

ワールド・ファミリー株式会社様



<ワールド・ファミリー株式会社について>

「子どもたちが英語を身につけるための理想的な英語環境づくり」を目指し、「ディズニーの英語システム」を35年以上に渡り提供。また覚えた英語をアウトプットする会員制イベント「ワールド・ファミリー・クラブ」の拡大にも力を入れている。1977年設立、従業員数813名。



80万人以上の実績を誇る早期英語教育教材「ディズニーの英語システム」を提供しているワールド・ファミリー株式会社では、20カ所以上の拠点のPCサポートを遠隔操作で行うために、オーシャンブリッジのリモートコントロールツール「ISL Online」を活用しています。同社 IT プランニング室長 工学博士の篠崎安博氏(写真右)に詳しいお話を伺いました。

写真左：弊社営業部の井上

「VPNで接続できない拠点にもインターネット経由でセキュアにリモートコントロールできるので、私たちはWindows リモートデスクトップではなく ISL Online の常駐型接続を活用しています」

ワールド・ファミリー株式会社 IT プランニング室長 工学博士 篠崎安博氏

もくじ

1. 「常駐型」接続で全国の拠点をサポート
2. 離れた拠点間で安全に遠隔操作をしたい
3. 複数候補の中から ISL Online を選んだ、4 つの理由
4. 海外出張中の社長の PC を遠隔操作
5. 「行きづらいオフィス」で試してみたい

「常駐型」接続で全国の拠点をサポート

— ワールドファミリーでは、ISL Online をどのように使っているのですか。

全国の従業員の PC サポートに使っています。サポート内容の多くは PC 操作に関するトラブル対応です。PC やプリンタの設定や OS の再インストールなどを遠隔操作で行っています。

ワールド・ファミリーは国内に 4 つの拠点があります。加えて札幌から福岡まで全国 20 カ所

に「イングリッシュ・ラーニング・センター」というお客様向けのサービス窓口が置かれています。これら全てが ISL Online による遠隔サポートの対象範囲です。

— ISL Online には「ワンタイム型」と「常駐型」の 2 つの機能があります。主にどちらの機能を用いていますか。

常駐型です。サポート対象となる PC 端末はあらかじめ決まっていますので、配布時に常駐モジュールをインストールしています。現在、常駐モジュールがインストールされて

いる端末は約 100 台です。

それにより、端末の電源さえ入っていればこちらから接続して操作することができます。社員が不在だったり席を離れていたとしても、遠隔操作でトラブル対応を行うことができます。

離れた拠点間で安全に遠隔操作をしたい

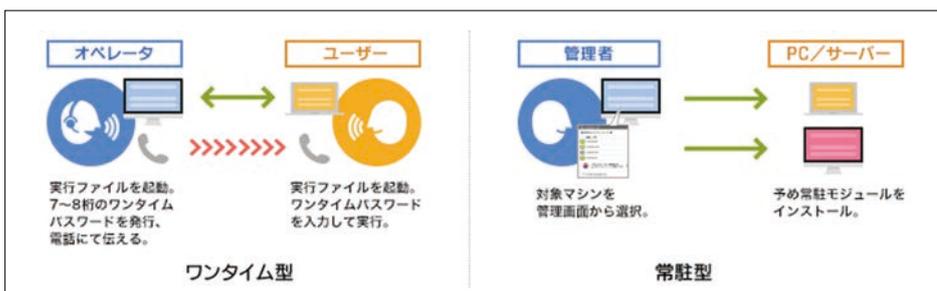
— ISL Online の導入経緯を教えてください。

ISL Online のようなリモートコントロールツールが無かった頃は、直接現地に足を運んだり、電話口で解決方法を説明したりしていました。全国各地への出張は毎月数回発生し、移動の時間とコストに悩んでいました。

できるだけ電話だけで解決しようとしていましたが、電話だと状況把握だけでも大変です。ちょっと設定を変えればすぐに解決するようなことにも 1 時間くらい時間がかかっていました。

リモートコントロールツールの導入を検討し始めたのは今から 5 年ほど前です。事業が拡大し、拠点数も増加傾向にある時期でした。それまでは何とか電話と出張で間に合わせていましたが、もう追いつかなくなる、別の方法を検討しなければいけないと考えていました。

そこで注目したのが「リモートコントロールツール」でした。



ワールド・ファミリーでは常駐型(右)で ISL Online を利用している

当時、同じオフィス内の端末を遠隔操作するのに Windows のリモートデスクトップを使っていました。同じことが、離れた拠点間でもできればいいと思ったのです。

— 離れた拠点間についても、そのままリモートデスクトップを使うという選択肢は無かったのでしょうか？

それは極めて難しいと思います。接続の際には都度 IP アドレスを確認しなくては行けませんし、社内 LAN を超えた接続はセキュリティ上も安全とはいえません。だからといって複数拠点の LAN を統合するには桁違いの費用がかかってしまい、現実的ではありません。

