RemoteCall

RemoteCall 導入事例

企業の価値を高めるサポートソリューション

©2017 RSUPPORT Co., Ltd.All rights reserved.

Connecting lifestyle
RSUPPORT

PC サポート

現代自動車

RemoteCallは、複雑な作業を行う自動車生産にも最適なソリューション

企業情報

韓国最大手自動車メーカー

導入製品 / 導入方式

RemoteCall / Server

導入目的

自動車生産機器トラブル発生時の安全で効率的な技術サポートプロセス確立。

導入背景

- 生産機械メーカーの保守管理を受けたり、海外生産工場のサポートを行う場合プロセスが複雑で多くの費用が発生していた。
- 車両設計ソリューション等の受注生産機械の場合、メーカーのエンジニア訪問許可決裁に2ヶ月以上かかっており、迅速な対応が必要であった。
- 海外生産工場でのトラブルについては、解決に出張が必要かどうかをまず確認できる方法が必要であった。

導入効果

- トラブルが発生時は、RemoteCallを利用して状況を確認、その場で指示を受け解決できるケースが大幅に増えた。本当に必要な場合のみエンジニア現場訪問するため、不要な出張を減らし、コストの削減につながった。
- 現代自動車のセキュリティポリシーにより、メーカーが生産機械に接続しリモートサポートを行うことはできないが、RemoteCallの「オペレータ接続方式」機能により、現代自動車側からサポートを要請することで解決している。

Success Point

RemoteCallの機能を現場の状況にあわせて活用することで
コストと時間を削減し効率化を実現

自動車の生産品質を上げるには、機器を最大限に活用する必要があります。Remote Callによるテクニカルサポートにより、運用がスムーズになりました。

- 現代自動車　自動車設計部署担当者 -

PC サポート

Miradore

Miradore

IT資産管理のカスタマサポートに欠かすことのできないRemoteCall

企業情報

IT資産の効率的な管理を実現する、フィンランドの
クラウド基盤ソリューションソフトウェアプロバイダ

導入製品 / 導入方式

Remotecall / API

導入目的

Miradoreのサービスをスムーズにお使いいただくため、便利で安全なカスタマーサポートを行う。

導入背景

- Webサイト上で全てのIT機器を簡単に管理できるという、Miradore Management Suiteの特性上、カスタマーサポートもお客様の利便性が最優先。
- ハードウェアとソフトウェア両方の資産管理を行うソリューションであるため、システムのセキュリティが非常に重要。
- Miradore製品のレベルに合う、高い安全性と高品質なリモートサポートであるということがこれまでの導入実績で証明されていた。

導入効果

- Miradore Management Suiteのリモートサポート機能でWindowsユーザーのカスタマーサポートが、安全・スピーディに行えるようになった。
- タスクトレイのアプリケーションからカスタマーサポートをリクエストできるため、お客様の利便性が向上した。
- RemoteCallなら、PCだけではなくモバイル端末にも対応しており、より充実したサポートを行うことができる。

Success Point

ソリューションにリモートサポートのAPIを組み込み利便性UP
セキュリティと安全性の高いRemoteCallを選択

業務効率を高めるソリューションサービスなので、カスタマーサポートにも同じように利便性を求めていました。まさにRemoteCallはぴったりの製品でした。

- Ville Kinnuen, Miradore -

PC サポート

전문건설공제조합

専門建設共済会

RemoteCallのスピーディーなサポートで、お客様のベストパートナーに

企業情報

建設会社の保証、ローン、リース業を行う金融機関

導入製品 / 導入方式

RemoteCall / Cloud (ASP)

導入目的

全国にある共済会加入者と、支社の事業支援

導入背景

- インターネット上で金融サービスを円滑に行うために、セキュリティがしっかりしており、動作も速い顧客サポートが必要。
- 支社・本社間の業務処理速度を上げ、システム上の協業を進めることで、ビジネス効率をアップするツールが必要。
- 建設関連の複雑な金融手続きをスムーズに処理するため、細かい手順や内容を正確に伝えることのできる顧客サポートが必要。

