

株式会社ワイズマン 様



「毎月700件以上の全国のお客様に、8ライセンスのISL Onlineで遠隔サポートを提供しています。柔軟な価格体系を活かし、機会損失を防ぎながらライセンスを追加することができました」

株式会社ワイズマン 福祉事業本部 福祉営業部 販売促進課 主幹 豊田貢司氏
同本部 福祉サポート部 ASP 運用管理課 課長 渡邊正人氏



<株式会社ワイズマンについて>

1983年設立。岩手県盛岡市に本社を置き、北海道から九州まで全国に20カ所の拠点を展開し、福祉・医療分野のコンピュータシステムの開発・販売・サポートを行っている。特に介護・福祉分野におけるシステム開発のバイオンアとして知られ、同分野ではトップクラスのシェアを維持している。連結従業員数425名(平成25年3月現在)、連結売上高7,371百万円(平成25年3月期)。



ワイズマン盛岡本社ビル

株式会社ワイズマン 福祉事業本部 福祉営業部 販売促進課 主幹の豊田貢司氏(写真右)、同本部 福祉サポート部 ASP 運用管理課 課長の渡邊正人氏(写真中央)に、ISL Onlineの導入経緯や評価について伺いました。

左端：弊社取締役の菅沼

もくじ

1. ISL Online をどのように使っているか
2. リモートコントロールツール導入の3つの目的
3. ISL Online は他社製品の数倍速かった
4. リモートコントロールツールを無駄なく導入する方法
5. オーシャンブリッジへのメッセージ

ISL Online をどのように使っているか

一 株式会社ワイズマン (以下ワイズマン) では、ISL Online をどのように使っていますか？

「ワイズマン ASP サービス(※)」を中心とした、介護・福祉向けのソフトウェアやサービスを導入したお客様向けの、遠隔サポート用ツールとして使っています。いただいたお問い合わせの中には、内容やお客様の習熟度合いによって、電話だけでは迅速な解決が難しいものもあります。そのようなとき ISL Online を使ってお客様の端末を遠隔操作することで、操作のサポートやトラブルの解決を行っています。

現在コールセンターには毎月およそ12,000件のお問い合わせがあり、そのうち約700件にISL Onlineによる遠隔サポートを適用しています。ISL Onlineのライセンスは導入当初から少しずつ増やし現在8ライセンスです。コールセンター以外の各拠点にも接続アカウントを割り振っており、各拠点での顧客サポートにも使っています。

また、詳しくは後述しますが、ユーザーサポートとは

別でISL Onlineの「Web会議機能」も社内会議で活用しています。

リモートコントロールツール導入の3つの目的

一 リモートコントロールツールを使い始めた経緯について教えていただけますか。

ワイズマンでリモートコントロールツールを本格的に使い始めたのは1998年です。会社は成長期にあり、ユーザー数が継続的に増加していました。それにつれてユーザーサポートの観点からいくつかの課題が浮上し、それらを解決する目的でリモートコントロールツールの導入を決断しました。

目的とは「コスト削減」「サポート品質向上」「機会損失の最小化」の3つです。順に説明します。

【目的1：コスト削減】

リモートコントロールツールを導入することで「電話対応時間の短縮」と「直接訪問の削減」によるコスト削減を図ろうと考えていました。

「システムが動かない」というお問い合わせの中には、ソフトウェアではなくPC本体に原因があることもありますが、そのような問題の原因を電話だけで特定するには大変時間がかかります。起きている現象をうまく説明できないお客様もいらっしゃいます。リモートで直接お客様のシステムに触れられれば早期に問題を解決することができます。

また電話だけでは対応が難しいときは直接訪問によるサポートを行います。これが大変時間がかかっていました。お客様である介護・福祉施設は全国各地に散らばっており、ユーザー数の増加に伴い、迅速な訪問対応が困難になってきました。サポート対応にかかる時間の大部分が移動時間となり、極端な例では、5時間かけて訪問するようなケースもありました。遠隔サポートができれば、移動のための時間と費用を大幅に抑えることができます。

【目的2：サポート品質の維持・向上】

ユーザーサポート1件あたりの対応時間が短くなることは、お客様の立場から見ると「1件1件が早く解決する」ということですから、満足度の向上につながります。介護・福祉向けソフトウェアの分野は年々競争が激しくなっています。機能面だけではなく、付帯サービスやサポート面にも力を入れないとなかなかお客様から選んでいただけません。

