

操作が軽く、ユーザーに不安を与えない リモートメンテナンス・システムで、 ノンストレスのサポートを実現



株式会社オービックビジネスコンサルタント
開発本部
サポートセンター
リーダー
久保田 貴氏

約40万の顧客を抱え、万全のサポート体制が求められていた「株式会社オービックビジネスコンサルタント(OBC)」。だが、従来型の電話やFAXによるサポートに限界を感じ、新しいシステムを渴望していた。注目したのはリモートメンテナンス・システム。だが、なかなか決定打を見いだせていた。そうした中で2003年12月に採用された『RSup』。それはなぜか？どこに優位性を感じたのか？話を聞いてみた。

40万社のユーザーが満足する サポートを実現したい

業務ソリューションベンダー最大手である「株式会社オービックビジネスコンサルタント」(以下OBC)。「勤定奉行のOBC」といえば、財務に関わる人なら、知らない人はいないというくらい、企業の基幹業務に深く浸透している。

業務ソリューションベンダーの最大手となれば、当然、抱えるユーザーも多い。奉行シリーズでは約40万社の顧客がいるという。「企業の財務は日々成長し、変動しています。たとえば税制改革が施行されれば、財務も早急にそれに対応しなければなりません。それゆえに、弊社のソフトを利用しているお客様も、トラブルがあると、早急に解決しなければ業務全体がストップしてしまいます」と語るのは、開発本部サポートセンター・リーダーの久保田 貴氏だ。約40万のユーザーの声に万全を期すために、常時50人以上のサポート人材を配置しているという。

ユーザーが増えれば増えるほど、すべてをカバーするサポート体制は困難さを増してくる。これまで電話やFAXで対応し、ユーザーの抱える、さまざまな問題や疑問の解決に取り組んできたが、久保田氏は従来のサポート方法だけでは顧客の満足度向上に限界を感じていた。「サポート対応はマニュアル化していますが、パソコンに不慣れな方への対応は、トラブルの内容を説明するのも難し

いので、どうしても解決まで時間を要します」と久保田氏は語る。

電話対応の場合、顧客からの状況説明の言葉が、解決のためのすべての情報になる。パソコンに不慣れな顧客は、どうしても説明が不足するため、対応に時間がかかってしまう。それに加え、OBCの製品は、あらゆる業種に対応できるよう、操作画面が導入企業ごとにカスタマイズできるようになっている。当然、カスタマイズしたものを使用されている顧客に標準の操作画面で説明しても顧客側に伝わらない。「お客様の操作画面をリサーチすることからサポートは始まります。マニュアル化できるものだけではお客様の要望を満たせない場合がある」と久保田氏は、どうしたら顧客の満足度を高めるサポートができるか、日々頭を痛めていた。

ユーザーの負担が軽い そんなシステムが望み

久保田氏は、サポート体制の新しいカタチを実現すべく、情報収集を始めていた。だが、どのシステムも課題解決しきれない部分がたくさんあり、実用に耐えないという判断を下していた。

そしてADSLなどによる高速回線インターネット時代の到来とともに「パソコンを遠隔操作する」という発想が生まれてきた。顧客のパソコン画面をサポートする側で表示させ、マウスやキーボードを使って直接入力することができるようになるというものだ。2003年の初



OBC BUSINESS CONSULTANTS CO.,LTD.

◎会社概要

社名:株式会社オービックビジネスコンサルタント

設立:昭和55年12月

本社:東京都新宿区西新宿六丁目8番1号 住友不動産新宿オークタワー32F

資本金:105億1,900万円

事業内容:ビジネスソフトウェア開発・販売、通信ネットワーク開発、企業コンサルタント業務、サブライ事業

URL:<http://www.obc.co.jp>

▶▶▶ 株式会社オービックビジネスコンサルタント

め、久保田氏はこの方法が同社のサポート体制にはベストだと考え、リモートメンテナンス・システムによるサポート体制を本格的に検討し、数社からプレゼンテーションを受けた。

そして残ったのは2社のアイデアだった。その中に「santec」社の『RSup』が入っていた。久保田氏は「導入のためのポイントは、お客様に負担を掛けない操作性でした。どんなに優れたリモートメンテナンス・システムでも、お客様が面倒だと感じてしまえば本末転倒です」と語り、それを実現するため、最終的に選定されたのが『RSup』だった。

