

# ニューノーマル下におけるデジタル技術活用による ステークホルダー・コミュニケーションの深化

Deepening Stakeholder Communication by Utilizing Digital Technology  
under the New Normal Society



三菱重工業株式会社  
デジタルイノベーション本部  
DI 戦略企画部

当社では ICT 部門主導の下、お客様をはじめとする社内外ステークホルダーとのコミュニケーションの在り方を再構築し、ニューノーマルにふさわしいデジタルコミュニケーションサービスの提供を開始した。時間、場所の制約を排除し、より深い相互信頼の醸成とカスタマーエクスペリエンス向上を実現する“バーチャル体験型交流ツール(Factory Virtual Tour)”を開発した。また、多くのステークホルダーへ質の高い情報を発信するための“撮影・配信専用スタジオ”を整備し、接点を増やすことができた。本ツール・サービスは 2021 年度よりエナジートランジション&パワー事業本部にて先行利用を開始し、お客様からの高評を多数頂いている。本報ではその代表的な事例を紹介する。

## 1. システム概要

2020 年頃より発生したコロナ禍の影響で、現場での工場見学や製品紹介が困難となる中、可能な限りお客様・ステークホルダー向けに、Web 会議システム経由での工場見学のリアルタイム中継等を開催してきたが、通信環境、天候等の影響による不具合、海外との時差による開催時間の調整や工場の立入り制限等、運用面での課題が浮上した。また、お客様よりバーチャルな工場見学の実現要望も頂いた。そこで、時間や場所に制約を受けず、当社の活気ある工場を体感いただくため、オンデマンドで実物の仮想体験が可能なツールの開発に至った。

本ツールは、主に2つの機能・サブシステムで構成されている。概要は以下の通り。

### ① バーチャル体験型交流ツール(Factory Virtual Tour)

地図上で選択した当社拠点における施設、工場及び装置のストリートビューや360度動画をWebブラウザやVR(Virtual Reality)ゴーグルを用いてバーチャルに見学することができる(図1)。加えて、各工場・業務部門が、訪問されるお客様の目的や期待値に応じてコンテンツを自由に登録・変更できる点が特徴。

### ② 撮影・配信専用スタジオ

従来のお客様との直接コミュニケーションを極力維持するため、配信する動画の撮影やオンラインイベントをリアルタイムで開催可能なスタジオ設備・配信システムを整備。専用設備・システムにより、国内外ステークホルダーとタイムラグなく安定した品質(画質・音質)でコミュニケーションが可能。

これらバーチャルの強みを活かしたオンデマンドの工場見学・製品紹介ツールと、リアルタイム配信・直接コミュニケーション(説明、解説、質疑応答等)を組み合わせることで、コロナ禍前と同等以上のお客様とより深いコミュニケーションを実現した。



図1 バーチャル体験型交流ツールの概要図

## 2. 事例紹介

### 2.1 海外大学向けイベントでの活用事例

2021年8月19日にインドネシア バンドン工科大学(ITB: Institut Teknologi Bandung)向けに、撮影・配信専用スタジオにて、当社幹部により本ツールを駆使した高砂・長崎工場のバーチャルツアーをライブで開催し、当社幹部が本ツール上でストリートビューや360度動画を操作しながら施設や装置の詳細な説明を行った(図2)。ITBからは約60名の大学関係者が参加し、現場の臨場感と、参加者が求めるコンテンツへの細やかな対応や詳細な解説により、特別感という体験を提供することができ、高評価を頂いた。後に当社と同大学におけるインドネシアの脱炭素化に向けたクリーンエネルギーソリューションに関する共同研究の実施へつながった\*。

\*プレスリリース情報(当社ホームページ): <https://www.mhi.com/jp/news/22020902.html>



図2 Factory Virtual Tour オンライン開催の様子(撮影・配信専用スタジオより)

### 2.2 採用活動での活用事例

2022年3月にICTソリューション本部にて開催した配属分野説明会において、本ツールとVRゴーグルを連携させ臨場感を強化したバーチャルツアーを実施した。参加者にVRゴーグルを装着いただき、当社高砂工場の360度動画を自身で操作しながらウォークスルーで工場見学を体

