

■価格を伏せて機能面のみでツール比較。5対1でISL Onlineを選定

— そもそも、リモートサポートソフトにISL Onlineを選ばれたのはどうしてでしょうか。

リモートサポートソフトの導入を決定してから、最終的に2社のソフトに絞込み、比較をしました。1つはISL Online、もう1つは外資系のネットワーク機器ベンダーが提供しているソフトでした。

価格だけ見ればISL Onlineのほうが圧倒的に安価(価格には数倍の違いがありました)なのですが、私たちにそれはそれよりも期待されるサポート品質を満たせるかどうかが重要でした。そこで、サポートスタッフ6名で比較検討をした際には、両ソフトの価格を伏せて機能面のみで比較を行いました。その後、6人で投票した結果、5人対1人でISL Onlineが選ばれました。

— なぜ、ISL Onlineを選ばれたのでしょうか。

主な理由は、下記の3つです。

<1.わかりやすいインターフェース>

ISL Onlineは、もう1つのソフトに比べてわかりやすいインターフェースでした。小さなexeファイルをクリックするだけで簡単に接続できます。専門的なIT知識を持っていないお客様でも大丈夫だと判断しました。

<2.ファイルの転送ができる>

ISL Onlineは、ドラッグするだけでファイルが転送できます。ファイル容量に制限ありません。desknet'sのバージョンアップに失敗したお客様にプログラムファイルをごちから送ったり、ログファイルや構成ファイルをお客様側から送ったりということが容易にできます。メール添付でも大丈夫なサイズのファイルだとしても、お客様のメーラーをリモートで開くのには抵抗がありますし、お客様も嫌がられると思います。

<3.インストールが不要>

もう1つのソフトの方は、接続のためのソフトをお客様のPCにインストールする必要がありました。リモートサポートのためのインストールでお客様にさらなる負荷を掛けてしまうことは避けたいものです。一方、ISL Onlineは、小さなexeファイルを実行するだけで、接続可能です。お客様のPCへのインストールは必要ありません。

以上のような点でISL Onlineを評価し、選択しました。なお、「5人対1人」の「1人」のほうが別のソフトを選んだ理由は、そちらのほうがISL Onlineよりもレスポンスがやや速かったことでした。ですが、現在ISL Onlineのレスポンスに不満を感じることはありません。問題なくリモートサポートに使っています。

■オンラインブリッジへのメッセージ

— 最後に、オンラインブリッジへのメッセージをお願いします。

お客様は、不満を解消できたからといって満足されるものではありません。普通は、不満を解消しただけでは「満足」ではなく「当たり前、無関心」なだけです。お客様に満足いただくためには、不断の工夫と努力が必要だと考えています。

ISL Onlineはネオジャパンのサポート品質向上に大きく貢献してくれました。しかし、これでサポート品質はもう十分だとは考えておりません。新しいやり方やツールは積極的に取り入れていこうと思っています。ですから、これからもISL Onlineのような「少ない負担で大きく働いてくれるツール」をご紹介してください。

今後もし引き続きよろしくお願いたします。

— 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
株式会社オーションブリッジ

T 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

株式会社ネオジャパン様



「今年、サポートサービス満足度調査で念願のNo.1を獲得できました。あえて昨年との違いを挙げるならば、比較検討時に大差で選ばれたリモートサポートツール『ISL Online』の導入だけです。」

■株式会社ネオジャパンについて

— 株式会社ネオジャパンについて教えてください。

ネオジャパンは、パッケージソフトやアプリケーションサービスの開発・販売、システムの受託開発などを主な事業としている会社です。設立は1992年、従業員数は82名(2010年3月現在)です。

受託開発での経験を活かして開発されたグループウェア「desknet's」は、企業、団体、学校、自治体など243万以上のユーザー様(2010年3月現在)にご利用頂いております。

また、ネオジャパンは国内ではいち早くSaaSサービスの開発にも取り組んできました。desknet'sに加えて、営業支援、顧客管理、大容量データ送信などのアプリケーションを自由に足し合わせて利用できるクラウド・SaaSサービス「AppItus」は、2006年のサービス開始以来多くのご評価をいただき、ASP・SaaSインダストリー・コンソーシアム(ASPIC)が主催する『ASP・SaaS・ICTアウトソーシングアワード2010』ASP・SaaS部門において、『総合グランプリ』を受賞しました。



desknet'sは、発売開始よりわずか5年で国内最大級の導入実績を確立した

■「使いやすいさを追求したソフトウェア」こそ、ユーザーサポート品質が求められる

— では、ネオジャパンのユーザーサポートについてお話しします。desknet'sのユーザーサポートに求められていることを教えてください。
desknet'sは10年以上に渡り、使いやすいさを追求し続けてきました。そんなソフトウェアだからこそ、「品質の高いユーザーサポートが求められる」と考えています。

desknet'sは使いやすいさを徹底的に追求してきた結果、現在では243万以上の方々にご利用頂くようになりました。中でも、専門のシステム管理者やサーバ管理者がいないお客様の導入が増えています。そのようなお客様は「desknet'sだったら自分たちでも使える」と思っでご導入されますし、もし、何かトラブルが発生した際には、弊社サポートを頼る他ありません。

