



速攻
情報チャージ

AR (拡張現実) ビジネス活用事例

カスタマーサポート

AR

Augmented Reality

Apple Vision ProやMeta Quest 3の登場によって、今後急速に日常生活やビジネスの現場に普及していくと考えられるAR。

しかし、国内におけるビジネス現場では「ARはまだ実用的ではないのではないか」「ARをビジネスで使うイメージがわからない」と感じられるかもしれません。

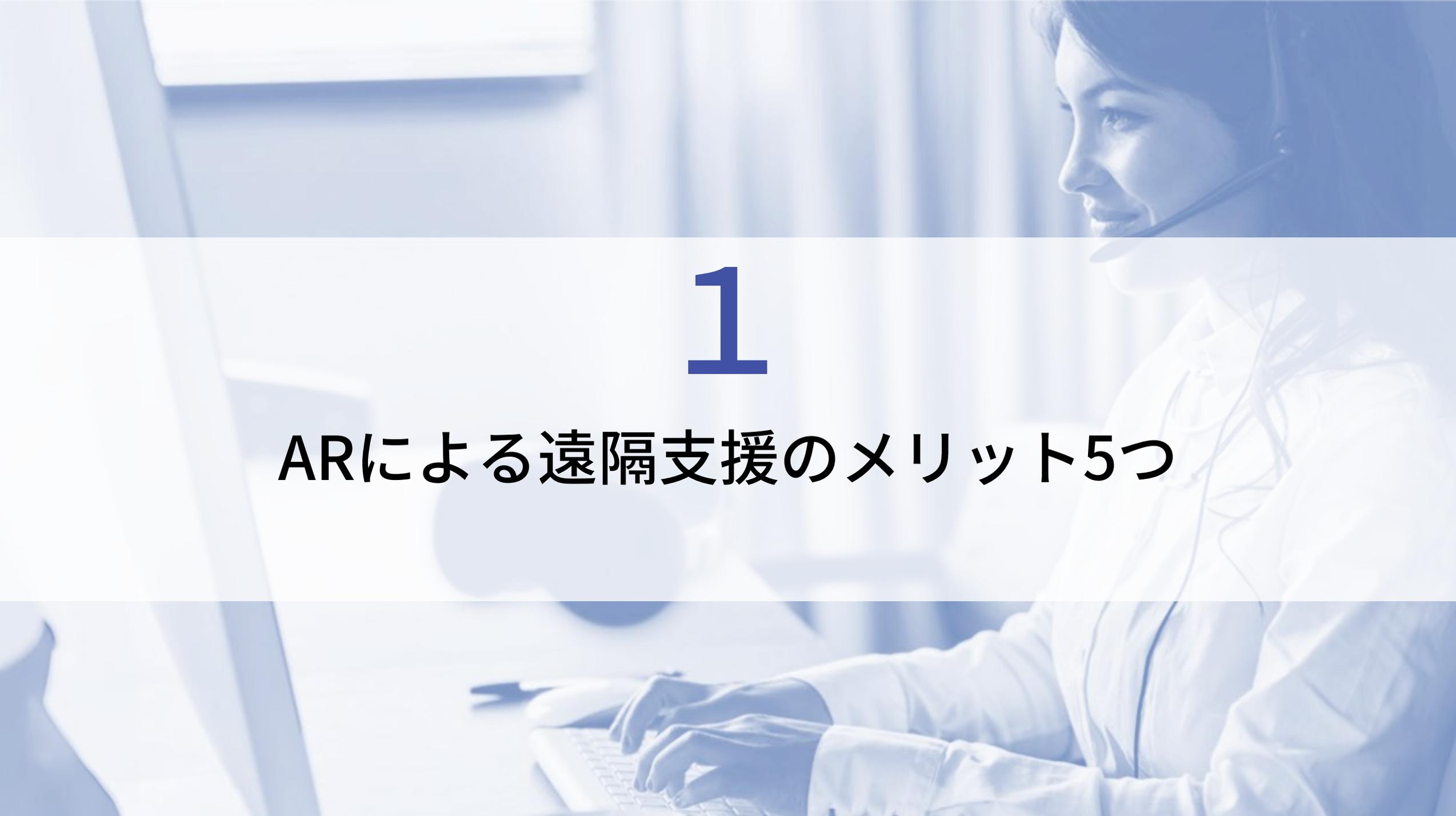
今回は、一般でも広く受け入れられてきているARを用いたカスタマーサポートの遠隔支援にはどんなメリットがあるかについて詳しく解説します。



