

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パイオニアとして知られ、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換え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。



