

ITS工房株式会社様



ITS工房株式会社

<ITS工房株式会社について>

内装工事業界に特化した総合コンサルティング会社。全国の内装工事業者を対象に、積算業務の代行、経理代行、業務効率化ソフトの開発販売、講演・社員教育、ホームページ作成、IT化支援などを行う。従業員10名(内システム開発営業4名)。本社千葉県千葉市。

「6年使ったリモートサポートツールから ISL Online に乗り換えました。運用が変わらないようにカスタマイズしてもらい、経費を3分の2にできました」

ITS工房株式会社(以下、ITS工房)は、2013年、自社開発ソフトウェアのユーザーサポートに使用するリモートコントロールツールを、6年使い続けた他社製品から、ISL Online に乗り換えました。リモートサポートツール乗り換えの経緯と効果を、システム開発営業部 SE 取締役部長 鈴木晴氏(写真中央右)と同部 開発グループリーダー 内田博氏(写真左)に伺いました。

(中央左: 代表取締役社長 中島弘慈氏。左から2人目: システム開発営業 チームリーダー 松井雄司氏。右から2人目: 総務部チームリーダー 浅木葉子氏。右: オーシャンブリッジ営業 井上)

自社開発ソフトウェアのユーザーサポートに ISL Online を活用

— ITS工房では、ISL Online をどう使っていますか。

当社では ISL Online を、自社で開発・販売しているソフトウェアの、ユーザーサポートに使用しています。当社が開発・販売しているのは、内装工事業向けに特化した業務効率化システム、および建設業界全般向けの労務安全書類作成システムです。ユーザーサポートの概況は下記の表のとおりです。

ユーザーサポートに使うリモートコントロールツールは、2008年から6年間にわたり他社製品を使っていましたが、2013年に ISL Online に乗り換えました。

ISL Online への乗り換えで、運用をまったく変えずに経費を3分の2に削減

— なぜ ISL Online に乗り換えたのですか。

ISL Online に乗り換えると、「お客様側の接続手順」も「リモートサポートの内容」も従来通りのまま、リモートコントロールツールの経費を3分の2にできることがわかったからです。ここで経費とは、

ユーザーサポートの概況

項目	内容	備考
サポート対象となるユーザー	約600社	● 地域… 全国(北海道から沖縄まで) ● 規模… 従業員200人超の建設会社から一人親方まで(従業員数十名規模の内装工事業社が比較的多い)
問い合わせの手段	電話、FAX、メール	希望により訪問サポートも行う(有償)
問い合わせの頻度	1日平均約4件	
リモートコントロールツールの使用頻度	1日平均約3件	問い合わせの約7割をリモートコントロールツールを使って解決
リモートコントロールツールの使用時間	1件平均約5分	短い時は1分以内、長い時は2時間以上

リモートコントロールツールの、年間ライセンス使用料および保守料を指します。

— 順々に伺います。まず「お客様側の接続手順を変えない」とは具体的には。

当社のソフトウェアを使用しているお客様が、これまでと「まったく同じ体裁の Web ページ」から、「まったく同じ操作」で、パソコン画面を当社のサポートスタッフと共有できるということです。

以前から当社では、お客様が次の3つの操作をするだけで、パソコン画面をサポートスタッフと共有できるようにしていました。

1. 「当社のサポートページにアクセスする」
- ↓
2. 「サポートスタッフから教わったセッション番号を入力する」
- ↓
3. 「『送信』をクリックする」

2008年に他社製リモートコントロールツールを導入する時に、ツールの販売元に依頼して、このようなカスタマイズを実施してもらいました。1回でも少ないクリックで、お客様がリモート接続を確立できるようにするためです。



「お客様が1回でも少ないクリックでリモート接続を確立できることが重要でした」(鈴木氏)

リモートコントロールツールを乗り換えるにあたっては、この「サポートページの体裁」と「お客様側の操作」を、そっくりそのまま維持できることを求めました。リモート接続の手順が変われば、新しい手順を覚える負担をお客様に強いることになり、新しい手順では接続できないお客様が出てくる恐れもあったからです。サポートツールの経費を削減した結果、サポートを受けられないお客様が出てきてしまったのは本末転倒です。

ですので、この「体裁」と「操作」を維持するカスタマイズに対応してもらえないツールには、たとえ経費が安くなくても乗り換える気はありませんでした。

オーシャンブリッジから無償提供された JavaScript で、従来通りの運用を簡単に実現できた

— 「サポートページの体裁」と「お客様側の操作」を維持するカスタマイズの要望に、ISL Online の販売元のオーシャンブリッジはどのように対応しましたか。

オーシャンブリッジは我々の要望を細かくヒアリングした上で、要望通りのカスタマイズに対応してくれました。

オーシャンブリッジから提供された JavaScript を、当社の従来からのサポートページに組み込んだところ、

従来の接続手順をそのまま再現することができました。
この JavaScript は、無償で提供してもらえました。

（オーシャンブリッジより）

ISL Online は、1 ライセンスで「パソコンの遠隔操作」「他のパソコンとの画面共有」「Web 会議」など様々な用途にご利用いただけます。このため標準のインターフェイスは、「多くの用途への対応」に最適化した設計になっています。今回の ITS 工房様のように、「用途を絞って操作をシンプルにする」ことを重視される場合は、単一の用途に最適化したカスタマイズにも対応しておりますので、ご相談ください。

