

2019年4月16日

## 富士ゼロックスがNTTデータ ニューソンのスマートグラス活用ソリューションを 商業印刷機器保守点検業務に採用

～富士ゼロックスのお客様における生産財可用性向上のため、先進技術を保守現場に導入～

富士ゼロックス株式会社  
株式会社NTTデータ ニューソン

富士ゼロックス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：玉井 光一、以下：富士ゼロックス）は、株式会社NTTデータ ニューソン（本社：東京都港区、代表取締役社長：戸村 元久、以下：NTTデータ ニューソン）が株式会社NTTデータの R&D 成果を活用して開発した遠隔作業支援の為のスマートグラス活用ソリューション「InfoMesh Visual Navigator<sup>®</sup>」<sup>\*1</sup>を、富士ゼロックスの商業印刷機（プロダクションプリンター）の保守点検業務に採用しました。2019年4月より東京で、5月より全国で運用を開始します。

お客様が生産財として利用するプロダクションプリンターは、万が一の故障時にも印刷業務への影響を最小化するため、早急かつ確かな保守対応が求められます。プロダクションプリンターの機能拡大と高度化が進む中、カスタマーエンジニア（以下、CE）に求められる技術と知識は一層複雑さを増しています。

富士ゼロックスは、お客様の事業に貢献するため、生産財であるプロダクションプリンターの保守において、CEの保守経験に関わらず多様な条件下で即時に対応できるように、新たな仕組を検討していました。

当ソリューションの導入に伴い、富士ゼロックスの CE が、プロダクションプリンターを設置されているお客様先でスマートグラス<sup>\*2</sup>を装着し、遠隔のサポートセンターにいる高度技術者の支援をリアルタイムで受けることにより、高難度作業における保守時間の約3割短縮を目指します。

### 【導入概要】

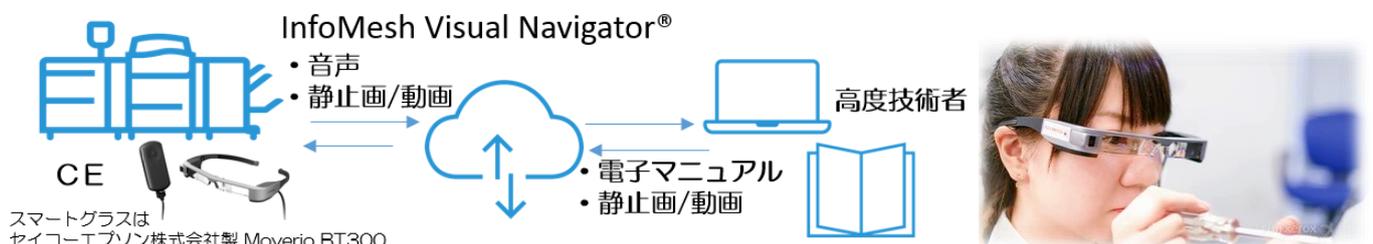
富士ゼロックスは、スマートグラスとクラウド上のサーバーで構成される NTT データニューソンの InfoMesh Visual Navigator<sup>®</sup>を活用した新たな保守スキームを導入します。

遠隔作業支援における一般的なスマートグラスの使用形態と機能は、作業員であるスマートグラス装着者と、タブレットなどを使用しながら指示を行う管理者間で、映像や画像、音声を共有することです。一方で、今回採用した InfoMesh Visual Navigator<sup>®</sup>は、スマートグラス本体にクライアントソフトを導入し、クラウド上のサーバーと連携することで、これらの機能に加え、音声で操作・制御するボイスコマンドや、頭の傾きで操作・制御するジャイロマウスなどにより、完全なハンズフリー操作を実現し安全かつ効率的な保守作業が提供できます。

また、クライアントとサーバー間は SSL 通信となっているほか、PIN コード認証やスマートグラス本体の画像/動画自動消去機能など、富士ゼロックスのセキュリティ要件に合わせ機能改善されています。

プロダクションプリンターが高難度の保守を必要とする場合、現場にいる CE は当ソリューションを使用することで、遠隔のサポートセンターにいる熟練 CE に、現場の状況を共有し、セキュアな環境で指示を仰ぐことができます。また、プロダクションプリンター設置現場やその周りの社内風景の情報漏洩も防ぎます。

結果、サポートセンターが遠隔から保守作業の支援を行うことで、現場に熟練 CE が出向かずとも作業支援が可能となり、高難度作業における保守時間の約3割短縮が見込めます。



## 【今後について】

富士ゼロックスは、今後の計画として、プロダクションプリンター設置時の特殊装置や特殊設定のサポートなど、InfoMesh Visual Navigator<sup>®</sup>の活用範囲を拡大していく予定です。

また、NTT データニューソンは、富士ゼロックスから新たに発生したそれらの業務要件に対し、InfoMesh Visual Navigator<sup>®</sup>の機能改善を行うとともに、他のお客様にも同ソリューションを展開していきます。

富士ゼロックスでは、これまで保守作業に CE 用タブレット端末を導入するなど先進技術の導入により、保守品質の向上とプロダクションプリンターの可用性向上に努めてまいりました。今回の InfoMesh Visual Navigator<sup>®</sup>採用に伴い、さらなる機器の安定稼働を目指し、印刷業であるお客様の業務を止めない迅速なサポートを提供します。

※1 「InfoMesh Visual Navigator<sup>®</sup>」は、現場で単独作業を行う作業者がスマートグラスをハンズフリーで操作し、作業進捗状況や映像等を遠隔地の管理監督者に共有することにより、管理監督者からの的確な指示やサポートを実現します。技術伝承や教育などにも活用できます。<https://www.newson.co.jp/solution-service/solutions/mobile-solution/ivn.html>

※2 スマートグラスの利用に際しては、事前にお客様からの許諾をいただきます。

## 【各社概要】

### ◆富士ゼロックス株式会社

設立： 1962 年（昭和 37 年）2 月 20 日

本社所在地： 東京都港区赤坂九丁目 7 番 3 号

Web ページ： <https://www.fujixerox.co.jp/>

事業内容： デジタル複合機やパブリッシング・システム、および関連ソリューション／サービスなどの開発・生産・販売

### ◆株式会社 N T T データ ニューソン

設立： 1974 年（昭和 49 年）2 月

本社所在地： 東京都港区赤坂 2-2-12 NBF 赤坂山王スクエア

Web ページ： <https://www.newson.co.jp/>

事業内容： 情報システムの企画、設計、開発、保守、運用、その他関連事業

## 【本件に関するお問い合わせ先】

<p>■ 報道関係のお問い合わせ先</p> <p>富士ゼロックス株式会社 広報宣伝部 広報グループ 田中 Tel: 03-6271-5120</p> <p>株式会社 N T T データ ニューソン ソリューション事業部 営業推進部 渡邊（わたなべ） Tel : 03-5545-8630</p>	<p>■ 製品・サービスに関するお問い合わせ先</p> <p>富士ゼロックス株式会社 お客様相談センター 0120-27-4100 土・日・祝日を除く、9:00~12:00、13:00~17:00</p> <p>株式会社 N T T データ ニューソン ソリューション事業部 ソリューション営業部 吉谷（よしたに）、坂田（さかた） Tel : 03-5545-8640</p>
---	--

ニュースリリースに掲載されている、サービス内容、サービス・製品の価格、仕様、お問い合わせ先、その他の情報は、発表日現在の情報です。その後予告なしに変更となる場合があります。また、ニュースリリースにおける計画、目標などは様々なリスクおよび不確実な事実により、実際の結果が予測と異なる場合もあります。あらかじめご了承ください。