【目次】

1. ARによる遠隔支援のメリット5つ
2. 意外に受け入れられている遠隔支援
3. AR遠隔支援ツール「CareAR」ができること
4. CareAR導入事例
5. 最後に



A woman in a white lab coat is shown in profile, wearing a headset and typing on a laptop. The background is a blurred office or clinical setting with a window. The entire image has a light blue overlay.

1

ARによる遠隔支援のメリット5つ

ARによる遠隔支援のメリット5つ

「カスタマーサービスの変化の時！」と言っても、流行に追随するだけでは、継続性が見込めず現在のサービスを破壊するリスクすらあります。ARによる遠隔支援を今導入するメリットはどこにあるのでしょうか。

お客さまのメリット

- 1. 問題解決までが早い:** 技術者の訪問時間を削減することで、お客さまが技術者を待つ間のダウンタイムはカットされるため、お客さまの体感時間は非常に短くできます。急を要するトラブル発生時にも、**迅速かつ的確なAR対応が可能となるため、CX向上に大きく貢献します。**
- 2. プライバシーの保護:** 訪問先がお客さまのプライベートな空間である場合も想定されます。近年、サービス業者へのなりすましによる事件が増加していることを踏まえ、自宅への訪問や機器操作に不安を感じるお客さまも少なくありません。このような、懸念を払しょくできるAR遠隔サポートは**カスタマーサービスとしての理想の在り方**です。



