

キヤノンマーケティングジャパン株式会社様



「お客様に有償で提供しているリモートサポートのサービス品質を更に高めるために、ISL Online に切り替えました」

キヤノンマーケティングジャパン株式会社様の皆さま

＜キヤノンマーケティングジャパン株式会社について＞

キヤノン製品ならびに関連ソリューションの日本国内マーケティングを担う、キヤノングループの中核会社。1968年設立、連結売上高 681,234 百万円、連結従業員数 18,490 名（いずれも 2012 年 12 月 31 日現在）、グループ社数 25 社（2013 年 4 月 1 日現在）。

なぜ、従来まで使っていたリモートコントロールツールを、全面的に ISL Online に切り替えたのか？ キヤノンマーケティングジャパン株式会社 サービス&サポート企画本部 ソリューションサービス推進部 部長の森下真澄氏（写真左から 3 番目）、同部 ソリューションサービス技術支援課 課長の井上敦氏（右から 3 番目）、同課主任の大川伸秋氏（左から 2 番目）、ドキュメントソリューション企画部 パリキュアードサービス企画課 課長の山田昭次氏（右から 2 番目）に詳しいお話を伺いました。

※写真左端：弊社執行役員 営業部 副部長の川喜田 / 右端：弊社営業部の赤羽

もくじ

1. 「効率化」「差別化」「育成」のためのリモートコントロールツール
2. サービス品質を更に高めるため、ツールを再選定
3. ISL Online を選んだ 7 つの理由
4. あらゆるカスタマイズ要求に応えてくれた
5. オーシャンブリッジへのメッセージ

「効率化」「差別化」「育成」のためのリモートコントロールツール

ー キヤノンマーケティングジャパンでは、ISL Online をどのように使っていますか？

保守サポート契約を結んだお客様への、リモートサポートサービスに使っています。対象製品は、MFP（プリンタ複合機等の多機能周辺機器）、サーバー、クライアントコンピューター、ネットワーク機器等多岐に渡ります。

下図のように、ISL Online のオンプレミス コーポレート版（同時接続数無制限）を導入し、ISL Online サーバーを自社グループで管理されたクラウド基盤上に構築しました。

ISL Online のライセンスは、グループ会社にも割って振って管理しています。現在のところ全体で、同時接続数 50 程度での運用を行っています。



ー リモートコントロールツールを使ったサポートサービスは、いつ頃から行っているのですか？

2010 年からです。そもそもリモートコントロールツールの導入には「効率化」「差別化」「育成」の 3 つの狙いがありました。

「効率化」というのは、端的にいうとサポート対応の時間短縮です。電話での対応では、どうしてもお客様のトラブル状況の把握に時間がかかっていました。直接お客様の端末に触れられればスムーズに解決できるトラブルでも、電話では 30 分～1 時間と時間がかかってしまうことがたびたびありました。お客様先に訪問して対応すればもっと早く解決できますが、到着するまでお客様を待たせてしまうという意味では同じことです。

そこで、リモートコントロールツールを導入することでサポート時間を短縮し、サポートサービス業務を効率化させようと考えていました。

効率化されたサポートサービスは、そのまま競合との「差別化」ポイントになります。

特定のハードやソフトウェア等と違い、保守サービスは差別化のしにくい分野です。保守サービスの契約数や継続率を高めるための一手として、リモートコントロールツールは有効だと考えました。

加えて、リモートコントロールツールはエンジニアの「育成」の面でも役立ちます。素早くお客様の状況を把握することで、問題の特定や解決に時間を費



「単なる効率化だけではなく、差別化や育成といった「攻めの側面」でもリモコンツールの価値に注目しました」

やすことができますし、対応件数を増やすこともできます。さらに、1 対 1 の電話対応と違い、熟練したエンジニアの指示を仰ぎながら遠隔操作をしたり、逆に優れた対応方法を近くで観察することもできます。

以上のような理由で、ある会社のリモートコントロールツールを購入し、サポートサービスに使い始めました。上述の 3 つの狙いについては、徐々に期待通りの成果が表れました。

そして 2012 年に入ってから、リモートサポートサービスの品質を更に高めるために、ツールの見直しを行うことを決定しました。

サービス品質を更に高めるため、ツールを再選定

ー リモートサポートサービスの品質を更に高めるための、ツールの見直しとは？

リモートコントロールツールの有効性自体は実感していたのですが、保守サービスの契約数・継続率を更に高めるためには「自社サーバーでの運用」が必要だと考えました。

最初に導入したツールは、ASP 版でした。このことが厳格なセキュリティを求めるお客様との契約の障害になっていました。

ASP だからといって、セキュリティ面で手を抜いていたわけではありません。ツールの販売会社からもセキュリティに関する説明は受けており、信頼していました。しかし、金融機関などの大手顧客を中心に、対応履歴や操作ログの管理などの面で、外部の ASP ツールを用いた保守サービスでは安心して



"お客様からお金を頂いて行うサポートに使うツールですから、時間をかけて真剣に選定しました"

任せられないという声が寄せられました。

有償サポートサービスを継続していく以上、このようなお客様の声にはお応えし、サービス品質を高めたいと考えてはなりません。ASP版のままライセンス数を増やすのではなく、自社サーバーによるオンプレミス版に切り替えることを決断しました。

早速、既に使っていた会社に対して「ASP版からオンプレミス版に切り替えたい」という話を持ちかけました。ところが、費用・機能・検証環境などのさまざまな面から、その会社に引き続きお願いすることが難しくなりました。

そこで導入するツールを再選定することにしました。この機会にリモートサービス品質を更に向上させるために、オンプレミス化だけではなく機能面でもより優れたツールを選ぼうと考えていました。機能比較や動作検証に半年ほどの時間を費やし、4つの候補製品の中からオーシャンブリッジの ISL Online オンプレミス版を選びました。