ISL Online にはリモートサポートに必要な機能がすべて揃っていた

— もう一つ、「リモートサポートの内容を変えない」とは。

リモートコントロールツールを乗り換えても、それまでリモートできていたサポートがすべてできることを求めました。

たとえば、次のようなリモートサポートです。

「操作のデモ」

お客様のパソコンの画面上でカーソルをグルグル動かして「この数値が入力されていません」と伝えたり、実際に入力して見せたりといったデモンストレーションができることは、基本中の基本です。

「プログラムのインストールやアップデート」

パソコンに不慣れなお客様にとっては、プログラムのインストールやアップデートもハードルが高い作業です。お客様に代わってこれらの作業をリモートで行うことができ、なおかつ再起動後も接続を自動で再確立できることを求めました。

「データの救出」

まれに、ネットワークの不具合などでプログラムが強制終了されやすい環境のお客様がいらっしゃいます。



「従来のリモートサポートが ISL Online でもできるかどうか、念入りにチェックしました」（内田氏）

お客様がデータを入力している途中でプログラムが強制終了された時、適切な操作によってデータを救出できる場合があります。こうしたデータ救出作業をリモートでもできることも求めました。

「ファイルの受送信」

プログラムファイルをこちらから送ったり、お客様のデータファイルを送っていただいたりといった作業も、リモートコントロールツール上でできる必要がありました。

ISL Online には無料体験版があったので、ダウンロードしてインストールし、こうしたリモートサポートがすべて可能かどうか検証を重ねました。

検証の結果、ISL Online は、当社のリモートサポートに必要な機能をすべて備えていることがわかりました。

ユーザーサポートに不可欠なツールだから、「サポート体制がしっかりしていること」も重視した

— リモートコントロールツールを乗り換えるにあたり、ISL Online 以外の製品を検討しましたか。

ISL Online 以外の製品も検討しました。

「価格」と「機能」の点で当社の要件を満たしているように見えた製品 A と製品 B は、無料体験版をインストールして検証しました。

製品 A は、お客様側でインストール作業が必要な製品だったため、早々に検討対象から外れました。

製品 B は、カスタマイズについての当社の要望を販売元に伝えたところ、日本人のスタッフがほとんどいないように推測される対応を受けました。リモートコントロールツールは当社のユーザーサポートに不可欠なツールですので、カスタマイズへの対応にも今後のサポートにも不安を感じる製品 B は、この時点で候補から外しました。

これに対してオーシャンブリッジの対応は、今後のサポートも含めて十分信頼できると判断できるものでした。

ISL Online に乗り換え後、サーバー障害によるサービス停止が一度も起きてない

— 「運用を変えずに経費を 3 分の 2 にできたこと」以外に、リモートコントロールツールを ISL Online に乗り換えて良かったことはありますか。

乗り換え前に比べて、より短い時間でリモート接続を確立できるようになりました。

また、他社製リモートコントロールツールを使っていた頃は、サーバーの障害でサービスが使えなくなるのが何度もありました。数日間サービスが使えなくなったこともあり、その期間分の返金もしてもらいました。

ISL Online に乗り換えてからは、サーバーの障害でサービスを使えないという事態は一度も経験していません。

（オーシャンブリッジより）

ISL Online を支えるサーバーは約 50 台あり、世界に分散配置されています。1 台または複数台のサーバーに障害が発生しても、サービス全体が止まることは基本的にありません。東日本大震災でも、ISL Online は止まりませんでした。このような高い安定性も、ISL Online をお選びいただくメリットの一つです。

営業への活用も前向きに検討中

— 最後に、ISL Online の今後の活用についてお聞かせください。

今回改めて調べてみて、ISL Online がユーザーサポートだけでなく、「リモートでのソフトウェアデモンストレーション」や「社内パソコンの遠隔操作」など、様々な用途に利用できるとわかりました。当社の製品は「実際に操作を見せなければ販売しづらい製品」であり、かつ「遠隔地のお客様が多く効率的な訪問が難しい」とは、当社の営業生産性のボトルネックになっています。今後営業活動にも ISL Online を活用することを前向きに検討しています。

カスタマイズされた ISL Online が稼働する ITS 工房のユーザーサポートページ



ユーザーは、サポートスタッフから教わったセッション番号を欄内（赤線で囲まれた部分）に入力し、「送信」ボタンをクリックするだけで、サポートスタッフにパソコンを遠隔操作してもらえるようになる。裏では、ISL Online によるリモート接続を確立する JavaScript が動作している。この JavaScript は、オーシャンブリッジから無償で提供されている。

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