お客さまのメリット



迅速な問題解決

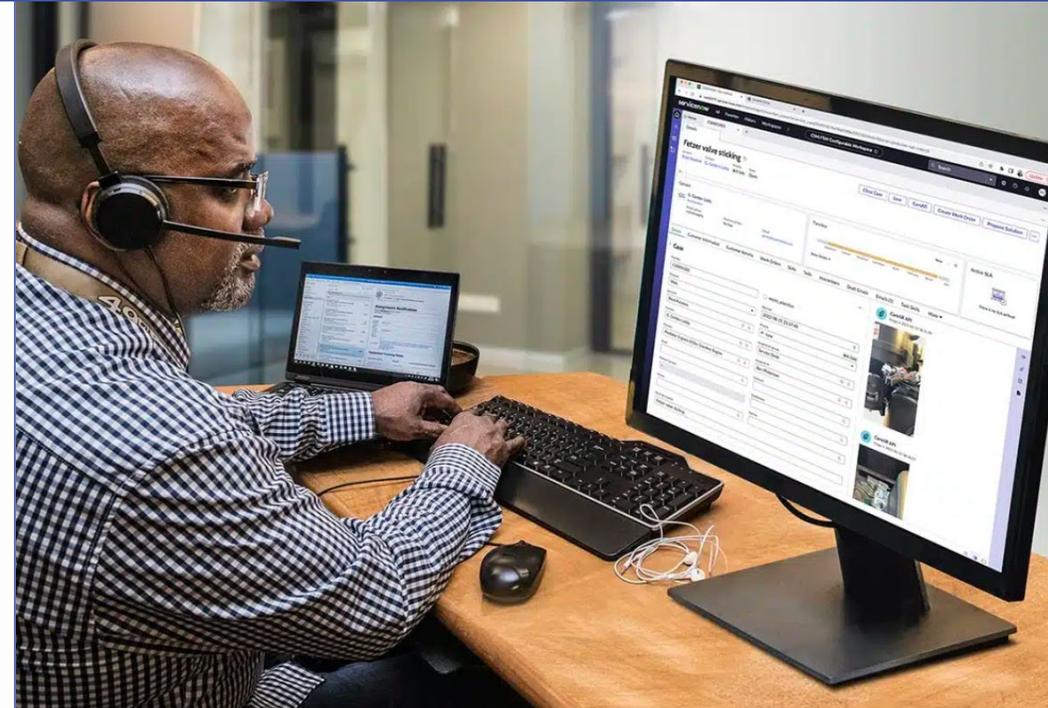


プライバシーの保護

ARによる遠隔支援のメリット5つ

オペレーター・技術者のメリット

- 3. 距離や時間に縛られない:** AR機能を含め、高度な遠隔支援を行える環境があれば、お客様との物理的な距離や、場所、時間に縛られずにサービスを提供できます。結果的に、サービス一件あたりに要する時間やエネルギーを削減でき、サービス効率が向上します。
- 4. ユーザーの状況を視覚的に把握できる:** ARによる遠隔支援があれば、必要な知識を持つ技術者は、ユーザーのスマートフォンやタブレットから、トラブルの状況や程度を視覚情報として把握できます。ARの機能により、修理のための操作も的確に伝えられます。
- 5. 安全確保ができる:** カスタマーサービスの現場は、災害現場や危険な製造現場など、必ずしも安全な場所とは限りません。ARによる遠隔支援があれば、技術者の安全を確保しつつ、現場に急行するよりもスピーディーな対応を取れます。



