

- 会計ソフトの使い方指導を電話で行う場合、お客様側のパソコン状況を口頭で正確にお伝えいただく必要が生じます。それが分からないと正確なサポートができません。
- しかし、パソコンに詳しくないお客様にとっては「コンピュータ上で起きている状況」を正確に言葉で伝えるのは難しいことです。特に英語のエラーメッセージなど出てきたりすると、お客様がびっくりして説明不能に陥ることが多くあります。
- 電話サポートの場合、お客様にこちらの指示通りのパソコン操作をしてもらうのも難しいことです。お客様がこちらの言っていることを正確に把握していないことが度々あるようです。
- コンピュータ知識の不足が原因のこうしたコミュニケーション不全は、ある意味しかたがないことです。お客様はコンピュータに詳しくないから、TOMAにIT支援を依頼しているのですから。



「会計ソフトの電話サポートはなかなかうまくいきません」

■遠隔サポートを行う際に、顧問先にどのように言葉がけをしているか

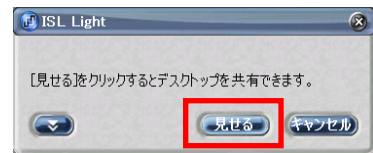
ー 現在、TOMAでは、お客様にISL Lightを使ってもらう際に、具体的にどのようにお客様に言葉をかけているのかを教えてください。

TOMAでは、お客様にISL Lightをお使いいただくにあたり、以下のように説明しています。

1. まず最初は、「さしつかえなければ、インターネット経由で、こちらからお客様の会計ソフトの画面を見て操作して問題を解決することが可能ですが、そうしたことを行ってもよろしいですか？」と聞きます。
たいていのお客様は「そんなことができるんですか？」と驚きながら聞いてきます。「はい、できます」とお答えすると「では、おねがいします」と言われます。
2. では、GoogleまたはYahooを開いてください。検索画面に『オーシャンブリッジ』と打ち込んで『検索』ボタンを押してください』と言います。
こうしてオーシャンブリッジのWebサイトにアクセスしてもらいます。その後、ISL Lightの製品ページに移動していただきます。
3. 「右上に『スタートISL Light Client』というボタンがあります。それをクリックしてください」と言います。
するとISL Lightのクライアント側ソフトウェアが起動します。
4. 「ではこちらが言う番号を入力してください。1234567(例)と入力してください」と伝えます。
5. 「画面を『見せる』ためのボタンがありますね。『見せる』を押してください」と伝えます。
この「見せる」ボタンがあるのはISL Lightの良いところです。お客様のパソコンの内容を「見て、操作する」からには、最初にお客様に「明確な許可」をもらう必要があるからです。
6. これでお客様パソコンとの接続が完了しました。後は、こちらからお客様側のパソコンを遠隔操作し、トラブルを解決すればよいだけです。



赤枠内のボタンをクリックすると ISL Lightが起動する。



ISL Lightによる接続が確立すると、こちら側(TOMA側)のパソコンに、お客様側の会計ソフトの画面が映し出されるようになります。こちら側でマウスを動かしたり、キーボードを打って数字を入力したりすると、お客様側のパソコンの方では、お客様が何もさわらないのに、マウスカーソルが勝手に動き、数字が自動的に打ち込まれるわけです。

■多くの製品の中からはなぜISL Lightを選んだのか

ー 遠隔サポートソフトウェアは、ISL Light以外にも多くあります。多くの製品の中からISL Lightを選んだ理由をお聞かせください。

当初、3つの製品が候補に挙がりました。性能そのものはいずれの製品もほぼ同等でした。しかし、使いやすさと価格(ライセンス体系)の点でISL Lightが大きく優っていました。性能が同等であれば、安価な製品の方が良いと言えます。ISL Lightに決めました。

ー ライセンス体系で、ISL Lightが優っていたとは具体的に？

表面価格ではISL Lightより安い製品(製品A)もありました。しかし製品Aの場合は接続相手を固定しなければなりません。この方式の場合、100の顧問先がある場合は、その製品を100ライセンス購入せねばならず、総額が高価になります。また新規顧客の突発サポートには使えないという不便もあります。

一方、ISL Lightは、1ライセンス買えば(同時接続数1の範囲内で)、後は、誰と接続しても良いという不特定多数接続を認めるライセンス体系でした。この不特定多数接続の1年間ライセンスが約12万円。つまり毎月1万円の出費となります。IT部門としては、月1万円で、顧問先満足度の向上と効率向上が実現するのなら良い買い物ではないかと考えました。

■遠隔サポートソフト導入に対する藤間代表の反応

ー ISL Light 購入申請に対する藤間代表の反応はどうでしたか。

藤間からは「遠隔サポートの充実が顧問先満足度の向上に役立つことは分かった。ただし、どの製品を買うのかについては、ITに詳しい社外の人にも広く意見を聞いて、それから決めて欲しい」と言われました。

ちょうど社外のITコンサルタントで、遠隔サポートソフトウェアとしてISL Lightでない製品を使っている人がいたので、その人に、ISL Lightを買おうと思うがどうかと相談しました。その人には「ISL Lightは、自分が使っている遠隔サポートソフトと、機能は同等だ。これで値段が安いのなら、ISL Lightを買った方が良い」と言われました。

これを受けてISL Lightの「ASP年間契約基本ライセンス」を購入しました。2007年11月のことです。現在は、使い始めて4カ月目になります。

■ISL Lightの意外なお役立ち場面

ー ISL Lightを4カ月間、使ってみての感想はいかがですか。

この4カ月で、ISL Lightを使って70回以上の遠隔のサポートを行いました。遠隔操作はすべての回で上手く行きました。100%の成功率です。

ー ISL Lightの「意外なお役立ち場面」などあればお聞かせください。

思いつくまま述べてみます。次の通りです

1. 「ISL Lightは、『一回限りコンピュータ作業』のサポートで便利」

ソフトウェアのインストールやアンインストール、バックアップ(バックアップの復旧)などは、基本的に「一回限り」のものです。こうした「一回限り作業」は、お客様にやり方を説明してお客様に実行してもらうよりは、こっちでやってあげてしまう方が話が早いと言えます。ISL Lightは、そういう「一回限り作業の代行」において、便利です。

ISL Light 操作イメージ