『RSup』は、特定のソフトを必要としないことで他の遠隔操作アプリケーションとは一線を画していた。つまり、顧客は、ソフトのインストールなども必要なくサービスが受けられるのだ。

「他社のシステムは、サポート時に8～9回のクリックをお客様に強いていました。その点、『RSup』は1～2回クリックとダントツに操作が少なく、これなら初心者からの問い合わせでも、不安や不信感を与えないと感じました。」

また、セキュリティも比較検討の大事な要素だった。ユーザーの画面が見えるということは、ユーザーからすれば、『侵入されている』とも受け取れる。つまり、知らない間に自分のパソコンに接続されているのではないか、という不安がつきまとう。その点、『RSup』はユーザーの接続手続きによって初めて遠隔操作が可能となる仕組みだ。そのため、ユーザーの同意なしでは、パソコンに接続する

のは不可能なのだ。「この点も採用決定の大きな要素でした」と久保田氏は語る。

OBCの製品は給与計算などの基幹業務に深く関わるものばかりなので、顧客側もセキュリティには敏感だ。「勝手にアクセスされてしまうのでは？」という不安を払拭できなければ、導入できるはずもない。その点、『RSup』は特別なソフトをインストールする必要がないWebブラウザ型なので、厳しいセキュリティ体制を採っている企業であっても、ネットワーク設定の変更をまったく必要としないことも大きな魅力だった。

「画面共有サポート」という名で トラブル解決の切り札に

OBCが『RSup』のシステムを導入したのは2003年の12月だ。導入にあたり、サポートデスクの教育も万全を配した。初めてリモートメンテナンス・システムによるサポートを、オリエンテーションとデモンストレーションしたとき、2つの意見が表面化したと久保田氏は言う。ひとつは「これでサポートがしやすくなる」という喜びと、もうひとつは「こんなに簡単に相手の画面が見えて、操作できてしまっているのか」という危機感だった。

「これまでにないシステムだったからこそ、オペレーターの戸惑いも当然でした。企業にも個人にも、情報管理の意識が強く芽生えている現代ですから、研修の段階では、リモートメンテナンス・システムを利用するにあたり、『お客様の同意を必ず得ること』は必須としました」と久保田氏は語る。

しかし、導入当初は、リモートメンテナンス・システムがあることをユーザーに告知していなかったという。未知の経験ゆえに、サポートシステムの全面変更には注意を払いたかったからだ。トラブル対応の切り札とし

て遠隔操作を用い、電話やFAXでの対応と比較しながら優位性をチェック＆評価していきたいという思いもあった。同時に、リモートメンテナンス・システムを利用した人にアンケートをお願いし、ユーザーからの反応もリサーチした。すると利用したユーザーの90%から返事があり、ほぼ100%「満足した」という回答をもらった。

「『RSup』を稼働させてからは、問題解決がスピードアップしました。今まで、霧の中を模索しながらお客様のトラブルを導き出していましたが、今は、お客様のすぐそばでサポートしているような感覚なので、ストレスがまったくありません」と久保田氏は業務の効率化を実感している。サポートする側だけではなく、悩みがスムーズに解決するから、顧客の満足度もアップする。「事実、利用されたお客様からは、いまだにクレームが1件もありません」

基幹業務を扱うユーザーだけに、外部とアクセスすることに拒否反応が起きないかと懸念していたが、ユーザーからのアンケートの結果を見て、リモートメンテナンス・システムを受け入れてくれていると実感した。そして、最初は告知していなかったリモートメンテナンス・システムも、現在は「画面共有サポート」という名前でユーザーに案内している。

これまで電話だけでは解決しづらかった問題でも、『画面共有サポート』という奥の手がいつでも使えるので、現場に人を派遣する機会も少なくなった。そのため、業務の効率化と経費削減にも貢献している。

「『RSup』の導入結果にはとても満足しています。今後も、この機能をさらに磨きをかけてほしいですね。ただし、操作手順は少ないのが必須条件ですけど」と久保田氏は語る。

ユーザーの評価が高いことを考えれば、OBCのサポートは、いつかはリモートメンテナンスが標準になるのかもしれない。