オペレーター・技術者のメリット



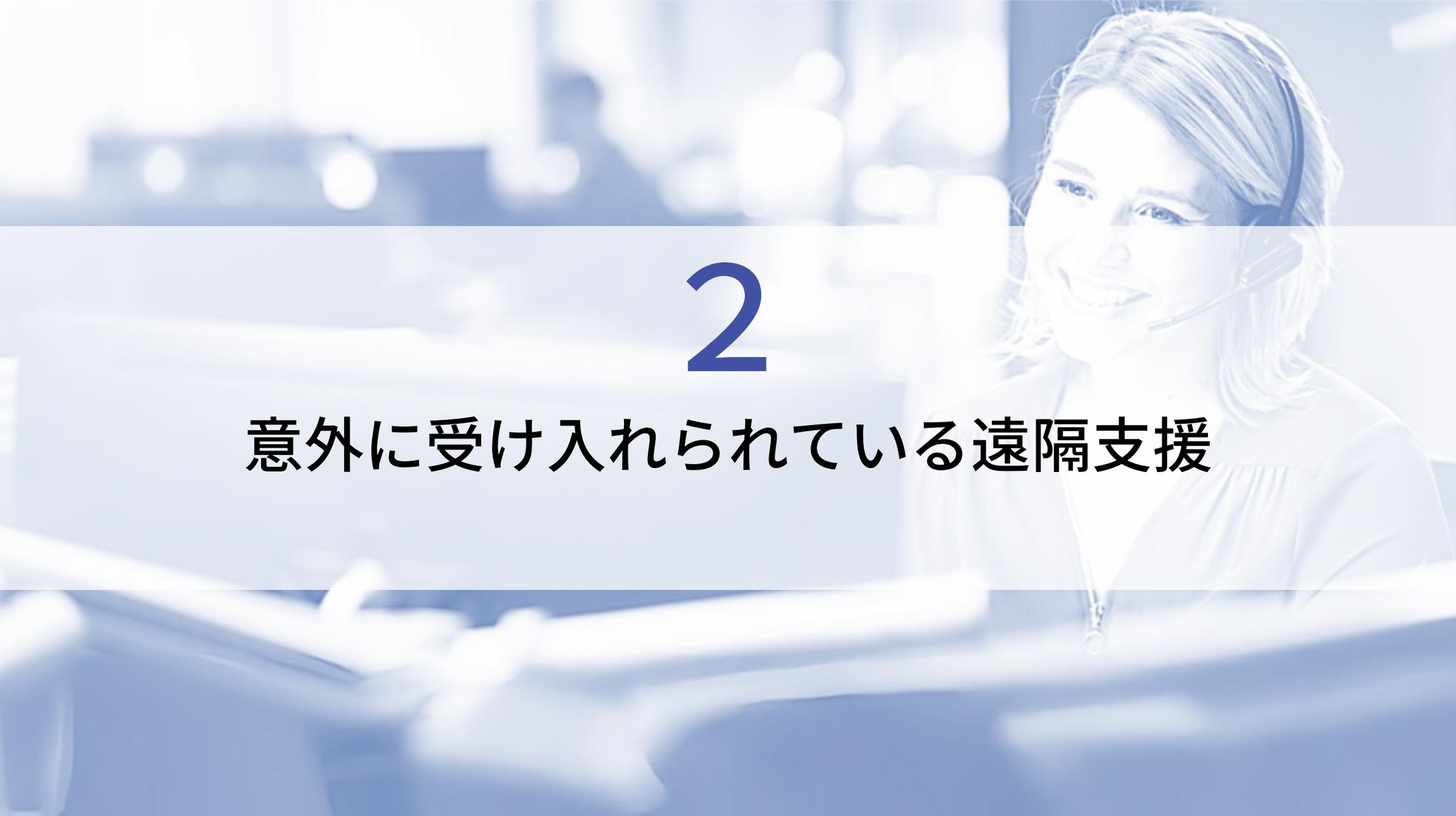
時間や場所に
縛られない



状況を視覚的に
把握できる



技術者の
安全確保



2

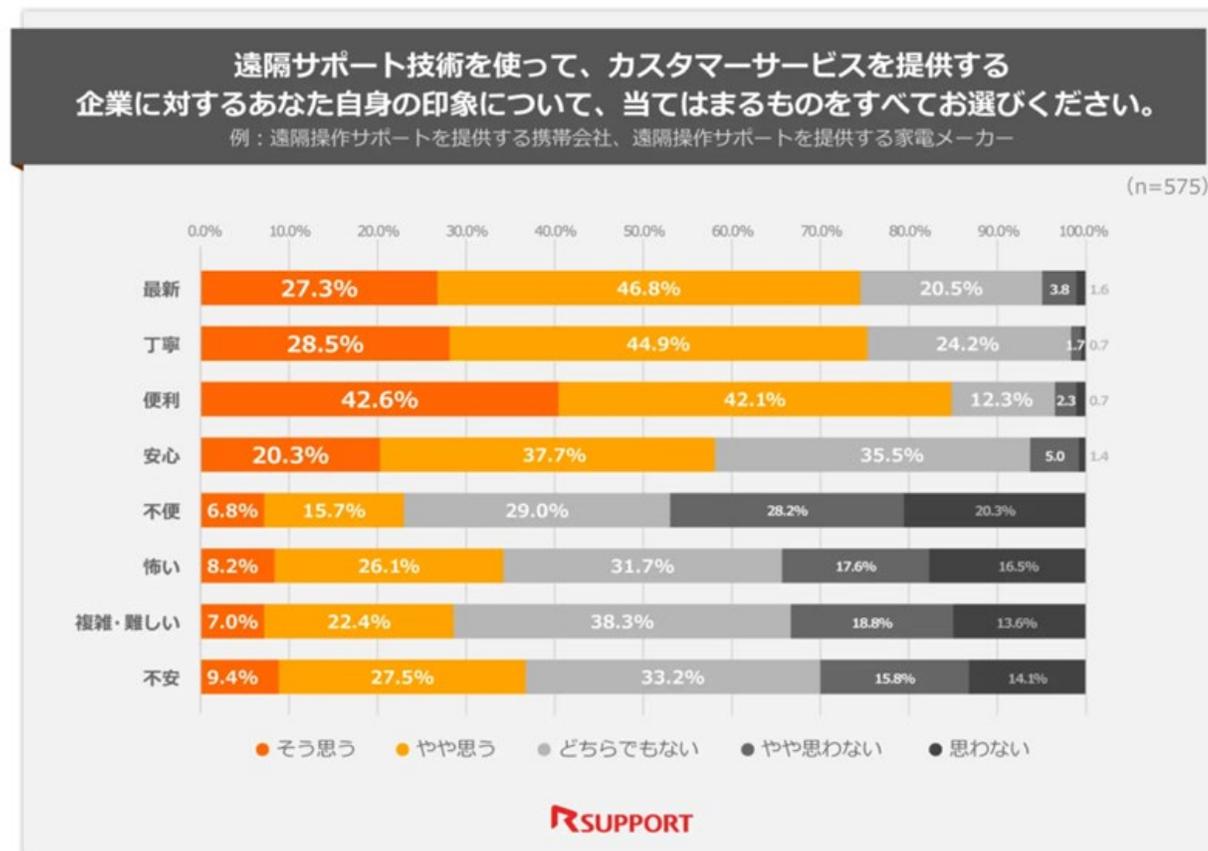
意外に受け入れられている遠隔支援

意外に受け入れられている遠隔支援

皆さまは、遠隔支援にどのようなイメージをお持ちでしょうか？また、お客さまが遠隔支援に対して持っているイメージに関してどのように想像しておられるでしょうか。

2022年10月にRSUPPORT株式会社が発表した「遠隔サポート技術を提供する企業のイメージ調査」の結果によると、**お客さまは遠隔支援に対してかなりポジティブなイメージを持っている**ことがわかります。全てのイメージの中で、「便利」「丁寧」「最新」が上位に入っていることは注目です。