導入効果

- RemoteCallを利用することで、各支社や共済会会員企業への訪問によるサポート回数を減らすことに成功。移動時間が減ったことで、対応できる件数が大幅にアップ。
- 状況把握がスムーズになり、手続きの説明にかかる時間もスピードアップ、サポート自体もスムーズに進むようになり会員からの信頼度が向上。
- 便利さから会員からもリモートサポートが好評、PCを直接コントロールしながらのサポートも導入を検討中。

Success Point

ITに不慣れな人でも、リモートサポートなら快適に使うことが可能

安定したサポートで顧客の信頼を獲得

「多額の資金と様々な専門的な手続きが必要なわたしたちにとって、RemoteCallは共済会会員の情報を守りながら、便利に使うことのできる最高のツールです。」

- 専門建設共済会 経営企画本部担当者 -

PC サポート

HANSSEM

ハンセム

業界初、デジタルとデザインの融合戦略にもRemoteCall

企業情報

家具・インテリア用品の設計・製造および、販売

導入製品 / 導入方式

RemoteCall / Cloud (ASP)

導入目的

代理店のシステムサポート
(システム導入時の初期設定とエラー発生時の対応に利用)

導入背景

- ハンセムは業界で初めてパソコンを活用した、独自のインテリア設計システムHANSSEM CADを利用した顧客サービスを開始。お客様のニーズに合わせたプランのご提案により売上強化を図っていた。
- 実際に顧客応対、パソコン操作を行う代理店に対して、導入時の初期設定を行うとともに、エラー発生時に本社から行うサポートの方法を検討。

導入効果

- RemoteCallなら、HANSSEM CAD画面上の細かな変更や3D作業の状況もリアルタイムで共有できるほど動作が速く安定しているため、本社と代理店のやりとりがスムーズに。
- エラーの解決と共に技術やノウハウの伝達がうまくいくようになった。今後、より積極的なITシステム投資を計画しており、RemoteCallの利用対象をERPシステムまで広げる予定。

Success Point

デジタル化を進める中で、RemoteCallを戦略的に導入し
本社と代理店の安定したシステム運営を実現

「お客様の多様化するニーズへの対応と代理店の売上アップ、RemoteCallでのシステムサポートが両方を手に入れる大きな力になりました。」

- ハンセム 営業管理部署担当者 -

PC サポート

株式会社アクアリーフ

RemoteCallを使ったお客様サポートで、サービス成約率もアップ

企業情報

業務・販促系ASPシステム提供

導入製品 / 導入方式

RemoteCall / Cloud (ASP)

導入目的

通信販売管理システム助ネコのお客様サポート

導入背景

- パソコン画面上の情報をもとにお客様サポートを行う必要があるが、どの部分なのか把握するのが難しく、一件あたりの対応に非常に時間がかかっていた。サポート品質を保ちながら、顧客サポートの効率化が大きな課題であった。
- 管理者が一括でオペレーター利用機能をあらかじめ制限ができるため安心。セキュリティポリシーを変更せずに導入できたのもポイントが高かった。

導入効果

- リモートによる顧客PC操作だけでなく、レーザーポインターや描画機能を使うことでよりわかりやすい説明が可能に。
- 管理者が一括でオペレーター利用機能をあらかじめ制限ができて安心。顧客の保存したCSVファイルに異常が発生した際も、大事なデータを別途メールで送ることなく、リモートでの修復が可能になり、以前よりも高いセキュリティレベルでサポート運営ができるようになった。
- 30日間無償期間中も、RemoteCallを使った親切なお客様サポートで高い評価を受けサービスの成約率自体も上がった。