そのため、ネオジャパンのサポートには、スムーズにトラブルが解消できる品質の高いユーザーサポートが求められています。もし、質の高いサポートを提供できない場合には、お客様は「やっぱり使えなかった」と離れていってしまいます。

加えて、グループウェアならではの「問題解決の迅速さ」も求められます。導入企業の社員全員が日常的に使っているdesknet'sが、何らかのトラブルで止まってしまうと、業務に大きな支障をきたしてしまうからです。

■ サポートサービス満足度No.1を目指して、意識強化。1年後には見事No.1に。

- お客様から求められる質の高いユーザーサポートを実施する上での、指標はありますか。

ネオジャパンは「顧客満足度No.1・パートナー満足度No.1を目指す」という会社方針を持っています。その上で、お客様に満足して頂けるサポートを提供することはdesknet'sのビジネスに欠かせない大切な要素の1つです。サービス部では、サポートサービス満足度No.1を獲得するための有効な施策を2009年初頭に改めて洗い出した上で、部内の目標を立てました。

- 具体的にはどのような目標ですか。

お客様に満足して頂けるサポートのために、「問い合わせへの対応時間の短縮」・「丁寧な対応」・「丁寧な対応」・「問合せ件数の削減」を目標に挙げました。

また、日経マーケット・アクセスが定期的に実施している「国内の主要ソフト製品の満足度調査」をユーザーの声として重要視しています。この調査で、ネオジャパンはソフト製品の前々回の調査(2009年3月)では13位、前回の調査(2009年6月)では11位でした。11～13位というのは、調査対象企業の中で真ん中くらいの評価です。そのような状況を打開すべく、No.1の獲得を目指しサポート品質向上のための取り組みを地道に継続してきました。

その結果、2009年初頭に目標を定めてから、ちょうど一年後、2009年12月の同調査ではサポート満足度で1位を頂くことができました。また、サポート部門で唯一「主要ベンダーの満足率ベスト5」にもランクインしました。

■ リモートサポートが満足度No.1を獲得に大きく貢献しました。」

- なぜ、この一年間でサポートの満足率が急上昇したと思いますか。高福氏のご意見を伺わせてください。

前回までの調査では、ネオジャパンのサポートに対し、「満足」という回答も多かったのですが、不満を感じていると回答したお客様も少なからずいました。しかし、今回の調査では「不満足」という回答が大きく減少し、より多くの方からネオジャパンのサポートに対する高評価を頂きました。このような結果が出た最も大きな理由は、サポートスタッフが高い意識で、「問い合わせへの対応時間の短縮」・「丁寧な対応」・「問合せ件数の削減」を地道に継続してきたことだと思っています。

特に「対応時間の短縮」、「丁寧な対応」に関しては、お客様の抱えているトラブルを遠隔操作で解決する リモートサポートツール ISL Onlineの導入がスタッフの意識強化につながりました。

日経マーケットアクセスの前回調査から今回調査の期間内で、リモートサポート導入以外には、大きく仕組みを変えていません。そのため、「ISL Online」の導入がサポート満足度1位に大きく貢献したと言っていると思います。

もし、反省点を挙げるとすれば、もっと早くから導入しておくべきだったということです。

今後は、「問合せ件数の削減」を目指して、更なるスタッフの意識向上と、「情報発信」に力を入れたサポートサービスを提供していきたいと思っています。「情報発信」というのは、ブログやバージョンアップ、セミナーなどの情報をお客様に発信することです。Web掲載やメールだけでなく、DMの送付を希望されるお客様も多くいらっしゃいますので、きめ細かい情報発信を心がけています。

■ 始めは1本のメールが、数時間の電話対応やクローズに数日を要するまでに発展

- 243万以上のユーザーを抱えるネオジャパンでは、どのくらいのお問合せが来るのでしょうか。

お客様からのお問い合わせは、平均して1日におよそ100件です。はじめは全てメールでのお問い合わせですが、メール返信だけでは十分にお伝えできないケースもあります。その場合、以前は電話で直接お客様と会話しながらサポートを行っていましたが、1日に数件の割合でメールや電話だけでは解決しないお問い合わせを頂きます。そのようなケースでは、インストール段階から各種設定まで全てを手チェックするために数時間電話を続けることや、メールの往復が続きクローズまでに数日かかることが日常的にありました。