また選んでいただくだけでなく、既存のお客様が他社製品へ乗るのを防ぐという意味でも重要です。サポート品質が高まると継続率も上がることがわかっています。

2000年代初期は通信インフラが整っておらず、遠隔サポートを行っている競合他社はほとんどありませんでしたが、現在は違います。多くのソフトベンダーやASP事業者にとって、遠隔サポートは当たり前になってくると思います。

【目的3：機会損失の最小化】

さらに、ユーザーサポート時間の短縮は「他の仕事にかけられる時間が増える」ということにもなります。サポートセンターではより多くのお客様のサポートを行うことができます。各支店では営業活動などの業務に時間を使うことができます。リモートコントロールツールによって、このような機会損失をできるだけ小さくしたいと考えていました。

実は、機会損失という意味ではお客様も同様です。訪問介護事業を行っているお客様から見ると、もしシステムトラブルの解決に数時間かかってしまうと、それはもう1件訪問できたはずの時間が失われたこととなります。

以上のような目的で、ワイズマンではリモートコントロールツールを導入しました。

※「ワイズマン ASP サービス」について

「在宅ケアマネジメント支援システム」「介護老人保健施設管理システム」などの、ワイズマンの豊富な介護・福祉向け製品をASP/SaaS形式で提供するサービス。

他社に先駆けて開発され、総務省が推進する「ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度」の認定を介護ソフトとして国内で最初に取得。また特定営利法人ASP・SaaS・クラウドコンソーシアム(ASPIC)が主催する「ASP・SaaS・クラウドアワード」を4年連続で受賞するなど、介護・福祉システム分野でのASP・SaaSの普及を牽引してきた。2013年3月末現在、全国23,000の事業所に導入されている。



1998年に最初に導入したツールは、リモート接続に手間がかかる(ターミナルアダプタに接続しなくてはならず、結局1回は訪問しなくてはならないことや、バージョンアップ対応が面倒だったことなどから数年で使用を止め、2004年頃から別の会社の製品を使っていました。

ISL Online は他社製品の数倍速かった

— ISL Online はいつから使い始めたのですか？

2009年からです。

— つまり上述の「2004年頃から使っていた製品をISL Onlineに切り替えた」ということでしょうか？

最終的にはそうなったのですが、実は、ISL Onlineはユーザーサポート以外の目的で導入されたものでした。

私たちは2005年にASPサービスを立ち上げました。それに伴い、既存のクライアントサーバー方式でシステムを導入していたお客様にASP方式への切り替えを促していました。ASPへの切り替えにご同意いただいたお客様向けにバックアップデータをデータセンターに移行する作業が必要になります。サービス立ち上げから数年経ち、移行作業件数が増加するにつれて、その手間とコストに悩まされました。

まずお客様の所へ訪問し、バックアップデータを抜き出してメディアに保存します。それを機密情報扱いで宅急便で送ります。データセンターに届いたら開封し、データをメディアから読み込み、移行が完了したらメディアを破棄します。…ここまでは5日間ほどかかっていました。全国のサポートスタッフ60名を総動員してもなかなか作業が追いつかず、さらに個人情報保護やセキュリティ対策を施すための手間と費用も増すばかり。何とか回取効率を高める方法はないかと考えていました。

そこで目を付けたのがリモートコントロールツールです。当時使用していた製品には「ファイル転送機能」が付いていたので早速それを使ってみました。しかし転送速度が非常に遅く、しかもたびたび途中で接続が切れてしまいました。30分かかると途中で中断され最初からやり直し、ということが頻繁に起きては役に立ちません。

以上のような経緯で「ASP移行のためのバックアップデータ転送専用リモートコントロールツール」を別途選定することにし、4社の候補の中からISL Onlineを選びました。

— 4社の中からISL Onlineを選んだ理由を教えてください。



「大量のファイル転送に追われていた作業期間中、結局ISL Onlineは1度も落ちませんでした」

まず転送速度が非常に速かったことを評価しました。スピードテストを行った結果、当時の通信回線では他社製品よりも数倍速かったことを記憶しています。

加えて、動作が安定していて転送途中で落ちることが無いということも魅力的でした。オーシャンブリッジの担当者から、ISLは複数のサーバーで負荷分散しているのだから速くて安定しているという説明を受けましたが、その通りでした。