Success Point

お客様サポートの品質を維持しながら、効率化に成功

さらに無償期間中の手厚いサポートで顧客も獲得

「当社はB2Bビジネスですが、お客様の先にいらっしゃるお客様も大切にしています。以前よりスピーディーに多くの対応ができ、お客さまにも喜ばれています。」

- アクアリーフ マーケティング営業担当 -

PC サポート

SCSK株式会社

専門的なITシステムのカスタマーサポートにもRemoteCall

企業情報

ソフト・ハードウェア開発を行う
システムインテグレーター

導入製品 / 導入方式

RemoteCall / Cloud (ASP)

導入目的

電話だけでは対応が難しい、幅広いITソリューションのカスタマーサポート

導入背景

- SCSK株式会社は、システム開発から、ITインフラ構築、ITマネジメント、BPO、ITハード・ソフト販売まで、ビジネスに必要なすべてのITサービスをフルラインアップ提供、様々な業界のお客様からに対応する必要あり。
- お問い合わせの80%はシステム利用関連を占めており、何度も同じお問い合わせを受ける中で、共有画面上への描画やレーザーポインタなど、プレゼンテーション機能が充実しており、わかりやすい説明のできるソリューションを求めていた。

導入効果

- 1回使い切りの接続コードを利用して簡単に接続できるため、お客様も手軽にリモートサポートを受けることができると好評。
- RemoteCallではお客様に制御同意等を求める、意思確認プロセスが確立されており、顧客企業の基幹システムにリモート接続するなどのシーンでも安心。
- お客様からもサポートへの安心感を持ってもらうことで、企業や製品イメージにも貢献している。

Success Point

より高度なITソリューション開発とシェア拡大にむけて
RemoteCallを成長の基盤として活用

「ITソリューションを導入するお客様は、特にセキュリティに敏感です。当社のカスタマーサポートにおいて、お客様の安心にRemoteCallが果たす役割は大きいです。」

- SCSK カスタマーサポートチーム担当者 -

PC サポート

一般財団法人

日本海事協会

RemoteCallで、100拠点を超える世界各地の検査員事務所業務をサポート

企業情報

船舶に対する検査、審査を行う国際船級協会

導入製品 / 導入方式

RemoteCall / Cloud (ASP)

導入目的

国内外の拠点で発生するPCトラブルや業務システムの問合せに対応

導入背景

- 情報技術部では電話やメールにてPC全般のユーザーサポートをおこなっていたが、問題の把握に多くの時間がかかっていた。
- 世界各エリアに拠点があるため、電話での対応では嵩む国際電話料金のコスト削減が必要になりグローバルでサービスを行っているRemoteCallが候補に。

導入効果

- インターネット回線さえあれば利用でき、サポートを受ける側の準備が不要。オペレータも自身のPCのように操作できるので、ストレスフリーで対応。長時間の国際電話が不要になり、費用の削減にも成功。
- 画面を見ながらトラブルまでの操作過程を確認することで、想定外の原因をすぐに見つけることができるなど、対応時間の大幅な削減が可能に。
- 接続ログでサポートの履歴も確認できるため、年末のアカウント棚卸等の管理作業にも活用。

Success Point

状況に応じた柔軟な対応が可能になりサポート時間の短縮と効率UP
費用の削減にもつながった

「世界中で利用でき、問題が起こったときも迅速かつ的確な対処が可能に。双方で画面を見ながら進められるので、効率的な対応ができていると実感しています。」

- 日本海事協会 情報技術部担当者 -

モバイルサポート

TCL集団

RemoteCallアプリのプリロードで、お客様の利便性をアップ

企業情報

携帯電話やその他電子機器の製造・販売

導入製品 / 導入方式

RemoteCall モバイルサポート / Server

導入目的

ラテンアメリカでのアルカテルワンタッチスマートフォンとタブレットの効率的な顧客サポート

導入背景

- 市場新規参入時、顧客サポートにが優れたブランドというイメージ戦略のためのマーケティングポイントが必要であった。
- リモートサポートを導入決定後、ネットワーク環境に左右されない優れたソリューションであるRemoteCallが候補に。
- 顧客の利便性を高めるため、アルカテルワンタッチスマートフォンにモバイルサポートアプリをプリインストールする方式で導入。