- 「1件の問い合わせ対応に数時間、数日かかっていた」とは、具体的には。

そのようなケースでお困りなのは多くの場合、専門的なIT知識を持たないお客様です。desknet'sを導入されている企業や自治体は、システムの専任担当者が多い場合も多く、たとえば「Webサーバーのどこどこを手チェックしてください」とお伝えしても、そもそもWebサーバー自体よくわからない方もいらっしゃいます。

すると、なかなか会話がかみあわずに状況を正しく理解することが難しくなってきました。「インストールをしたけれども起動しない」というようなお問い合わせを頂いた場合、私たちはお客様の状況を把握するために、さまざまな質問をします。行った手順の確認や、画面にどのようなメッセージが表示されているかなどです。

こちらの意図が正しく伝わらないと、状況を正しく説明してもらえません。またやりとりが何度も続くと、お客様もストレスが溜まってきます。説明を端折ってしまい、ますます把握できなくなってしまいます。

結局、お客様の所に訪問して解決を試みたこともあります。しかし、desknet'sのようなグループウェアは毎日動いていないと困るアップリケーションです。トラブルが解決せず、さらに待たせられているお客様のストレスは最高潮に達します。日程が調整できず、翌週やさらにその先の訪問となることも多く、せっかく訪問して解決してもお客様の不満は募ったままということも経験してきました。

直接お客様のPCやサーバーに触れることさえできれば、たいいてい原因はすぐに突き止められます。正しくインストールされていないかかったり、サーバーの設定が間違っていたりという原因がわかれば、その場で解決できます。

- メールや電話で難しいと判断したら、すぐに訪問したら、すぐに訪問するとう選択肢はないのでしょうか。そのほうがお客様も喜ばれるのでは。

まず、現地に行かせるスタッフに限りがあります。加えて、desknet'sのユーザーは全国各地に広がっています。すぐに訪問できる場所だけではありません。また、訪問してもお客様は喜ばれません。訪問して直ちにトラブルが解決したとしても、「やっと直ったか」と疲れた表情をされるだけです。待たされているのだから当然です。それだけ、グループウェアは「使えなくなると困る」ものであるとも言えます。ISL Onlineの導入で大きく変わったのは、上述のような対応を「訪問せずに行けるようになった」ということです。結果、お客様をお待たせする時間は格段に減りましたし、私たちのサポート業務時間も削減することができました。

■ 「全てをリモートにすれば良い訳ではない。リモートサポートの効果的な利用方法

- 現在では、ISL Onlineを使ってどのようにリモートサポートを行っているのですか。

メールでいただいたお問い合わせの中で、リモートサポートを行った方が早く解決できるような内容は、できるだけISL Onlineを使うようにしています。具体的には、メールや電話ではなく直接リモートで接続した方がお客様の状況が正しく理解できる場合や、ネオジャパン側がお客様にお伝えしたいことが確実に伝わるような場合です。

- 特にどのようなケースでは、リモートサポートを行うことが多いですか。

さまざまなケースがありますが、比較的多いのはバックアップやバージョンアップの失敗です。ISL Online経由で、バージョンアップモジュールを送信したり、ログファイルや構成ファイルをお客様側から送信したりしながら、問題点の発見や解決を行っています。

先述のような、数時間～数日かかるようなケースは無くなりました。「百聞は一見にしかず」です。

- リモートサポートのオペレーションを行う上でのコツや気をつけることはありますか。

ケースバイケースですが、リモート操作での作業が15分以上かかりそうな場合は、一旦電話を置かせて頂いてその間にお客様に別の業務をして頂くなど配慮しています。その場合は、以後30分毎に電話をかけて呼び出すことや終了時に電話をかけるなどの対応を行っています。

- ISL Onlineを用いることで、トラブル解決時間の短縮や効率化以外に得られたメリットはありますか。

こちらからの「ブジューサポート」ができるようになりました。リモートサポートを行っているとお客様のPCやサーバーの状況が把握できます。日々、多種多様なお問い合わせに対応していると、「このままの設定／状況では、いずれこんなトラブルが起こるのでは」と想定できることがあります。ですから、たとえばCDドライブの容量を見て「そろそろ削除したほうがいいですね」とこちらから先手を打ってお伝えすることがあります。

このような事は、メールや電話では不可能です。ISL Onlineは、トラブルを未然に防ぐためのブジューサポートとしても活用できます。