一方で、潜在的な不安も持っていることも表から読み取れます。「新しい技術だから難しい操作が必要かもしれない…」という不安です。



RSUPPORT (アールサポート) 株式会社による「遠隔サポート技術を提供する企業のイメージ調査」

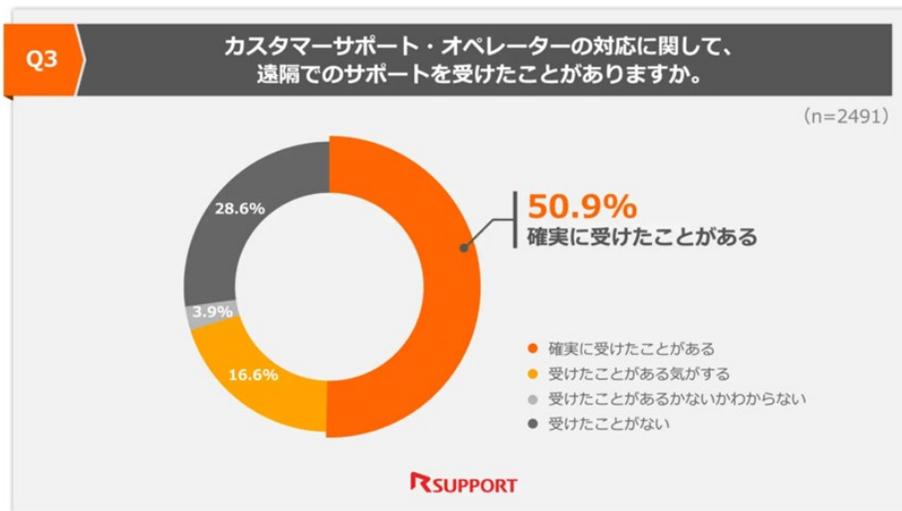
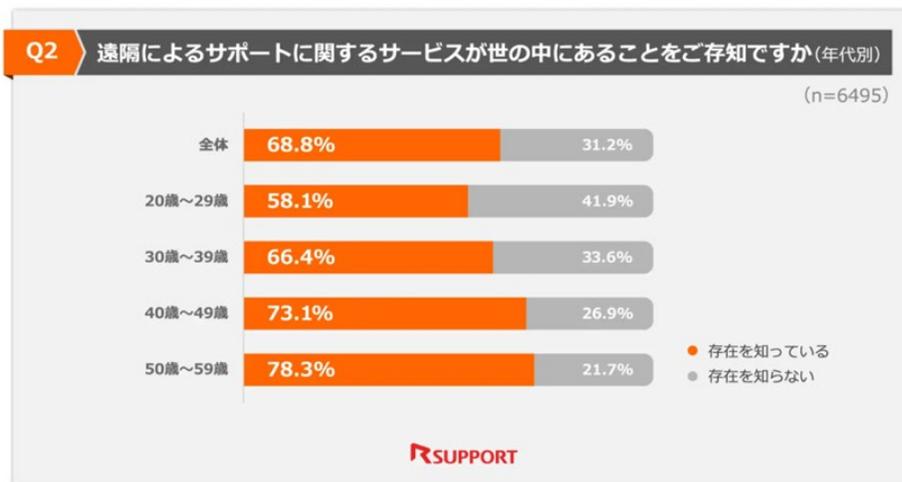
意外に受け入れられている遠隔支援

今後の展望

遠隔支援の存在は年代を問わず認知されており、**遠隔支援を受けた自覚のある人が6割を超えている**という事実も見逃すことはできません。これは、遠隔支援がかなりメジャーなサービスになってきており、今後のさらなる拡大も見込めるサービスであることを明らかにしています。

企業にできること

お客さまは新たなカスタマーサービスを望み、受け入れる準備ができているのです。お客さまの側に難しい操作が求められることはないことをアピールしつつ、お客さまが潜在的に持っておられる不安を払拭するようにしましょう。



3

AR遠隔支援ツール「CareAR」ができること

All the cabling is now nice and neat, powered on, and ready to go!

