

## 三信ネットワークサービス株式会社

社名:三信ネットワークサービス株式会社

本社:108-8404

東京都港区芝 4-4-12

TEL03-5484-7280 FAX03-5484-1165

代表取締役社長:石井和夫

### 事業内容:

パソコン・サーバーのアフターサービスやハードメンテナンス、ヘルプデスクサービスが主な事業内容。三信電気株式会社（東証一部上場）の100%出資会社。

### <会社沿革>

昭和26年11月に三信電気株式会社設立。半導体デバイスや電子コンポーネントの販売・提案から受託開発までを行うデバイス事業部と、ネットワーク・業務アプリケーション・映像編集システムを中心としたソリューション事業部を両輪にして成長。PC やシステム製品の導入企業へのヘルプデスク業務が拡大したため、これらを専門に行なう会社として『三信ネットワークサービス株式会社』を設立。現在はパソコン・サーバーのアフターサービスやハードウェアメンテナンスが同社の中心業務である。

### <事業内容、強み、特徴>

三信電気株式会社時代からの長いお付き合いの企業が主たる顧客であり、顧客とは深い信頼関係で結ばれている。

現在12名のメンバーで業務を行なっているが、そのうち半数の6名で1チームとなり全国規模のネットワークシステム（約6,000台のPC）の専任サポートと故障対応業務に従事。残り6名で、その他の一般企業向けのサポート業務を引き受けている。

### <対象顧客>

一般企業向けサポートは、専任の情報システム担当者が不在で、PCクライアント数が50台から100台規模の中小企業が多い。よって、ヘルプデスクサービスと一言でいっても、非常に広範囲、多岐に渡った対応内容となっている。

パソコン導入から入ったお客様、システム製品導入から入ったお客様、業務アプリケーション、メンテナンスまで一括で受託のお客様と、業種・業態によって対応は様々である。

### <なぜリモートコールを選んだのか>

ソフトウェアのインストールが不要でインターネットにつながりブラウザだけで安全に遠隔支援できるため。またシステム情報（CPU、メモリー、ドライバーなど）やインストールしているソフトウェアを簡単に調べることができるのも魅力であった。

### <リモートコールの利用分野>

- ① ウィンドウズ PC ヘルプデスクサービス業務
- ② 1,000~2,000台のPC全国設置業務

### <リモートコール活用によって変わったこと>

- ① ウィンドウズ PC のヘルプデスクサービス業務の工数が 1 / 3 に削減！

いままではサポート先との電話が唯一のコミュニケーション手段であった。サポート先の企業の従業員から、『メールが送れない』、『プリンターが動かない』、『いつもよりインターネットの速度が遅い』などパソコン以外の様々な問い合わせもあり大いに頼りにされている。

リモートコール導入の際には、お客様にはアイコンをクリックしないと勝手には繋がらないことがわかってもらえ信頼していただいた。

リモートコール導入後は、オペレータがサポート先 PC の画面を見ながら説明が可能になり、IT 用語や機能の詳細説明をしなくても、『すみません、ここを操作してください』、『ああ、こうになっていたんですね』と、一目で確認しスムーズなコミュニケーションが図れるようになった。その結果、サポート工数は 1 / 3 に削減し、従来 1 時間かかっていたものが 20 分で終わってしまうこともしばしば。空いた時間は、営業活動や PC キッティング作業に充てる事が出来るようになった。リモートコールを使うと、お客様の現在の PC の状況が瞬時にわかるので、『お客様が独自にソフトを導入した、その結果 PC メモリが重くなり、動作が鈍くなった』などの因果関係もしっかり把握出来る

- ② 大規模パソコン設置業務を大幅に効率化

全国に拠点を有する企業向けにパソコンを新規に 1000 台から 2,000 台設置する業務でリモートコールを上手く活用できないか検討中。これぐらいの規模になるとプロジェクトを組み本社スタッフ数名が司令塔となり、地域の IT 要員を指揮し現地インストールし納品まで任せることになる。しかし、リモートコールを使えば地域 IT 要員にはインターネットだけ設定してもらい後は遠隔で本社から業務を完了させることが出来ると判断している。

今後は、新規ヘルプデスク業務の営業する際には、『リモートコールによる遠隔操作サービス』をメニューとして正式に取り入れようと検討している。

システム技術部 1 課

主任 松浦孝明（まつうら たかあき）氏