ISL Onlineの導入により、ファイル転送作業は大幅に効率化されました。常に時間に追われていたのに、残業しなくて済むようになったことが何より嬉しかったです(笑)。

リモートコントロールツールを無駄なく導入する方法

— ASPサービスへの移行作業が一段落した後、ISL Onlineはどうなりましたか。

ユーザーサポートにも使い始めました。最初はそれまで使っていた他社製リモートコントロールツールと併用していたのですが、それほど時間がかからずにISL Onlineに統一されました。上述の速度や安定性に加え、以下のような理由で他社製ツールよりも優れていると判断したからです。

- すぐに接続できる。サポート用WebサイトにISL Onlineの入り口を用意し、セッションチケットをシンプルに振り出すことができる。
- 操作が直感的で使いやすい。「オレンジ色のボタンを押してください」など電話で操作を依頼する時もお客様に負担をかけない。
- ライセンスは同時接続数でカウントされるので、アカウントを制限無く発行でき、管理が楽。
- 「コールセンターで使う時はファイル転送はさせない」など、アカウント別に権限を自由にコントロールできる。

社内デモやロコミなどを通じて、ISL Onlineの評判は社内に広まり、徐々にライセンス数を追加し、現在は8ライセンスまで増えました。

— ISL Onlineのライセンスの追加購入の必要性やタイミングは、どのように判断されていたのでしょうか。

ISL Onlineの「プリペイドクーポン(※)」を活用しました。プリペイドクーポンは500分という制限がありますが、急に同時接続数を増やしたいときに重宝します。

※プリペイドクーポン：同時接続数が無制限のプリペイド式利用時間制限付きライセンス。

プリペイドクーポンを使い、購入済みのライセンスからはみ出た分の回数や時間を測りながら、その都度最適なライセンス数を見積もり、その数字を根拠に追加購入をしてきました。当社のお客様の場合、毎月10日までに介護保険請求をしなくてはならないので、月初はお問い合わせ件数が増えます。長期スパンで見ると介護/医療保険制度は数年ごとに改正されるため、改正時期には更に問い合わせが跳ね上がります。

そういった時期による変動をプリペイドクーポンを使いながらシミュレーションすることで、リモートコントロールツールにかかる費用を最適化することができました。



「これだけ使っているのにISL Onlineは現場から文句を言われたことはありません」

<ワイズマンのISL Onlineライセンス購入履歴>

購入時期	製品種類	数量
2009年11月	プリペイドクーポン(500分)	1
2010年1月	クラウドライセンス	1
2010年3月	追加クラウドライセンス	3
2011年2月	プリペイドクーポン(500分)	3
2011年3月	追加クラウドライセンス	1
2011年4月	追加クラウドライセンス	1
2011年9月	プリペイドクーポン(500分)	1
2011年11月	追加クラウドライセンス	1
2011年12月	追加クラウドライセンス	1

※ライセンス更新の数は本表には含まれておりません

もしプリペイドを使わずに1ライセンスから始めていたら、「今使っているから、無理」という対応しかとれません。そのため、なかなか必要量を読み切れず、結果として多くの機会損失に気づくことができなかつたと思います。ですから、プリペイドクーポンが用意されているという点も、ISL Onlineにして良かったことの1つです。

— ISL Onlineの「Web会議機能」はどのように使われていますか。

日中はお客様向けに全ライセンスがフル稼働しているの、主に夕方以降、社内会議に使っています。

定期的に本社の開発部門と全国支店を繋いで、お客様の要望を共有したり、新機能のアイデアについて自由に意見を交わしたりしています。これまではメールで済ませていたことも対話を通じて深めることができるようになりましたし、そもそも直接集まる手間が省けるので、そういったコミュニケーションの量が増えました。これまでで最大で25~26名でのWeb会議が開催されています。

オーシャンブリッジへのメッセージ

— ISL Onlineについて、ご要望はありますか。

今後、介護の現場では急速にタブレットPCが普及していくことが予想されます。いずれ、ISL OnlineがタブレットPCにも対応してくれればいいなと思っています。

— 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。

オーシャンブリッジの製品はどれも「シンプルで、尖っていて、期待の斜め上から攻めてくるツール」であることが魅力だと思います。今後もユニークなツールを発掘し、私たちを驚かせ続けてほしいです。今後とも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