All the cabling is now nice and neat, powered on, and ready to go!

WOT0010643
Network connectivity - Delacorte 2
2020-04-08 10:00 AM

WOT0010644
Connection local between server and network

Assigned

Work in Progress

Accepted

AR遠隔支援ツール「CareAR」ができること

インタラクティブな取扱説明書 / マニュアルの作成・利用

近年、紙のマニュアルよりも電子マニュアルが主流となり、利便性の高さから普及が進んでいますが、CareARで作成できるマニュアルは、従来の電子マニュアルをさらに進化させたものです。

■ CareARのビジュアルインストラクションの特徴

CareARのビジュアルインストラクション機能は、3Dモデルで操作方法を直感的に理解できる点が特徴です。スマートフォンやタブレットといった、顧客にとって使い慣れたデバイスで利用できるため、操作説明をより身近なものにします。

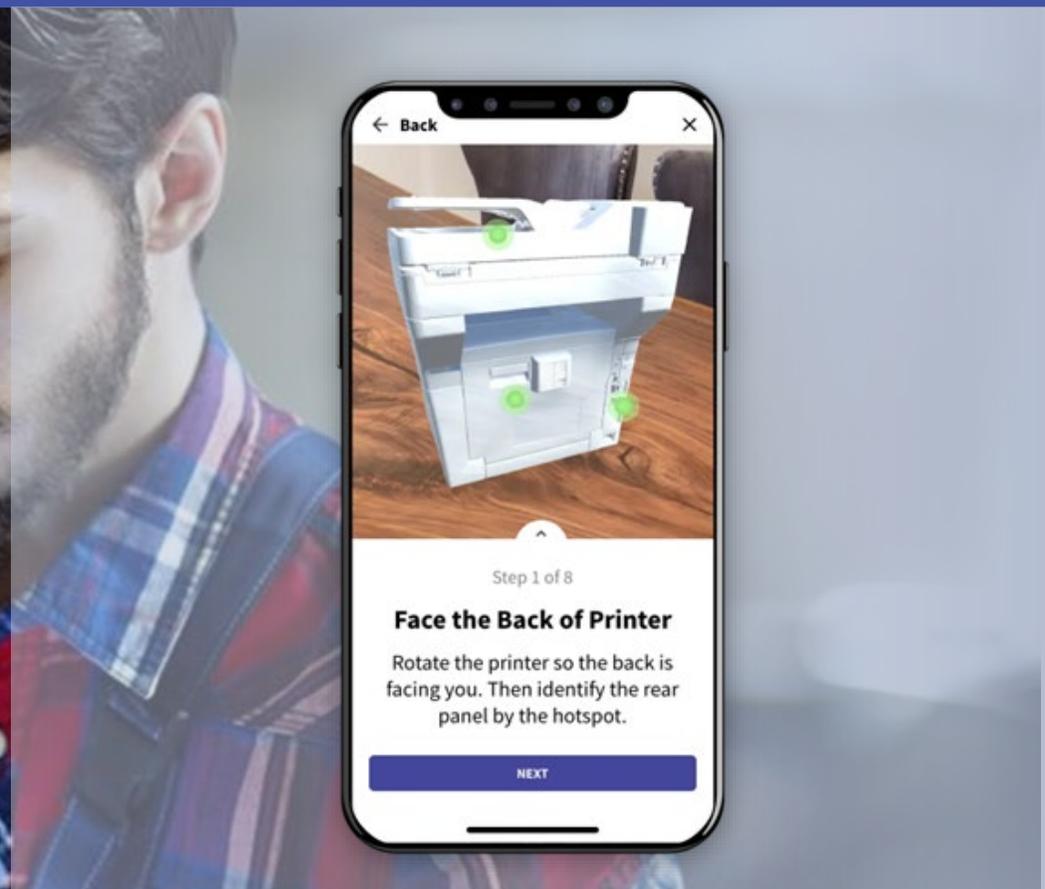
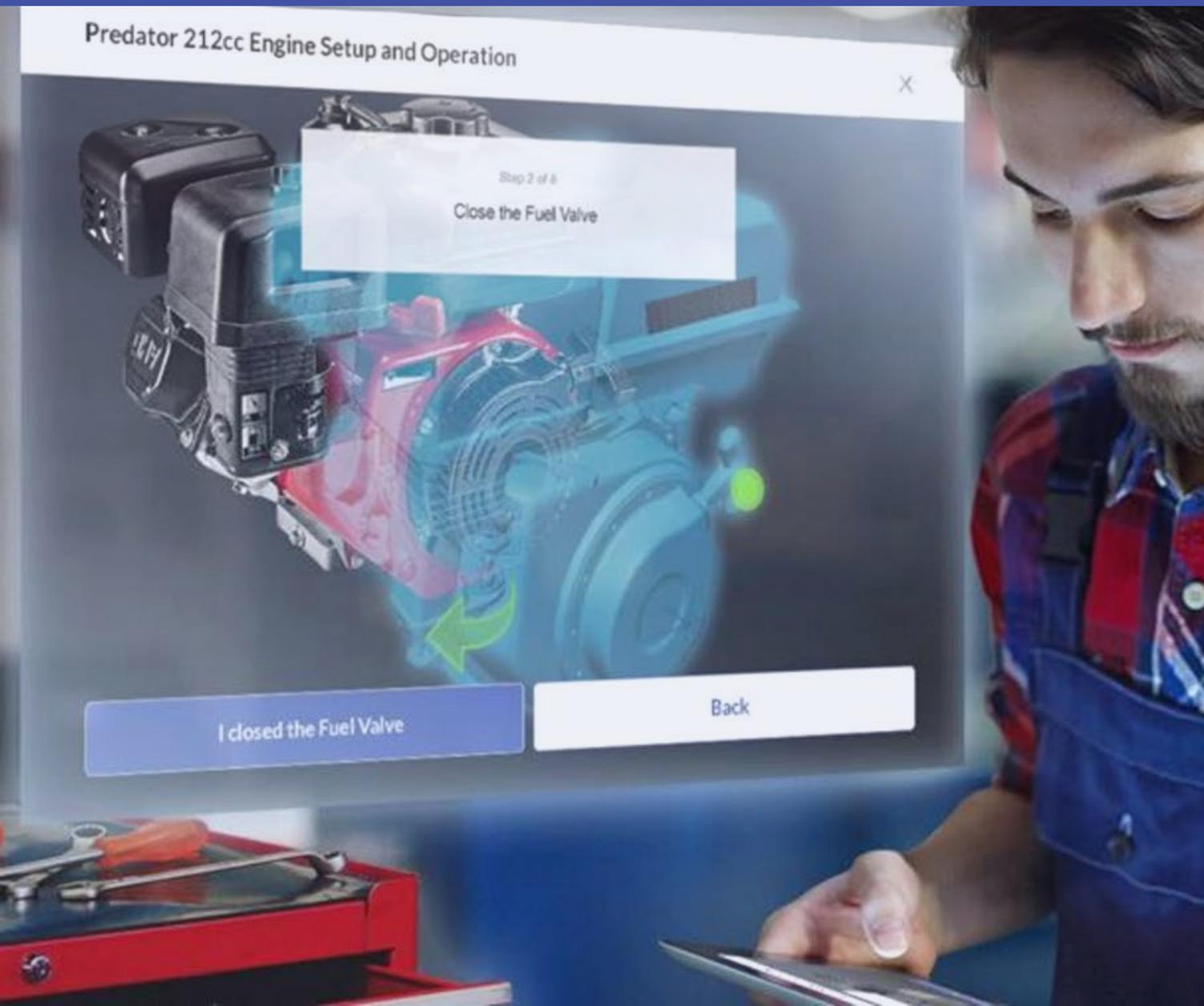
従来のテキストマニュアルでは、複雑な操作説明を理解するのが難しかったり、誤解が生じたりするケースがありましたが、CareARなら視覚情報として分かりやすく提示できます。

