



導入事例: 株式会社サトー

物流を管理する PC をリモート操作
手厚いサポートで顧客満足度向上
サポート業務の時間短縮と業務簡素化で、
コスト削減と顧客満足を同時に達成

サトーについて

自動認識ソリューションの国内最大手。1940年創業で、商品に値札を貼る「ハンドラベラー」やバーコードプリンタの開発で知られるほか、IT と人、モノをデータでつなぐ「最後の1cm」を担うこと掲げ、物流センターの経路案内ソリューション「Visual Warehouse」を展開中です。



株式会社サトー
営業本部ソリューション事業統括部
技術・運用支援グループ係長
高橋幸一様
システムグループ運用チーム
尾山友梨恵様

自動認識ソリューションのサトーは、身近なところではお店で手にとる商品に貼られた値札やラベルに関するソリューションを手がけ、ワンストップサービスとして提供しています。システムで利用 PC のサポートには TeamViewer をインストール、トラブル対応の大幅な短縮を実現するほか、TeamViewer を活用することで、次世代のソリューション提供にも大きな手助けになっています。

PC に不慣れな人にも分かりやすいサポートを提供

サトーが提供する「流通 BMS ワンストップソリューション」では、使用する PC のサポートには TeamViewer をインストール、トラブル対応の大幅な時間短縮を実現しています。システムは物流倉庫で利用することが多く、パートさんやシニア層など多彩な人材が働いているため、だれにでもわかりやすいサポートは不可欠です。

以前は電話で解決策を説明していましたが、カタカナ用語は PC に詳しくないと理解してもらえず、ひとつの操作を説明するだけでもひと苦勞でした。そこで、TeamViewer で PC を直接操作する方法を導入しました。実際のサポートでは、つまづいている点を 1~2 点直すだけで解決してしまうことも多く、電話では時間がかかることも、TeamViewer で操作すればわずかな時間で解決します。その結果、お客様の作業を止める時間を短くでき、顧客満足度も高まる可能性があります。

実際にサポートの現場に携わる営業本部ソリューション事業統括部システムグループ運用チームの尾山友梨恵様によると、「リモートソフトが入っていない場合、長ければ 1 時間以上かかることもあります。TeamViewer でリモート操作をすれば、3 分で済むこともあります」とのこと。間違いが許されないような設定変更が必要になった場合も、お客様の担当者の利用状況やスキルを踏まえ、作業を代行すればトラブルを未然に防ぐこともできるそうです。

また、効果はそれだけではありません。実際に画面上の操作をお客様に見せることで、お客様が使い方に理解を深めることにもつながります。そのため、TeamViewer を使った省力化や顧客満足度を高める効果は数値では表せないほど。仮に TeamViewer がなければサポートに対して今の何倍もスタッフや時間を投入する必要があるかもしれません。

複数接続でエンジニアを交えたサポートや、導入時の手助けにも

1 台の PC に複数の TeamViewer が接続して操作ができることが TeamViewer の強みです。サトーでは必要に応じてエンジニアも TeamViewer で参加、専門的なサポートを行うこともできます。

反対に、技術的に高度な問題に対応する際、エンジニアがサポートを行っている過程もカスタマーサポートのメンバーも TeamViewer を通して見ることができ、その知見を次に活かせば、サポートの質を高めることも可能となります。

利用はお客様のサポートだけにとどまりません。お客様先で新規導入した PC をセットアップする際、早い段階で TeamViewer をインストールしておけば、セットアップ時に問題が発生してもリモートで手助けすることが可能です。現場に居合わせなくてもさまざまな立場のスタッフが丸となって問題を解決できることは大きな魅力です。

新製品「Visual Warehouse」の展開にも貢献

TeamViewer は予定しているカスタマーサポートのアウトソーシングにも役立ちます。アウトソーシング先で対応しきれない事態が発生したとき、本社のスタッフやサポートエンジニアも同時にお客様先の PC を確認できるからです。その対応を TeamViewer で見ていればアウトソーシング先のスタッフの習熟度を高めることも可能です。こうすることで、より短期間でアウトソーシングを軌道に乗せることができ、本社のサポートスタッフは次に注力する製品のサポートにも集中できます。ちなみに、次に注力する新製品は物流センターの経路案内ソリューション「Visual Warehouse」で、安定して提供中の「流通 BMS ワンストップソリューション」のサポートのアウトソーシングが進んだ段階で、サポート体制の強化を行っていく予定です。



「サトーファンになっていただく」ためにも重要なツール

サトーにおける TeamViewer の導入のきっかけは営業本部ソリューション事業統括部技術・運用支援グループ係長 高橋幸一さんによれば「別のシステムで、システム切り替えが発生した際、電話の対応では追いつかないと考えたときに、ソフト開発会社に紹介されたのが TeamViewer」とのことです。

試用結果が良好なため、すぐに本格利用へ移行。その後の 2014 年 4 月の消費増税も、税率変更にもなるラベルの変更も、TeamViewer を使って迅速かつスムーズに乗り切ることができました。その後は従来から行ってきたリモートサポートを TeamViewer に統一して提供するなど、TeamViewer が社内に浸透しています。

そして、TeamViewer を単なるリモートするだけのツールと捉えていないこともサトーの特徴です。例えば、お客様の利用シーンや担当者の状況によって、手助けが必要な範囲やタイミングは異なりますが、TeamViewer を活用することでさまざまな手厚いサポートを検討し、実行できます。その結果、顧客満足度向上につながることがあります。数字には出ないところで「サトーファンになっていただく」ということに貢献しています。

TeamViewer について

2005 年、リモート接続ソリューション TeamViewer はドイツ南部の町 Göppingen (ゲッピンゲン) で生まれました。

その後、個人の無償利用を奨励する中、そのクオリティと使いやすさが認められて、全世界で累積 18 億のダウンロードと 60 万の有料法人ユーザーを獲得。そのインフラはデータセンターにして 100 か所、ルータにして 1,000 か所を超える規模にまで拡大しています。

この可能性に満ちたプラットフォームを、より多くの方々に、より幅広い分野でご活用いただけることを願い、TeamViewer は「グローバリゼーション」「テクノロジー」「エンタープライズ」の 3 つの分野に注力してビジネスを推進しています。

お問い合わせ:

03-4578-0488 / salesteam@teamviewer.com

<https://www.teamviewer.com/ja/>

© Copyright TeamViewer GmbH 2019