ISL Online を選んだ 7 つの理由

— ISL Online を選んだ理由を教えてください。

それでは順に説明します。

【1. ライセンス費用が半額以下】

オンプレミス版に切り替えるにあたって、グループ会社も含めて同時接続数を 50 程度まで増やそうと思っていました。そうした場合、ASP版を使っていた会社のライセンス体系だと、費用は膨大な金額になってしまいました。有償サービスの拡大のための投資だと考えても許容範囲を超えていました。一方で ISL Online は同時接続数「無制限」のコーポレートライセンスがあり、比較すると導入費用は半額以下。他の候補ツールと比較してもずいぶんリーズナブルでした。

【2. ライセンスは「人」ではなく「同時接続数」に紐付け】

ISL Online の魅力的な点の 1 つが「ライセンス数＝同時接続数」でした。他のツールはライセンスは人に紐付けされていることが多く、利用するサポートスタッフの増員や変更に伴う管理が煩雑になってしまいます。その点 ISL Online は誰でもいつでも使うことができます。

【3. クライアント側の負担が少ない】

他社ツールの中にはリモート接続のたびにお客様側にアプリケーションのインストールを求めるもの

もありました。一方 ISL Online はインストール不要でお客様に負担をかけずに簡単に接続することができます。また、お客様側からのファイル転送もこちらで操作することができる点も評価しました。

【4. 操作の快適さ】

見直しにあたり、候補ツールの操作性を綿密に比較検討しました。「接続を確保するまでの時間は何か」「お客様側に強いるクリック数はいくつか」といった客観的に比較できることは極力数値化しました。

しかし操作性は数値化できない、感覚的な部分も多いものです。そこでできるだけ多くのスタッフにツールを触ってもらい、感想を集約しました。ISL Online は操作性の面でも高く評価できるツールでした。

【5. 常駐型モジュールが使える】

ISL Online は「常駐型モジュール」も使うことができます。常駐型の場合、接続先が無人でもリモート接続が可能です。これを使うとお客様の無人のデータセンターまで遠隔サポートすることができます。導入後の話になりますが、実際にこの機能はお客様に大変喜んでいただけました。



"ツールの比較の際には、客観と主観両方から十分な評価項目を洗い出すのに苦労しました"

【6. カスタマイズ範囲が広く、柔軟】

お客様への有償サービスの手段として使うにあたり、カスタマイズしたい点がいくつかありました。また、実際に使ってみて改めて気づいた「ここもこうしたい」と追加カスタマイズをお願いした部分もありました。オーシャンブリッジの皆さまは数々の要求に柔軟に応じてくれました。カスタマイズの内容については後述します。

【7. 十分な検証環境を用意してくれた】

そもそもの話になりますが、複数候補の中で自社内に用意したサーバーで十分な検証作業を行うことができたのは、ISL Online だけでした。他社は「ASP版ならいくらでも検証可能」「こちらのサーバーでテスト環境を用意する」といった具合で、なかなか積極的に協力していただけませんでした。

一方、オーシャンブリッジはすぐにこちらに足を運び、サーバーに検証環境を用意してくれました。その後カスタマイズを行ったので、そのまま使うことはありませんでした(※)、迅速に検証環境を整えてくれただけでもずいぶん助かりました。

※ ISL Online オンプレミス版は、テスト環境をそのまま本番環境に移行することができます



"ISL Online は付加価値の向上とコスト削減の両方に役立つと思います"

あらゆるカスタマイズ要求に応えてくれた

— カスタマイズを加えたのは、どのようなところでしょうか。

色々ありますが、たとえば以下のような点が挙げられます。

- ・お客様向けの接続案内 Web ページの作成
- ・グループ会社も含めたライセンス管理を行うための、独自ドメイン作成 (ライセンスのグループ分け)
- ・接続時間の有効期限設定
- ・画面操作の自動録画
- ・録画データの管理方法変更

またカスタマイズ以外にもさまざまなリクエストに応えていただきました。一例として、Mac 対応が挙げられます。私たちはかつてアップル製品の日本総発売元だった頃があり、Mac を使われているお客様も多くいらっしゃいます。そこでオーシャンブリッジに ISL Online の Mac 対応をお願いしていたところ、開発元とかけあってくださり、予想していたよりもずいぶん早く Mac 対応を実現 (2012 年 12 月) していただきました。

オーシャンブリッジへのメッセージ

— 今後、ISL Online をどのように活用していかうとお考えですか？

さらに利用シーンを拡げていこうと考えています。具体的には「社内利用 (自社エンジニアのサポート)」「お客様先でのセールスデモ活用」「Web 会議機能の活用」などを具体的に検討しています。

— 最後に、オーシャンブリッジへメッセージをお願いします。

ISL Online オンプレミス版の導入によって、リモートサポートサービスの品質を高めることができました。実際に、ASP版ツールを敬遠していたお客様との保守契約が決まるといった成果も出ています。

今後もお客様へのサービスやサポート品質を高めていく活動は続いていきますので、オーシャンブリッジには引き続きフットワークの良いサポートを期待しています。よろしくをお願いします。

リモートコントロールツール

ISL Online 15 日間無料体験の申込は

<https://www.islonline.jp>



ISL Online国内総販売代理店

株式会社オーシャンブリッジ

〒107-0051 東京都港区元赤坂1-5-12 住友不動産元赤坂ビル7F

Web: <https://www.oceanbridge.jp/>

Email: sales@oceanbridge.jp

TEL: 03-6809-0967 (営業部)

● 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。

ご購入に関するお問い合わせは