

2019 年 7 月 5 日

各位

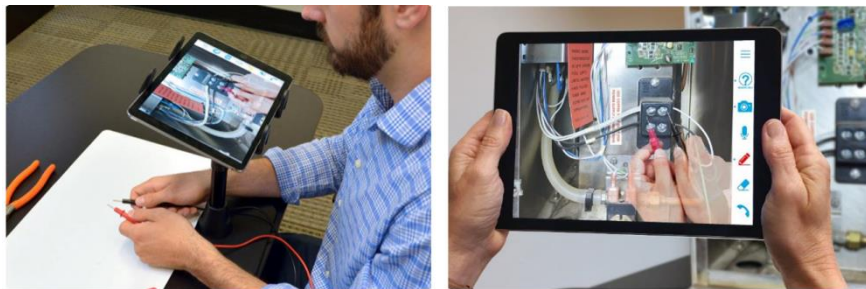
株式会社ベルシステム 24

**ベルシステム 24、遠隔地のカスタマーサポート等をリモートで支援する、
MR ソリューションの提供を開始**

～統合されたビデオストリーミング動画を用いた MR(マージドリアリティ：複合現実) ソリューション～

株式会社ベルシステム 24(代表取締役 社長執行役員：柘植一郎、本社：東京都中央区、以下：当社)は、株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニューが提供する MR (複合現実)による遠隔サポートツール「ヘルプライトニング」を活用し、音声だけでは難しい遠隔地のカスタマーサポートや社内サポート等の複雑な作業を、統合されたビデオストリーミング動画等によりリモートで支援する新たなソリューションの提供を開始します。

現場の作業者と遠隔地の説明者のそれぞれのビデオストリーミング動画を融合することにより、あたかもその場で説明者が身振りや手振りを用いて、具体的にどの部分を、どのように修理すればいいかといったことを解説するかのように、視覚的に作業者をサポートすることが可能です。



左の写真の男性の持つ赤と黒のコードが、右の現場の動画に統合され、接続場所を具体的に指示

新しいデバイスやソリューションが次々と実用化される現在において、専門家の不足や高齢化、専門知識やノウハウの不足等が課題となっています。このような課題に対し、当社は、本ソリューションを活用することで、リモートによる少人数での効率的かつ迅速な支援を実現します。PC、スマートフォン、タブレットといった既存のデバイスで動作し、簡単に導入・利用することができるため、BtoC ビジネスにおける消費者対応をはじめ複雑なメンテナンス業務といった様々な分野における支援業務において活用可能です。

■活用イメージ

- ・電化製品等の消費者窓口において、使用方法が分からないといった問合せに対し、映像を通じた具体的な方法の説明
- ・現場で作業をするエンジニアに対し、映像を通じた具体的な方法の説明
- ・教育機関等において、実験等の複雑な授業での説明

当社は、国内随一の規模で展開する自社コンタクトセンターを拠点に、様々な業界・規模のコンタクトセンター運営の実績とノウハウに、最新のテクノロジーを融合した CRM サービスを提供しており、今後も引き続き、クライアント企業と顧客の接点に新たな価値を創出するサービスを、開発・提供していきます。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室
E-mail: pr@bell24.co.jp / TEL: 03-6893-9827