例えば、「製品の右下にあるレバーを時計回りに回す」という操作説明も、CareARなら3Dモデルで矢印で回転方向を明確に示してくれます。



CareARは、顧客が使用している製品と同じ3Dモデルを使って操作方法を説明します。これが、一般的な動画マニュアルとCareARの最大の違いです。

AR遠隔支援ツール「CareAR」ができること



CareARは、順を追って指示していきます。AIが正しい手順を踏んでいるか自動でチェックしてくれるため、必要な操作ステップを抜かしてしまうこともありません。

AR遠隔支援ツール「CareAR」ができること

ServiceNow カスタマーサービス管理と CareAR の統合

ServiceNow カスタマーサービスマネジメントと CareAR の統合により、各サポート担当者が CareAR Assist を利用できるようになります。これにより、遠隔支援のみで問題解決できるデジタル体験を実現し、作業を効率的かつ安全に完了します。

✓ 遠隔支援で85%の解決率を実現

CareAR を導入することで、85%のサービスを遠隔支援のみで完結させ、技術者の派遣を50%削減できます。

技術者の派遣に伴うデメリットやリスクを軽減し、AR 機能付き遠隔支援ツールにより新たな顧客体験を実現します。

✓ サービス時間を63%短縮

CareAR の遠隔支援は、サービス時間を63%短縮し、1時間のリモートサービスを約22分で完了します。お客様と企業の両方のタイムパフォーマンスが大幅に向上します。



ServiceNow × CareARで技術者の派遣を50%削減を実現



AR遠隔支援ツール「CareAR」ができること

世界トップシェアを誇るSalesforceとシームレスな連携を実現

Salesforceとの連携により、以下のメリットが得られます。

✓ スムーズなCareAR起動

オペレーターはSalesforce内のボタンをクリックするだけ、またはモバイルアプリから簡単にCareARを起動できます。

✓ リアルタイムな顧客情報参照

顧客データをリアルタイムで参照できるため、サポートに関するタイムラグを最小限に抑え、顧客の状況に合わせた迅速な対応が可能。

✓ 顧客動向の把握

顧客データとサポート履歴を統合的に分析することで、顧客の動向を把握し、より効果的なサポートを提供できます。

✓ 効率的な情報管理

CareARでのサポート中にキャプチャした画像や録画は、Salesforceのケースに自動的に保存。これにより、手動で情報入力する手間を省き、より正確で詳細な情報を効率的に管理できます。





4

「CareAR」活用事例

CareARの導入で、パンデミックによる渡航制限を克服し、高性能プリンターの設置を成功させた事例

課題: Xerox社は、カナダのクライアント向けに高性能プリンターの設置を進めていました。しかし、パンデミックにより、特別な知識を持つ技術者が現地へ赴くことが困難になりました。

■ CareAR 導入効果：

- **リアルタイムな現地状況把握:** スマートフォンのカメラとCareARのARビデオ機能を活用することで、カナダの現地スタッフは、リアルタイムでXerox社の技術者に現場状況を伝えることができました。
- **双方向コミュニケーション:** 技術者は、画面にテキストや矢印などを追加表示することで、現地スタッフに指示や指導を行うことができました。
- **効率的なトラブルシューティング:** 技術者は、状況を視覚的に把握でき、問題箇所を迅速に特定し、解決策を提示することができました。



「CareARにより現場の状況を視覚的に把握できるので、トラブルシューティングが容易になり、どこに注意・集中すべきかが絞れます」 — Xerox社のシステムエンジニア

— 最後に —

近年、お客さまは問題発生時に自己解決を試みる傾向が強まっています。インターネット上には、**自己解決のためのツールや方法が日々増えています**。とはいえ、必ずしも全ての情報が正確で信頼できるわけではありません。そのため、お客さまが手軽に、信頼できる**企業公式のカスタマーサービスの必要は高まっています**。

AR遠隔支援ツールは、従来の電話やメールによるサポートでは困難だった以下の点を克服し、顧客満足度向上に大きく貢献します。

メタバース化が進む今、AR遠隔支援サービスの重要性はますます高まっていくでしょう。CareARは、次世代のカスタマーサービスの実現に向けた強力なツールです。今すぐ導入を検討し、顧客満足度向上とビジネス成長を加速させましょう。

参考資料: <https://carear.cba-japan.com/blog/crm-integration/>



株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F
046-821-3362（平日9：00—17：00）
<https://cba-japan.com>