導入効果

- スマートフォンにプリインストールされたアプリを使用することで、ユーザーは簡単にリモートサービスに接続し顧客サポートを受けることができる。
- このサービスは好評で、ラテンアメリカだけではなく、アメリカとアジアの一部地域にも拡大。
- RemoteCallを使用したモバイルリモートサポートでワンランク上の顧客サポートを行い、スマートフォンブランドとしてのプロフェッショナルなイメージ確立に成功。

Success Point

新規市場でのブランド力強化を目指した顧客中心の戦略として
リモートサポートツールRemoteCallを導入

「RemoteCallはわたしたちがお客様を一番大切にしているということを、最もダイレクトに感じていただける顧客サポートの方法だと思っています。」

- Gabriel Fillipi, Alcatel One Touch -

モバイルサポート

Woongjin ThinkBig

eラーニング中に発生した問題もRemoteCallですぐに解決

企業情報

会員制図書教育サービスの開発と実施

導入製品 / 導入方式

RemoteCall モバイルサポート / Cloud (ASP)

導入目的

タブレットの利用方法がわからない子どもや親を対象にしたリモートサポート

導入背景

- 出版業界と情報通信技術(ICT)がWoonginのレンタル業が融合して生まれたeラーニングの普及を目指し、タブレットの顧客サポートが必要であった。
- タブレットの利用対象者は児童であるため、問題が発生しても状況を充分に説明することが難しい。オペレータがタブレット画面をリモートで直接コントロールして問題を解決するサポートツールが求められていた。

導入効果

- 当初はお客様にタブレット利用方法を案内し、使用率を上げることを目的としてRemoteCallを導入。
- タブレットに問題が発生した場合は、オペレータがリモートアクセスで接続、お客様の状況をスピーディーに把握し問題を解決。
- 今後もよりよい教育コンテンツを開発するため、RemoteCallの利用を拡大していく予定。

Success Point

ITを活用した教育プラットフォームとしての地位を強化するための戦略的な顧客サポートツールとしてRemoteCallを導入

「RemoteCallは、『世界的な教育プラットフォームエコシステム』の構築を目指す企業ビジョンを実現するための大切なソリューションツールです。」

- Woongjin ThinkBig プラットフォーム事業部長 -

モバイルサポート

FORTRESS

Fortress Business Systems

オフィス機器のメンテナンス方法の視点を変えるRemoteCallのサポート

企業情報

複合機やドキュメント管理ソフトウェアなどの
オフィス機器サプライヤー

導入製品 / 導入方式

RemoteCall モバイルサポート / Cloud (ASP)

導入目的

多機能複合機サービスにおける、優れたカスタマサポートの実現

導入背景

- SAMSUNG MFPは、Android OS基盤のモバイル印刷ソリューション。スマホを利用した印刷やFAXなど、オフィス機器を簡単に操作できるスマートデバイスと、「スマートUXセンター」と呼ばれる、RemoteCallを含むMFPデバイス内プラットフォームによりスマートサポート環境を構築。
- Fortressはオフィス機器のメンテナンスのために現場への訪れる回数を減らすことで、コストカットを目指していた。

導入効果

- RemoteCall導入後は、発生した問題の80%を現場まで行くこと無く処理できるようになり、大幅なコストカットを実現。
- 顧客からも通常の1~2日間かかっていた問題がすぐに解決できると好評で、満足度が大幅にアップ。充実の顧客サービスが、複合機の販売増加にも貢献している。
- 現在は複合機だけではなく、PCのサポートにも利用範囲を拡大。

Success Point

スマートなカスタマーサービスRemoteCallの導入により
コストカットに加え、売上アップというシナジー効果を発揮

「複合機のサポートでRemoteCallが画期的なカスタマーサポートツールであることを実感、他の分野にも積極的に導入し活用しています。」

- Jerod Keyser, Fortress -

モバイルサポート

docomo pacific

DOCOMO PACIFIC

お客様のモバイルライフをRemoteCallでサポート、ブランドイメージアップ

企業情報

グアムおよびマイクロネシア地域の移動通信会社

導入製品 / 導入方式

RemoteCall モバイルサポート / Cloud (ASP)

導入目的

モバイル端末の多様化に伴い増加するお客様のお問い合わせに、専門的で効率的な顧客サポートを行う

導入背景

- WebサイトやCSセンターへ電話でお問い合わせをいただく場合、状況を正確に把握するのが難しく、解決方法をすぐに提示することが難しかった。
- ブランドアイデンティティである顧客に寄り添うサービスのために、よりよいサービスを提供の必要があった。
- 顧客満足度と社内従業員満足度の両方を向上を目標に、CSの処理時間を短縮し、1度でお問い合わせを完了するためのソリューションを模索。

導入効果

- RemoteCall導入後、平均処理時間の大幅な短縮とリターンコールの削減によりCSの効率化を実現。
- Android OS端末だけでなく、iOS端末でもリモートサポートが可能なため、より幅広いサポートが可能に。ネットワーク環境が脆弱な地域でも、少ない通信量で安定した接続ができるため、リモートサポートの提供が可能。
- さまざまな付帯サービスに対するカスタマーサポートが充実することで、サービス利用者が増加し収益改善が期待される。

Success Point

モバイルリモートサポートにより、お客様とのコミュニケーションを強化、付帯サービスによる付加価値をで売上もアップ

「お客様がスマートフォンを最大限活用していただくために、 RemoteCallを導入しました。スマートフォンを存分に活用しているお客様が、我が社の財産です。」

- Tommy Blas, Docomo Pacific -

現場サポート

Kyung Dong Navien

RemoteCallの現場サポートなら、訪問無しですぐに問題解決！

企業情報

床下暖房や給湯器の製造・販売

導入製品 / 導入方式

Remoteccall 現場サポート / Server

導入目的

機器操作に慣れていないお客様と円滑なコミュニケーションを可能にする
カスタマーサポートツール

導入背景

- 家庭に設置されている床下暖房や給湯器は、普段あまり気に留めていませんが故障してしまうと生活に支障が出るので大変。故障時にはスピーディーな対応が必要になるため、リアルタイムで現場を確認できるソリューションが必要であった。
- 機器の状態は一般の人にとってわかりずらく、説明も難しいため、スマートフォンのカメラで直接現場の様子を共有し、画面上に描画を行うことでオペレータとのやりとりを少しでもスムーズに行う。

導入効果

- 給湯器、床下暖房以外のすべての製品にも、リモートサポートサービスを提供することでお客様サービスが向上。
- 現場の状況をリアルタイムで確認することで、機器に不慣れなお客様とのコミュニケーションにおいて発生しがちな誤解やストレスを軽減し、より的確な指示や問題解決が可能に。

Success Point

製品の特性上、お客様の状況をしっかりと把握することで
適切な顧客サポートを行うことができる

「機器に不慣れなお客様とのコミュニケーションにおいて発生しがちな誤解やストレスを軽減し、よりよいサービスの提供にRemoteCallが欠かせません。」

- Kyung Dong Navien お客様センター長 -

モバイル・現場サポート

起亜自動車

RemoteCallで、ディーラー・代理店・本社3者間のホットライン開設

企業情報

エンジン・自動車製造

導入製品 / 導入方式

RemoteCall　モバイルサポート・現場サポート / Server

導入目的

車両診断装置の利用時に、本社と海外法人がディーラーと代理店をサポート

導入背景

- 従来利用していた技術サポートの方法で使われていた、PC間のリモートサポートから一歩進み、デジタル・モバイル化された海外サービスシステム環境に最適なソリューションが必要。
- 現場で機器への理解が不足し、過度な修理が行われるのをを防ぐため、本社の技術サポートエンジニアとのコミュニケーションが必要。
- 迅速かつ正確な保守サービスを行うために、リアルタイムでの検証が必要。

導入効果

- KDS(Kia Diagnostic System)により、技術サポートエンジニアはPCで現場のモバイル診断機器を制御し、カメラの映像によりリアルタイムで車両を確認。現地エンジニアと音声でやりとりしながら車両の問題を把握。
- KDSをグローバル展開することで、代理店やディーラーの現地エンジニアだけではすぐに解決が難しい問題も、現地法人や本社の技術サポートエンジニアがRemoteCallによるサポートを行い、お客様の利便性をアップし満足度高める計画。

Success Point

自社開発サービスとリモートサポートの組み合わせにより
さらに強固なサポート体制を実現

「RemoteCallを採用したKDSで、ブランドイメージをアップを目指す
海外サービスビジョン2020の一環として様々なサービスの提供が期待できます。」

- 起亜自動車 海外技術支援本部担当者 -

PC・モバイルサポート

비씨카드

BCカード

大切なお客様情報を扱うからこそ、安心・安全なRemoteCall

企業情報

トータル決済ソリューションサービス

導入製品 / 導入方式

RemoteCall PCサポート・モバイルサポート / Cloud (ASP)

導入目的

個人、企業、社内開発アプリケーション、社内IT機器の効率的なサポートの実行

導入背景

- 3733万のお客様に選ばれるクレジットカード会社として、263万社の企業と3470万人のお客様の大切な情報を守りながら、円滑にサポートすることのできる安心・安全なサポートソリューションが必要。
- 日々進化する決済手段に対応するため、PCとモバイルの両方で使うことのできるRemoteCallを導入。

導入効果

- オンラインカード決裁やカード会社のWebサイト利用をスムーズに行うことのできない個人や企業からのお問い合わせへの対応時間を大幅に削減。
- セキュリティに敏感な企業からのお問い合わせにも、RemoteCallなら安心してお任せいただけるように。
- 社外のサポートだけでなく、モバイル決済方式の開発テストなど、RemoteCallモバイルサポートを活用して、サービスの完成度の向上を行っている。

Success Point

迅速な対応とセキュリティが大切な決済のサポートに
安全で安定したRemoteCallを導入して効率化に成功

「様々なセキュリティソフトウェアをひとつひとつ言葉だけで説明するのは難しいためRemoteCallで画面に直接見ながら確認できるというのは画期的な方法です。」

- BC カード　顧客センター長 -

PC・モバイル・現場サポート

Bouygues Telecom

パソコン、モバイル、周辺機器と、様々なデバイスに対応できるRemoteCall

企業情報

フランスの電気通信事業者

導入製品 / 導入方式

Remotecall (すべて)/server

導入目的

PC、モバイルデバイス、セットトップボックスなど、さまざまなデバイスの
効率的なカスタマサポート

導入背景

- モバイル通信、インターネットサービス、IPTVサービス等、様々な通信サービスを提供しているため、幅広い機器に対応できるソリューションが必要。
- 様々なサービスとその担当者が簡単で直感的に利用できるカスタマーサポートツールが必要。
- ユーザーの様々なニーズに応えるため、正確で効率的に使用方法を伝えることのできるコミュニケーションツールが必要。

導入効果

- 1ヶ月平均、1万～1万5千という利用件数が示すように、RemoteCallの利便性と効率の良さはカスタマーサポートスタッフに好評で、顧客サポートに積極的に活用されている。
- お客さまからの反応も良好で、顧客満足度も向上。
- 今後は、より幅広い商品・サービスでRemoteCallの利用を進める予定。

Success Point

さまざまな製品やサービスにRemoteCallを組み込むことにより
社内スタッフと顧客満足度が同時にアップ

「RemoteCallにより、スピーディーで積極的なカスタマーサポートが可能となり、お客様のリターンコール率が大幅に削減。スタッフも満足しています。」

- Saad Raguigue/Project manager, Bouygues Telecom -