験していただいた。図3に実際に VR ゴーグル上で見える映像を示す。同じ映像を会場に設置したスクリーンにミラーリングして投影し、他の参加者も工場見学の様子を見ることができ環境を整備した(図4)。高砂の新組立工場に設置されているガスタービンなど、これまで Web 上ではセキュリティ制約により紹介できなかった装置や設備の見学を体験いただけたため、参加者に新たな感動を提供することができた。本ツールの活用により、情報へのアクセスの幅が広がったことで、参加者が当社技術・製品をより深く知り、かつ共感を得ていただける機会を創出した。実施後のアンケートで、全体の 27%、東京会場では 50%の学生が印象に残ったプログラムに“バーチャルツアー”を選ぶなど印象強かったことが数値でも明らかとなった。

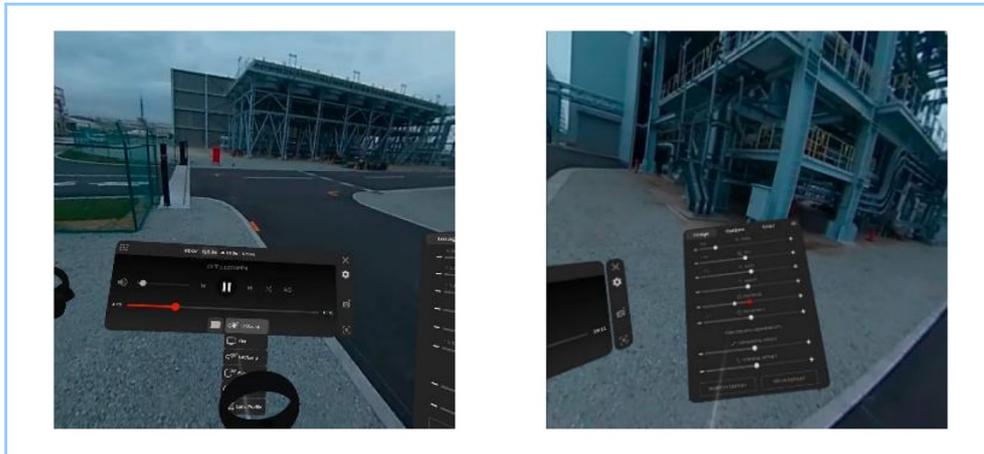


図3 VR ゴーグル上で見える映像



図4 VR ゴーグルと連携した Factory Virtual Tour を体験している様子

### 2.3 大規模ユーザイベントでの活用事例

社内最大級のお客様向けイベントとして、M701F ガスタービンの“ユーザ会議”を2021年9月に高砂工場に特設スタジオを設置し、メイン会場として開催した(図5)。従来 100 名程度であった参加者数は、世界 22 か国、全 39 プラント、参加者数 350~400 名まで増加し、場所に依存しないオンラインの強みを活かすことができた。本会議では Webinar 形式と双方向コミュニケーション(リアルタイムアンケートや投票機能)の組合せにより、5日間にわたるお客様からの問題提起やニーズ、興味・関心度合いの収集、当社の新規サービスや導入事例の共有ができ、さらには、スピーディな商談につながるものもあった。表1にイベントのオンライン化により得られた効果をまとめた。また、会議の動画、資料やアンケート等をアーカイブ化・事後配信することで、当日不参加のお客様への情報提供、相互のフォローアップ促進、更なる VOC 収集につながった。当該イベントにおいて、今後は VR/AR 等を活用したバーチャルツアー等の拡張版の提供も検討している。



図5 高砂工場の特設スタジオ

表1 大規模ユーザーイベントのオンライン開催で得られた効果

	面着イベント	オンラインイベント
参加者数	約 100 人	約 400 人
VOC・アンケート	数日かけて都度質問して集約	参加者全員から約5分で集計・グラフ化
各セッション(プレゼン内容)の 人気度・Feedback	お客様の様子を定性的に観察・質問	サイトへのアクセス情報からリアルタイムに定量的に自動集計
Q&A	都度の手書きメモ	即座に自動でオンライン記録

### 3. 今後の展開

今回紹介した事例以外にも関係官庁、機関投資家、業界メディア等、様々なステークホルダーとの会議や工場ご視察の機会を活用され始めており、ステークホルダーとの新たな接点を創出している。今後は、当社全事業に係る製品・サービス・技術にも拡大していく予定である。また、メタバースや 360 度カメラを活用した臨場感の向上、工場や現地での教育・訓練・トラブル対応・定期検査といった業務遂行への応用など、新技術導入や他用途への転用も検討していく。