

ふとした困ったに備えるために。

デジタルサイネージ保守の大事さを知る。

株式会社協同コム パートナーセールsteam 吉田 慎之介

デジタルサイネージ市場は、世間の DX 化によるデジタル化の風潮の影響を強く受け、年々市場規模が拡大しています。

また、弊社、協同コムは 2014 年の創業から、HYUNDAI IT 社製デジタルサイネージの総代理店として、数多くのデジタルサイネージを日本国内のあらゆるロケーションへ納品をしてきました。

これから先も、市場は拡大の一途をたどることになるでしょう。

著者の吉田は、2017 年にこの業界に入りまして、2024 年の本年までに、累計 1 万台ほどのデジタルサイネージを世に納品してまいりました。その中で、様々な体験をさせて頂き、結果としてデジタルサイネージを導入される際に一番大事な要素は「壊れた時にどうするか？」であると気づきました。

本記事では、皆様がデジタルサイネージをこれから導入される、もしくは現在運用をしている方にお読みいただき、保守の重要性を知っていただき、1 日でも長くデジタルサイネージを運用できるようになる未来につながることを祈っております。

デジタルサイネージを販売している会社が、
このようなことを申し上げるのは心苦しいのですが、
「ハードはいつか必ず壊れる」ものです。

デジタルサイネージには、1 年、3 年、5 年など、製品に製品保証がついていますので、保証期間内に発生した故障は、メーカーが無料で修理したり、新品などと交換していただくことが可能です。ただ、多くのメーカーで、交換する作業費は有償である事が多く、交換するときの費用を捻出できなかつたり、保証期間外の物に関しては修理の費用が高額になり、壊れたままのデジタルサイネージが店舗に放置されているものを、皆様もご覧になったことがあるかと思います。

実際に交換の段取りがうまくいかず、故障から放置されてしまったデジタルサイネージは、購入した会社としては、「導入の失敗」という判断になってしまいます。

せっかく導入したデジタルサイネージを失敗しないためにはどうすればいいか？

私が考える対策は、主に下記 2 点になると思います。



① メーカーが絶対に壊れないデジタルサイネージを納品する

「お前らがもっと壊れないもの納品しろよ！」この記事をご覧になった皆様もそう思われたと思います。大変申し訳ございません。起こった不具合に関しては、日ごろ「迅速に、なるべくお客様に寄り添った」対応をさせて頂いております。

弊社では、在庫したデジタルサイネージに関しては「全数検査」を行っております。一般的な検査手法は、複数台から数台を抜き取り検査する「抜き取り検査」と、在庫分全てを検査する「全数検査」がございます。抜き取り検査は検査コストを抑えることができる一方で、未検査の製品が出荷されますので、私としてはリスクのある手法と感じています。「全数検査」は、全ての製品の検査を行いますので、検査コストはかかりますが、納品後の初期不良を抑えることが可能です。

それでも、保証期間内・外問わずに不具合・故障はどのメーカーもつきものでして、冒頭申し上げました通り、ハード物はいつか必ず故障致します。

故に、この場合故障は前提として、故障した際に1日でも早く対応してくれる、真摯なメーカーを選定することが肝要となります。

② 保守に対する意識付けと、「もしも」に備える

故障した際に、一番のトラブルになるのが、「復旧するまでに時間がかかる」ことです。

デジタルサイネージは、動画が放映できることで看板と比べて視認性が飛躍的に向上しますし、コンテンツの更新も楽で、ポスターの張替えに比べて人件費削減の効果もあります。

しかし、ひとたび故障してしまいますと、本来放映したかったものが映せなくなりますので非常に不便です。1日でも早く復旧させなくてはなりません。

しかし、デジタルサイネージの修理費や交換作業費など、いくらかかってしまうのか全く不透明となります。デジタルサイネージは保証期間内であれば無償修理、新品交換が受けられるパターンがありますが、作業費はどうしてもかかってしまいます。

私は、デジタルサイネージを導入される際に、保守サービスに加入されることを強くお勧めいたします。

各会社によって条件は様々ですので、弊社の保守パックを例にご説明差し上げますが、弊社の保守パックは「月額〇〇円で年間〇回の現地保守をサポート」するサービスです。

保守に加入されていれば、ご依頼内容によりますが数日で設置先に作業員が向かうことができますので、復旧までの日数が飛躍的に早くなります。

また、卸売販売を通じて、弊社の製品を販売していただいているパートナー様に対しても、お客様への保守提案をお勧めしております。

故障が発生した場合、パートナー様による現地対応が必ず発生することとなりますが、この対応頻度が増えるに連れて、営業リソースがどんどん割かれてしまい、営業活動に支障が出てしまいます。また、デジタルサイネージの販売を続ければ続けるほど、販売台数も増加し、故障対応の時間は相対的に増加してしまいます。

いわゆる「ビジネスとして割に合わない」状態です。事前にメーカーの保守サービスに加入いただき、万が一に備えることで、営業活動を万全に進めつつ、お客様の困ったに備えることができるようになるわけです。

終わりに

デジタルサイネージは、今までできなかったあらゆる便利を形にし、集客増や利便性拡大に貢献してくれる非常に便利なツールであると同時に、故障のリスクをはらんでいます。

本記事を読んでいただいた方が、少しでも保守に対して気にして頂くようになり、何かがあっても安心して施設運営に取り組んでいただけるようになることを祈ります。