じ映像を共有しながら、チェックリストの記入と確認を行うことができます。

2. 販売開始日： 2020 年 7 月 7 日


### ■ 無償提供期間 90 日間(申し込み受付:2020 年 6 月 30 日～9 月末の申し込み)

お手持ちのスマートフォンでのご利用が可能です。

※ スマートグラスをご利用の場合、実費が必要です。その他、諸条件がありますのでお問い合わせください。

### ■ 商品・サービスに関するお問い合わせ先

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号  
Tel:03-5780-2111 ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■ 報道機関からのお問い合わせ先


担当部署: 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者: 廣納(ひろのう)、安藤

E-mail: [koho@hitachi-solutions.com](mailto:koho@hitachi-solutions.com)

※ その他、記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

-----  
このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。  
-----

 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号  
Tel:03-5780-2111 ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ 