

ITS工房株式会社様



ITS工房株式会社

<ITS工房株式会社について>

内装工事業界に特化した総合コンサルティング会社。全国の内装工事業者を対象に、積算業務の代行、経理代行、業務効率化ソフトの開発販売、講演・社員教育、ホームページ作成、IT化支援などを行う。従業員10名(内システム開発営業4名)。本社千葉県千葉市。

「6年使ったリモートサポートツールから ISL Online に乗り換えました。運用が変わらないようにカスタマイズしてもらい、経費を3分の2にできました」

ITS工房株式会社(以下、ITS工房)は、2013年、自社開発ソフトウェアのユーザーサポートに使用するリモートコントロールツールを、6年使い続けた他社製品から、ISL Online に乗り換えました。リモートサポートツール乗り換えの経緯と効果を、システム開発営業部 SE 取締役部長 鈴木晴氏(写真中央右)と同部 開発グループリーダー 内田博氏(写真左)に伺いました。

(中央左: 代表取締役社長 中島弘慈氏。左から2人目: システム開発営業 チームリーダー 松井雄司氏。右から2人目: 総務部チームリーダー 浅木葉子氏。右: オーシャンブリッジ営業 井上)

自社開発ソフトウェアのユーザーサポートに ISL Online を活用

— ITS工房では、ISL Online をどう使っていますか。

当社では ISL Online を、自社で開発・販売しているソフトウェアの、ユーザーサポートに使用しています。

当社が開発・販売しているのは、内装工事業者向けに特化した業務効率化システム、および建設業界全般向けの労務安全書類作成システムです。ユーザーサポートの概況は下記の表のとおりです。

ユーザーサポートに使うリモートコントロールツールは、2008年から6年間にわたり他社製品を使っていましたが、2013年に ISL Online に乗り換えました。

ISL Online への乗り換えで、運用をまったく変えずに経費を3分の2に削減

— なぜ ISL Online に乗り換えたのですか。

ISL Online に乗り換えると、「お客様側の接続手順」も「リモートサポートの内容」も従来通りのまま、リモートコントロールツールの経費を3分の2にできることがわかったからです。ここで経費とは、

ユーザーサポートの概況

項目	内容	備考
サポート対象となるユーザー	約600社	● 地域… 全国(北海道から沖縄まで) ● 規模… 従業員200人超の建設会社から一人親方まで(従業員数十名規模の内装工事会社と比較的多い)
問い合わせの手段	電話、FAX、メール	希望により訪問サポートも行う(有償)
問い合わせの頻度	1日平均約4件	
リモートコントロールツールの使用頻度	1日平均約3件	問い合わせの約7割をリモートコントロールツールを使って解決
リモートコントロールツールの使用時間	1件平均約5分	短い時は1分以内、長い時は2時間以上

リモートコントロールツールの、年間ライセンス使用料および保守料を指します。

— 順々に伺います。まず「お客様側の接続手順を変えない」とは具体的には。

当社のソフトウェアを使用しているお客様が、これまでと「まったく同じ体裁の Web ページ」から、「まったく同じ操作」で、パソコン画面を当社のサポートスタッフと共有できるということです。

以前から当社では、お客様が次の3つの操作をするだけで、パソコン画面をサポートスタッフと共有できるようにしていました。

1. 「当社のサポートページにアクセスする」
- ↓
2. 「サポートスタッフから教わったセッション番号を入力する」
- ↓
3. 「送信」をクリックする

2008年に他社製リモートコントロールツールを導入する時に、ツールの販売元に依頼して、このようなカスタマイズを実施してもらいました。1回でも少ないクリックで、お客様がリモート接続を確立できるようにするためです。



「お客様が1回でも少ないクリックでリモート接続を確立できることが重要でした」(鈴木氏)

リモートコントロールツールを乗り換えるにあたっては、この「サポートページの体裁」と「お客様側の操作」を、そっくりそのまま維持できることを求めました。リモート接続の手順が変われば、新しい手順を覚える負担をお客様に強いることになり、新しい手順では接続できないお客様が出てくる恐れもあったからです。サポートツールの経費を削減した結果、サポートを受けられないお客様が出てきてしまったのは本末転倒です。

ですので、この「体裁」と「操作」を維持するカスタマイズに対応してもらえないツールには、たとえ経費が安くなくても乗り換える気はありませんでした。

オーシャンブリッジから無償提供された JavaScript で、従来通りの運用を簡単に実現できた

— 「サポートページの体裁」と「お客様側の操作」を維持するカスタマイズの要望に、ISL Online の販売元のオーシャンブリッジはどのように対応しましたか。

オーシャンブリッジは我々の要望を細かくヒアリングした上で、要望通りのカスタマイズに対応してくれました。

オーシャンブリッジから提供された JavaScript を、当社の従来からのサポートページに組み込んだところ、