

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)、同課主任の大川仲秋氏(左から 2 番目)、ドキュメントソリューション企画部 バリュースタッフサービス企画課 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

— 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り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。



— 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

— 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