

### ワールド・ファミリー株式会社様



#### <ワールド・ファミリー株式会社について>

「子どもたちが英語を身につけるための理想的な英語環境づくり」を目指し、「ディズニーの英語システム」を35年以上に渡り提供。また覚えた英語をアウトプットする会員制イベント「ワールド・ファミリー・クラブ」の拡大にも力を入れている。1977年設立、従業員数813名。



80万人以上の実績を誇る早期英語教育教材「ディズニーの英語システム」を提供しているワールド・ファミリー株式会社では、20カ所以上の拠点のPCサポートを遠隔操作で行うために、オーシャンブリッジのリモートコントロールツール「ISL Online」を活用しています。同社 IT プランニング室長 工学博士の篠崎安博氏(写真右)に詳しいお話を伺いました。

写真左：弊社営業部の井上

**「VPNで接続できない拠点にもインターネット経由でセキュアにリモートコントロールできるので、私たちはWindows リモートデスクトップではなく ISL Online の常駐型接続を活用しています」**

ワールド・ファミリー株式会社 IT プランニング室長 工学博士 篠崎安博氏

#### もくじ

1. 「常駐型」接続で全国の拠点をサポート
2. 離れた拠点間で安全に遠隔操作をしたい
3. 複数候補の中から ISL Online を選んだ、4 つの理由
4. 海外出張中の社長の PC を遠隔操作
5. 「行きづらいオフィス」で試してみしてほしい

#### 「常駐型」接続で 全国の拠点をサポート

— ワールドファミリーでは、ISL Online をどのように使っているのでしょうか。

全国の従業員の PC サポートに使っています。サポート内容の多くは PC 操作に関するトラブル対応です。PC やプリンタの設定や OS の再インストールなどを遠隔操作で行っています。

ワールド・ファミリーは国内に 4 つの拠点があります。加えて札幌から福岡まで全国 20 カ所

に「イングリッシュ・ラーニング・センター」というお客様向けのサービス窓口が置かれています。これら全てが ISL Online による遠隔サポートの対象範囲です。

— ISL Online には「ワンタイム型」と「常駐型」の 2 つの機能があります。主にどちらの機能を用いていますか。

常駐型です。サポート対象となる PC 端末はあらかじめ決まっていますので、配布時に常駐モジュールをインストールしています。現在、常駐モジュールがインストールされて

いる端末は約 100 台です。

それにより、端末の電源さえ入っていればこちらから接続して操作することができます。社員が不在だったり席を離れていたとしても、遠隔操作でトラブル対応を行うことができます。

#### 離れた拠点間で 安全に遠隔操作をしたい

— ISL Online の導入経緯を教えてください。

ISL Online のようなリモートコントロールツールが無かった頃は、直接現地に足を運んだり、電話口で解決方法を説明したりしていました。全国各地への出張は毎月数回発生し、移動の時間とコストに悩んでいました。

できるだけ電話だけで解決しようとしていましたが、電話だと状況把握だけでも大変です。ちょっと設定を変えればすぐに解決するようなことにも 1 時間くらい時間がかかっていました。

リモートコントロールツールの導入を検討し始めたのは今から 5 年ほど前です。事業が拡大し、拠点数も増加傾向にある時期でした。それまでは何とか電話と出張で間に合わせていましたが、もう追いつかなくなる、別の方法を検討しなければいけないと考えていました。

そこで注目したのが「リモートコントロールツール」でした。



ワールド・ファミリーでは常駐型(右)で ISL Online を利用している