

株式会社アパマンショップネットワーク 様



「ISL Lightにより『WEB来店システム』を構築しました。
アパマンショップ側の物件情報画面が、お客様の自宅
パソコンで、そのまま見られます」FC事業本部 佐藤誠晃氏 大山剛浩氏



WEB来店システムという新しい概念のWEBサービスを展開している株式会社アパマンショップネットワーク FC事業本部 ゼネラルマネジャー佐藤誠晃氏(写真左) マネジャー 大山剛浩氏(写真右)に、ISL Lightへの評価をくわしく聞いた。

■アパマンショップネットワークの概要

— アパマンショップネットワークの概要をお聞かせください。

アパマンショップネットワーク(以下 アパマンショップ)は、日本最大級の賃貸斡旋契約店舗網を誇る不動産のトータルサービス企業です。北海道から沖縄(※)まで全国930店(2008年6月末現在)では、「お部屋さがし品質」をモットーに、



アパマンショップ情報誌

アパートやマンションなど賃貸物件をお探しのお客様に、ぴったりの物件をご紹介します。

2006年10月には、お部屋さがしナビゲーションシステム、AOS(アパマンショップオペレーションシステム)を導入。全国約340万件以上の物件(2007年12月末現在)が、全国のAOS導入店舗にご案内できるようになりました。(一部AOS未導入店舗あり)

AOSを使えば、物件の間取りなどの基本情報だけでなく、物件周辺の住環境情報や、お部屋の内部写真なども、ご来店いただいたお客様にお見せできます。AOSの導入により、「お部屋さがし品質」は、より一層向上したと自負しております。

※ 石垣島や宮古島にもアパマンショップがあります。

■アパマンショップではISL Light をどう活用しているか

— アパマンショップではISL Lightをどう活用していますか。

ISL Lightは、2007年10月から開始した新サービス、WEB来店システムにおける遠隔接続ソフトウェアとして活用しています。

WEB来店システムとは、忙しくて店舗に来られないお客さまに、インターネット経由で、店舗に来たのと同じレベルのサービスを提供するためのシステムです。

WEB来店システムの全体像は次の通りです。

- お客様のパソコンと、アパマンショップ店舗のパソコンを、ISL Lightで遠隔接続し、店舗側パソコン画面に表示されているAOS画面を、お客様のパソコン画面上に**そっくりそのまま表示**させる。
- 店舗側オペレータがAOSを操作し画面が変わると、お客様側パソコンでもその画面が表示される。

この全体像を、「具体的な使い方」を通じて説明してみます。WEB来店システムの使い方は次のとおりです。

1. お客様に、アパマンショップにお電話いただきます。



「WEB来店システムを使いたいのですが・・・」

2. オペレータがシステムのご案内をいたします。お客様に、アパマンショップホームページの「WEB来店を開始する」のボタンをクリックしていただきます。

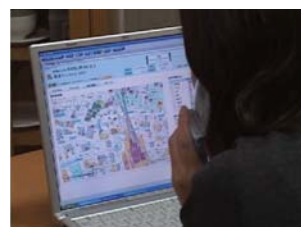


「はい、ご案内いたします」

3. すると、遠隔接続のための画面が起動します。この部分がISL Lightです。



4. 接続が完了すると、お客様のパソコン画面に、オペレータ側のAOSの画面が**そっくりそのまま表示**されます。



お部屋探しシステムの画面がそのまま表示される

5. お客様のお部屋探しのご希望を伺いながら、オペレータが店舗側のAOSを操作します。その画面は、お客様側パソコンにそのまま表示されます。

6. 後は、同じAOSの画面を共有しながら、電話での会話を通して、お客様のお部屋探しをお手伝いいたします。

この使い方からも分かる通り、WEB来店システムにおいて、遠隔接続ソフトは重要な役割を果たしています。製品の選定にあたっては、10社以上の候補をリストアップし、それぞれ実際に試用して、慎重に比較しました。

■10社の製品を比較するにあたり、何を要件にしたか

— 10社以上の製品を、比較するにあたり、何を要件にしましたか。

必須要件は、「お客様視点から見て使いやすいソフトウェアでなければならない」ということです。さらに具体的な要件は、以下のとおりです。

1. 接続までの手順が少なく、簡単で、操作感が自然であること

お客様から見て「面倒くさくない」ことが求められます。ActiveX等のインストールが不要で、事前設定も不要、クリックしてコード入力だけでOK、そのような誰でも簡単に使えるソフトウェアでなければなりません。

2. 十分な画面共有速度を持っていること

オペレータ側がAOSを操作して画面が切り替わるとき、お客様パソコン側の画面も、できるだけ自然に切り替わる必要があります。(※)

