



CASE STUDY:
CONSUMER & INDUSTRIAL

Epta Group

フィールドサービスエンジニアや技術者向けのプロセスをデジタル化することで、透明性と業務管理の強化を実現



5大陸で事業を展開するエプタ・グループは、専門的かつ相互補完的なモジュール式サービスを提供する、冷蔵ソリューションのリーディングプロバイダーです。事業運営の管理体制を強化するため、エプタはOpSecと提携し、現場で重要なソリューションを提供するフィールドサービスエンジニアや技術者からなる専門チームに焦点を当て、主要プロセスの効率化を図りました。

課題

大規模なスーパーマーケットからシンプルな自動販売機に至るまで、業務用冷蔵技術は、世界中の企業が生鮮食品や農産物を保存・提供する方法を静かに変革してきました。この市場の最前線に立つのが、持続可能な冷蔵技術の革新によって業界のあり方を変えつつある、数々の賞を受賞した多国籍企業「エプタ(Epta)」です。

2003年にルイジ・ノチヴェリによって設立されたエプタ(Epta)は、ルイジの7人の子供たちにちなんでギリシャ語の「7」を意味する「ἐπτά」に由来し、1940年代に遡るイタリアの家庭用および業務用家電に強いルーツを持っています。

今日、エプタは数多くのユニークなブランドを擁するグローバルリーダーとして、持続可能性と環境への配慮を重視したエンドツーエンドの業務用冷蔵ソリューションを提供しています。設計・製造から設置、アフターサービスに至るまで、エプタは小売、ホスピタリティ、食品・飲料業界に不可欠なサポートを提供しています。

北米、EMEA、LATAM、APAC地域にまたがる5つの独自ブランドを擁し、40以上の技術・営業拠点と11の生産施設を擁するエプタは、2023年だけで14億ユーロ以上の売上高を計上しました。また、同社

はエネルギー消費、温室効果ガス排出量、環境負荷の削減を目的とした業界の先駆的な取り組みを継続しています。これほど広範かつ複雑な事業運営において、ビジネスプロセスの効率的な管理と調整は、エプタの継続的な成功と着実な年々成長にとって不可欠です。

事業運営を最適化するため、エプタは、監視、トレーサビリティ、および製品管理の向上に向けて、事業の主要な側面をデジタル化する必要性を認識しました。これには、世界中の顧客に迅速なサポートを提供する、専門のサービスエンジニアや技術者が率いる現場業務も含まれます。これらの取り組みは、プロセスの合理化とブランド価値へのリスク軽減に寄与すると同時に、製品製造に関する透明性を高めています。

事業運営のデジタル化は、エプタのデジタルロードマップにおける重要な第一歩です。複雑な技術プロセスを合理化するための新技術を開発・導入することで、世界規模での事業運営の監視と追跡が可能になります。しかし、これは当該技術が適切に実装されて初めて実現するものです。2022年の調査では、非効率な自動化および最適化プロセスが企業に年間約130万ドルの損失をもたらしていることが明らかになり、この必要性が浮き彫りになりました。こうした課題に対処するため、エプタはOpSecに協力を求めました。

ソリューション

Epta Groupとそのアフターサービス部門であるEptaServiceは、OpSecが持つブランド保護、トレーサビリティ、最適化に関する専門知識を活用し、包括的なソリューションを開発しました。これにより、Eptaの製品と事業運営がシームレスに連携され、ブランドの信頼性を維持しつつ、トレーサビリティを強化することで透明性が向上しました。

OpSecは、安全で追跡可能な一意のデジタル識別子(UID)を内蔵した、持続可能な特注のNFCラベルを設計・導入しました。Eptaブランドとのシームレスな統合を確保するため、NFCタグは、Eptaのロゴとユーザーが即座に認識できるNFCアイコンをあしらった、特別に設計された感圧ラベルの裏側に埋め込まれました。



OpSecの製品完全性:各製品に紐付けられたUIDにより、Eptaのフィールドサービスエンジニアや技術者は、製品のライフサイクル全体を通じて、製品情報の認証、アクセス、追跡をリアルタイムで行うことができます。



OpSec コネクテッド製品:デジタルUIDは、OpSecが設計したカスタムNFCラベルを使用して実装され、Eptaの冷蔵ユニットの金属フレームに貼付されました。NFCラベルは、不正な複製や改ざんに対する耐性、およびスキャン可能な識別子としての使いやすさから採用されました。



OpSecのトレーサビリティ:OpSec Insightデジタルクラウドプラットフォームを活用することで、各NFCチップには追跡可能なURLがエンコードされており、認証されたユーザーをEptaServiceウェブアプリケーションへリダイレクトします。ここでは、製品情報を動的に閲覧・記録することができます。さらに、NFCタグにより、メンテナンスの実施時や顧客が製品と接触した際に、製品の所在を特定することが可能です。その結果、NFCタグはEptaにとって効果的なデジタルタッチポイントとなります。

NFCラベルは使い勝手が良い反面、金属面に直接貼付すると電磁干渉により問題が生じることが一般的です。この課題に対処するため、OpSecは特殊なシールド機能を備えた耐久性の高いラベルを開発し、Epta製品に使用されている粉体塗装された金属フレームに貼付しても、NFC機能が確実に動作するようにしました。この革新的なソリューションは、その後Eptaの冷蔵キャビネット全製品に導入されています。

NFC機能の確保に加え、OpSecは製造工程においてNFCラベルのライナー裏面に印刷されるよう設計された、機械読み取り可能なデータマトリックスコードを作成しました。これにより、Eptaの各施設では既存のバーコードスキャナー機器を引き続き活用し、製品情報をERPプラットフォームに簡単かつ確実に紐付けることが可能になりました。

NFCラベルがスキャンされると、ユーザーはOpSecのデジタルクラウドプラットフォーム「Insight」を経由してEptaのWebアプリケーションにリダイレクトされます。そこでエンジニアや技術者はログインし、シリアル番号、製造場所、製造年、リアルタイム診断情報などの製品詳細にアクセスできます。UID URLはInsightプラットフォームを通じて追跡されるため、Eptaは世界中のインタラクションに関する貴重な知見を得ることができ、フィールドサービス業務全体の効率と透明性が向上します。

結果

EptaはOpSecとの連携により、事業運営のデジタル化に向けたグローバルロードマップの第一段階を成功裏に完了しました。

OpSecのNFCラベルおよびInsightプラットフォームソリューションにより、Eptaは重要なグローバル商業業務の最適化と追跡をさらに強化することができました。これにより、Eptaはデジタルロードマップの次の段階へと進むための体制が整いました。その段階には、NFCを活用した「ペーパーレス」文書管理モデルへの移行など、業界をリードするサステナビリティ・イニシアチブのさらなる発展が含まれます。また、サステナビリティ分野での継続的な進展は、今後導入されるEUデジタル製品パスポートの規制要件への対応においても、Eptaに有利な立場をもたらしています。

“NFC技術により、顧客や技術者は端末を軽くタッチするだけで、瞬時にデジタル製品情報にアクセスできます。Epta Serviceエコシステムにおけるデジタルタッチポイントとして、NFCタグは各種アプリケーションや付加価値サービスをサポートし、資産の識別と位置情報の正確性を確保します。”

ミケーレ・ヴィタリー、欧州アフターセールス担当ゼネラルマネージャー

OpSec is grateful to Epta Group for their support in granting permission for this case study.
Epta Group trademarks and copyrights are used with permission of Epta Group