

Penske社、 フィールドメンテナンスで トラックの稼働を最大化し、 確実な運送を実現

メンテナンスショップで行う作業の約90%を
路上で実施することで車両の稼働率を向上

ケーススタディ

米国内で扱われる貨物のほとんどはトラックで運ばれており、重量に換算すると、その割合は約72%に上ります¹。米国最多クラスのトラックを保有するPenske社は、同社の顧客が利用している車両も含めて、自社のトラックをメンテナンスしています。

米国サプライチェーンの要であるPenske社は、ベライゾンパートナーにすることで保守点検サービスを変革し、業界をリードするサービスを提供しています。今や、トラックのドライバーがメンテナンスショップに車両を持ち込む必要はありません。今いる場所でサービスを受けることができるのです。この変革により、車両のダウンタイムを減らし、米国サプライチェーンの安定に貢献しています。これが、エンタープライズインテリジェンスです。



40万台以上の車両を保有

50年以上にわたる、業界での
イノベーションの実績

顧客の最大の関心事はトラックの稼働率向上

Penske社は、あらゆる規模のトラック運送事業者向けに車両をリース、および、レンタルしています。車両を最高のコンディションに維持するために、保守点検サービスも実施しています。

Penske Transportation SolutionsのExecutive Vice President of Marketingである Sherry Sanger氏は、次のように述べています。「ドライバーの時間はとても貴重です。我々の役割は、トラックの走行を止めないことです。」

Penske社には、全国に何百ものメンテナンスショップがあります。しかし、メンテナンスショップでサービスを提供することが、すべてのオペレーションに適しているとは限りません。Penske社は、モバイル修理ユニット搭載車両の台数を増やしており、メンテナンスショップと同等のサービスを、顧客のもとでも提供したいと考えていました。

今日のメンテナンスショップは、高性能のコンピューター診断装置やデータ分析ツールを備えた高機能な設備になっています。そのため、路上で同等のサービスを提供するのは簡単なことではありませんでした。

路上でもメンテナンスショップと同じレベルでサービスを提供するためには、技術者が、正確、かつ、効率良く作業をするための手引きとなる社内リソースにアクセスする必要があります。そのため、信頼性の高い高速ネットワークへの接続が必要です。

「レンチやドライバー、ソケットだけで点検をする時代は終わりました。保守点検もデジタルで接続する時代です。それを実現するために選んだパートナーが、ベライゾンです。」

— Matt Krasney氏、VP, New Product Development & Strategy, Penske Transportation Solutions

技術者とPenske社のノウハウを繋ぐ

ベライゾンのテクノロジーをベースとするソリューションを導入した結果、Penske社のモバイル修理ユニット車は、移動する高機能メンテナンスショップになりました。

車には、LTEモデムを内蔵したルーター、ワイヤレスアクセスポイントとセルラーアンテナが搭載されています。ルーターのバッテリーは、車両のルーフに取り付けられたソーラーパネルで充電できるようになっています。ベライゾンのソリューションはPenske社向けに特別に設計されました。Penske社のプライベートワイヤレスエリアネットワークに直接統合された統合ワイヤレス接続プラットフォームを活用することで、Penske社のデータセンターに格納されている業務に必要な不可欠なリソースとモバイル修理ユニット車とを、安全、かつ、シンプルに常時接続できるようにしています。



移動先にいる技術者は、Penske社のアプリから次のことができます。



すべての修理作業をキャプチャ



成功確率が最も高い修理手順を取得



最適な予防メンテナンスサービスの内容を車両ごとに表示



技術者の手を塞がないために、音声認識で作業手順を記録



車両ごとの修理およびカスタマーサービスリクエストの履歴を表示

メンテナンスの手順は、ヘッドセットを通じて技術者に伝えられます。さらなるサポートが必要な場合、ビデオチャットで社内のエキスパートに相談することもできます。

どの技術者に対しても高いレベルの知識を共有することで、車両を最高の状態に保つために必要な最新情報を、技術者に確実に伝えることができます。情報の中には、人工知能を用いて最適な手法であると算出したデータも含まれます。これが、エンタープライズインテリジェンスです。

「モバイル修理ユニット車で、メンテナンスショップと遜色ない最高品質のサービスを提供しています。」

— Michael Krut氏、Senior Vice President of Information Technology, Penske Transportation Solutions

サービスも貨物も時間通りに配達

Penske社はトラックをメンテナンスショップに持ち込むのではなく、メンテナンスショップをトラックがある場所まで運びます。これはPenske社と顧客の両方にメリットをもたらしました。

顧客は、メンテナンスショップまでトラックを運転し、作業が完了するまで待つ必要はありません。そのため、時間とコストを節約することができます。Penske社は、新たにメンテナンスショップを増やさなくても作業のキャパシティを高めることが可能になりました。

Penske Transportation SolutionsのDirector of Mobile MaintenanceであるLogan Gerould氏は次のように述べています。「Penske社がメンテナンスショップで提供するサービスは、業界トップクラスであると評価されています。そして今、業界をリードするメンテナンスソリューションを顧客先で提供できるようになったのです。」



ベライゾンならではのソリューション

ダウンタイムを減らしてトラックの稼働を維持し、貨物を確実に運送するために、ベライゾンのネットワークソリューションはPenske社に大きく貢献しています。

「ベライゾンのリーダーシップ、また、ベライゾンとのパートナーシップのおかげで、さまざまな要素においてサポートを得ることができました。その結果、モバイル修理ユニット車両のためのエンドツーエンドのソリューションを提供することができました。」と、Krut氏は言います。

ベライゾンのネットワークテクノロジーは、Penske社のモバイル修理ユニット車と技術者へ、信頼性の高いネットワーク接続を提供しています。その結果、技術者は、メンテナンスアプリ、サービスデータ、分析データ、インサイト、独自のベストプラクティスに、ほぼリアルタイムでアクセスできるため、高品質のサービスを提供できるようになりました。これが、エンタープライズインテリジェンスです。

関連情報

[verizon.com/enterpriseintelligence](https://www.verizon.com/enterpriseintelligence)