3. インターフェイスにメーカーの独自色がないこと

遠隔操作ソフトは、お客様には、「AOSの一部」として使っていただきます。インターフェイスにあまりにも独自性があると、悪目立ちするので良くありません。

4. 価格が手ごろであること

930店舗すべてで展開した場合でも、費用が無駄にかからないようなライセンス体系が望ましいといえます。

ISL Lightは、これら4つの要件を、10製品の中で最もバランス良く満たしていました。ISL Lightの採用を決定しました。2007年10月のことです。

※ お客様側の回線速度は、ADSL以上、いわゆるブロードバンド接続を想定しています。

■「お客様にとっての使いやすさ」についてのISL Lightへの評価

— ISL Lightへの評価を、4つの要件それぞれに照らし合わせてお聞きしたいと思います。最初の要件、「接続までの手順が少なく、簡単で、操作感が自然であること」についてISL Lightへの評価はいかがですか。

ISL Lightは、お客様がWEB上の開始ボタンをクリックするだけで、すぐにソフトが起動する仕様になっており、シンプルで良いと思います。

操作が簡単なので、フランチャイズ各店舗の操作ご担当者への研修(おとしこみ)もスムーズに行えます。

また、実行ファイルを起動する際に、コマンドライン・オプションを使って、さまざまな動作の初期設定が変更できる点も柔軟で良いと思います。



「起動時のコマンドラインオプションが豊富な点が良いと思います」

■「画面共有速度」についての評価

— 「十分な画面共有速度を持っていること」という要件については。

ISL Lightの転送速度は、厳密に言えば、10製品の中で最速ではありませんでした。しかし、お客様視点から見た場合、ISL Lightの画面表示がいちばんスムーズで自然でした。

— 「ISL Lightの速度は最速ではなかったが、画面表示はいちばん自然だった」とはどういうことですか。

例えば、ショップ側のAOSで地図の画面をスクロールしたとします。そのスクロールは、お客様側パソコン上でなるべくスムーズに再現されてほしいところです。ISL Lightは、比較10製品の中では、その「スムーズな再現」が、最もよくできていました。

スペック上では、ISL Lightより転送速度が速い製品もありました。しかし、その製品で地図スクロールを再現すると、画面がガタガタと乱れながらスクロールされ、お客様から見て「見苦しい」状態でした。

画面転送の方式は、各製品ごとに異なっています。表面上の転送速度が速い製品が、必ずしも見た目が自然なわけではないということが、今回の比較検討で分かりました。

■「独自色の少なさ」についての評価

— 「インターフェイスにメーカーの独自色がないこと」という要件については。

ISL Lightは、AOS側で指定した画面が、「そっくりそのまま」転送される仕様になっており、余計な表示がありません。良いと思います。

また、コマンドラインでビットマップファイルを指定することにより、ISL Lightの画面にAOSのロゴが出せる仕様も、助かります。



AOSのロゴが入ったISL Light起動画面

そのほか、AOSの動作に合わせ、プログラムの表示場所を指定できたり、セッションコードをパラメータとして送るなどのカスタマイズが可能だったということも、採用のポイントになりました。

■「価格が手ごろであること」についての評価

— 「価格が手ごろであること」という要件については。

ISL Lightは、ライセンス体系が、インストール単位ではなく、同時接続数単位であるのが良い点です。

インストール単位のライセンス体系の場合、50店舗で使おうとするなら、50ライセンスを購入しなければなりません。

一方、ISL Lightの場合は、50店舗で使う場合でも、50ライセンス買う必要がありません。50店舗での同時接続を、仮に20と予測するならば、20ライセンスだけを買えばよい。同じ50店舗で使う場合でも、同時接続数単位のライセンス体系の方が、低コストで購入できます。



「ISL Lightは、ライセンスの体系がアパマンショップに合っています」

■今後の期待

— WEB来店システムのこれからの展望と、オーシャンブリッジへの今後の期待についてお聞かせください。

WEB来店システムの導入により、お客様にとっての「お部屋探し品質」はさらに向上したと考えております。

また加盟店様の営業支援という意味でも成果が上がっています。各店舗から、「電話反響来店率が50%から70%に向上した」、「Web来店15件が、実際来店10件につながり、うち7件が成約した。WEB来店システムを利用したお客様は成約につながりやすい」などの報告が来ています。

WEB来店システムにより、顧客満足の向上と、加盟店様の営業支援が同時に実現しました。その成果については、ISL Lightに負う部分も大きいと考えます。オーシャンブリッジには、今後もISL Lightをますます使いやすいソフトウェアに改善し、アパマンショップの顧客満足向上にご支援いただけるよう期待しております。今後ともよろしくお願いいたします。

— アパマンショップネットワーク様、本日はお忙しい中、貴重なお話をありがとうございました。

リモートコントロール プラットフォーム

ISL Online 15日間無料体験の申込は



www.islonline.jp

● ISL OnlineはXLAB d.o.o.の商標です。● その他の社名または商品名等は、各社の登録商標または商標です。



つかえるITを、世界から。

ISL Online 国内総販売代理店

株式会社オーシャンブリッジ

〒150-0002

東京都渋谷区渋谷1-8-3 TOC第1ビル9F

ホームページ: <http://www.oceanbridge.jp/>

E-mail: isl@oceanbridge.jp

TEL: 03-5464-2112(営業部)

● お問い合わせ先