以上のような経緯で、専用のリモートコントロールツールを探し始めました。候補となるツールは3~4製品あり、その中から ISL Online を選びました。

複数候補の中から ISL Online を選んだ、4つの理由

— 複数のツールの中から ISL Online を選んだ理由を教えてください。

理由としては以下の4点が挙げられます。順に説明します。

理由1： ライセンスは1つでも、対象端末台数は無制限

まず最大の決め手だったのが「ライセンスは同時接続数でカウントし、対象端末台数は無制限」だということです。他の数社の製品は全て、登録台数分のライセンス購入が必要でした。対象となる端末の台数が増えれば増えるほど、ISL Online のコストメリットは大きくなります。

常駐型の接続が何台でもできるのに、費用は同時接続数分だけで OK。この1点だけで、ISL Online は他社製品と大きく差がつかしました。

理由2： 再起動しても接続し直してくれる

ISL Online は、操作対象の端末を再起動しても自動で接続し直してくれます。これも優れた点だと思いました。遠隔で行う作業の中で、対象端末の再起動をすることは少なくありません。いちいち接続し直す手間やストレスを減らせると考えました。

理由3： 同じ画面を共有できる

リモートデスクトップでは、ユーザー側では



“費用面でも操作性の面でも、ISL Online を選ぶのに時間はかかりませんでした”

マウスの動きはわかりませんでした。しかし ISL Online はユーザー側（操作される側）でも、接続元のマウスの動きを見ることが出来ます。相手に操作方法を教えるようなケースでは同じ画面での同じ動きを共有できるので便利だと思いました。

理由4： ファイル転送機能

トラブル対応の時にはマニュアルデータやインストールファイルなど転送しなくては行けないファイルがたびたび発生します。わざわざ別のアプリケーションを立ち上げずに、ISL Online 上でファイル転送も済ませられるという点も、作業時の効率を高めてくれると考えました。

以上のような理由で ISL Online を選びました。現在、異なる拠点からの問い合わせが重なった時や、同じ調整が必要な端末が何台もある時に作業時間を節約するために、2ライセンス導入しています。

海外出張中の社長の PC を遠隔操作

— ISL Online を導入したことで、PC サポート業務はどのように変わりましたか？

まず何より「出張回数」が激減しました。これまで毎月数回だった出張も、現在は年に2回程度（それも別の仕事のついでで）になりました。交通費だけで、ISL Online の導入費用は元がとれてしまいました。

電話で1時間かかっていたような作業も10分足らずで解決できるようになりました。これまで苦勞していた状況把握も、ISL Online を使えば一目瞭然。質問攻めで社員側にストレスをかけることも無くなりました。

加えて、常駐型の接続を行うことで「相手の時間を奪わずに済むようになったということも大きな変化だと思います。「PCの電源を入れたまま帰ってください」と一言伝えれば、こちら側で夜に作業ができますから、社員をオフィス

に留めておく必要がありません。

また、全国のラーニングセンターは日曜も営業しており、定休日は月曜です。ISL Online によって、ラーニングセンターのスタッフが不在の月曜日にもサポート対応を行うことができるようになりました。

— これまでの ISL Online を使ったサポート作業の中で、印象に残っていることはありますか？

よく覚えているのは、アメリカに出張中の社長の PC に発生した障害を ISL Online を使って解決したことです。再インストールが必要な障害で、時間はかかりましたが無事に修復することができました。

その際、日本とアメリカでの接続には何の問題もありませんでした。ISL グリッドネットワークのおかげで、動作スピードも変わらず、いつもと同じ感覚で遠隔操作ができました。

確か、社長から連絡を受けたのが1月3日でした。もし ISL Online が無かったら社長が帰国してオフィスに戻るまで何も出来なかったと思います。

「行きづらいオフィス」で試してほしい

— 現在 ISL Online の導入を検討している企業に、何かアドバイスはありますか？

離れた場所にあるオフィスの PC メンテナンスを任されている方には、ISL Online は間違いなく役に立つと思います。私もそうでしたが、まず無料の体験版を使って、普段行きづらいオフィスを対象にして遠隔操作を試してみるのがいいと思います。

— 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。

これまで業務に役立ちそうなツールやソフトウェアは積極的に導入してきましたが、その中でも ISL Online は使い勝手が良く、費用対効果がとても高い製品だと思います。

現在、私たちの業界でもタブレット端末が急速に普及しています。今後は、ISL Online のタブレット対応にも期待しています。今後ともよろしくお願いたします。

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