

## 機器や配線の状態が一目瞭然 「見るサポート」で解決率40%を実現

NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタは、6拠点でテクニカルサポートを実施している。NTT東日本の「フレツ光」や、各種電話サービスに対して24時間365日、電話やメール、チャットで故障などに関する問い合わせを受け付けている。

コロナ禍に入り、電話での問い合わせが急増。感染予防の観点から、サポートへのニーズも変化した。宮城フロントでフロント担当を務める高橋千代氏は、「自宅へ修理に来てほしくない。リモートワークに支障があり自分ですぐに直したいなど、自己解決を望む声が増えました」と説明する。

電話でのヒアリングから問題の解決にあたるも、機器や配線の状況について、的確に回答できる顧客は多くない。そこで同社は、電話対応に映像をプラスすることで、スムーズにサポートできると判断。

問題が起きている状況を明確に確認し、迅速な問題解決ができる。訪問修理の機会の減少にもつながり、顧客と修理担当者の感染リスクを低減させる狙いもあった。

### 遠隔支援ツールを内製 専用アプリ不要で映像を共有

社内の専門部署に協力を得て、スマートフォンのカメラ機能を活用した「リモートアシストツール：RAT」を開発。顧客が自身のスマホで映した映像を、クラウドネットワークを経由して、オペレータのパソコンと共有する遠隔支援ツールとなっている。専用のアプリケーションをダウンロードする必要がなく、顧客と通話をしながら即座に映像の共有も可能。スマホの使用が前提なため、自宅のネットワーク（Wi-Fi）が使えなくても問題がない。

テスト運用を経て、全拠点へ展



宮城フロント  
フロント担当の  
高橋千代氏

開したが、オペレータたちは操作に関する不安を感じていた。そこで、勉強会の実施／トークスクリプトの改良／成功事例の共有の3点を実施し、利用促進を図った。

RATを利用した案件の問題解決率は41%（図）。残りの59%についても、迅速な解決につながる効果が出ている。映像による状況確認のおかげで、交換用機器の配送のみで良いなど、その後の対応もスムーズだ。訪問修理でも、原因を事前に把握できていることで、作業時間が大幅に減少している。

オペレータに行ったRAT利用に関するアンケートでは、7割以上が対応時間の短縮を実感。8割以上が「映像が役に立った」と回答し、負担軽減につながっている。

同社は、ツールによる効率化と品質向上を得て、RATをサポートメニューの1つとして新たなビジネスサービス展開に役立てていく。

図 RATの活用による成果

