



導入事例

わずか10分で対応完了。 顧客別アクセスをセキュアに管理 Splashtopで実現した効率的な対応体制

店舗省人化を支えるリモート接客システム「TimeRep」を展開する株式会社UsideUでは、現場PCの不具合対応で度重なる出向が課題でした。遠隔対応体制の構築を目指し、柔軟な権限管理とサーバーレス運用が可能な「Splashtop」を導入し、業務効率化を実現しました。導入の背景と成果について、営業部長の貴島慎也氏に伺いました。



導入のポイント

課題・背景

- 顧客支援のために現場に赴くなどサポートコストが大きな負担に
- 現地に設置されたPCの状況を迅速に把握、対応できる環境が急務
- 顧客ごとに厳格な権限管理ができる仕組みを希望

施策・効果

- 1日がかりの対応が、早いものでは10分ほどで完了できる
- 短時間での対応で顧客へのサポートの質向上を実現
- PCのキittingなど事前作業の工数削減に貢献

無人化された現場に設置されたPC、問い合わせ対応で大きくなる運用負担



株式会社UsideU
営業部長 貴島 慎也氏

導入前の課題：無人環境における現場出向の負担

—以前はどのような課題があったのでしょうか？

リモート接客のサービスをご利用いただく際には、接客する店舗などにPCやモニターを設置することになりますが、多くのケースではその場に人を置かずに無人化した状況で運用されています。当然ですが現場に人がいないため、PCにログインできない、パソコンの設定が変わってしまっとうまく動かないといったケースが発生すると、当社のスタッフが毎回現地に赴き、状況を確認・対応していました。ログイン不可や設定ミスといった小さな不具合でも、対応に時間と工数がかかり、今後の事業拡大を見据えると、大きな課題でした。

また、リモート接客が長時間停止すると、ユーザーの機会損失にも直結するため、出来る限り迅速な復旧対応が求められていました。

決め手は、柔軟なアクセス権限と導入のしやすさ

—Splashtopを選択した理由について教えてください。

遠隔から現場に設置されたPCの状況をすぐに把握できるよう、円滑にリモートアクセスできるソリューションを探していました。リーズナブルにご利用いただけるTimeRepだけに、できる限りコスト面でもメリットが得られるものが必要でした。リモートアクセスできるソリューションは世の中にいろいろありますが、機能面ではアクセス制御が厳格に実施できるものが必要でした。我々がアクセスできるだけでなく、クライアント様もアクセスしたいといったニーズがあります。Splashtopは、特別な機器やVPNが不要で、ネットワーク環境さえあればすぐに利用できる点に加え、顧客ごとのアクセス権限を柔軟に設定可能な点が決め手に。サポート側だけでなく、クライアント自身のアクセスニーズにも応えられることが大きな魅力でした。リーズナブルなコストで多拠点管理に対応できる点も、自社の事業特性にフィットしていました。

工数削減や対応スピードの改善により、さらなる事業発展と社会貢献へ

1日がかかりだったトラブル対応も1時間以内の解決へ！

—どのように活用していますか。

クライアントから「画面が映らない」「見たことのない表示が出ている」といった問い合わせがあった際、Splashtopを使って遠隔からPCへアクセスし、状況確認と復旧作業を実施。以前は1日がかかりだった対応も、今では10分～1時間以内に完了するケースが多くなりました。また、スクリプトを遠隔で配布・適用する際にはファイル転送機能を活用。メール受信が難しい環境でもスムーズに作業が進みます。さらに、ダッシュボード管理機能により現場PCの状態を可視化し、異常の早期発見と proactive な対応が可能となりました。

Splashtopによる運用の効率化で、人材開発と雇用の拡大へ

—今後の展望を教えてください。

導入拠点の拡大に伴い、今後は数十～数百台規模での一括管理が求められる場面も増えます。スクリプト作成や適用には高い技術が必要ですが、Splashtopの使いやすいUIと柔軟な運用設計により、非エンジニアでも対応しやすい環境構築が見込まれています。「TimeRep」は、現場勤務が難しい方の雇用創出や人件費削減にも貢献できるソリューションです。社会的意義あるサービスを支える運用基盤として、Splashtopには今後も期待しています。



株式会社UsideUについて

株式会社UsideUでは、アバターを介した遠隔接客が可能な「TimeRep」を提供しています。銀行や店舗の窓口、空港・駅の案内、セルフ端末のサポート、ショールーム、観光案内など、接客を必要とする多様なシーンで導入されています。サービスは、運用設計から改善支援、トラブル発生時のリモート対応やオンサイト保守までカバー。現場に人がいない状況でも、安心してリモート接客が行える体制を構築しています。



Splashtopは、どこでも働ける環境をシンプルにするソリューションを提供します。ハイブリッドワークやIT/MSP向けリモートサポートのためのソリューションは、迅速、簡単、安全な体験を提供します。Splashtopの特許取得済みの高性能技術は、4K HD品質、マルチモニターサポート、60fpsの超低遅延を実現しています。高度なセキュリティ機能、幅広いデバイス対応、splashtopのリモートサポートプラン詳細はこちらをご覧ください。して迅速なカスタマーサービスが特徴です。世界中で3000万人以上の85%を含む25万社以上がSplashtop製品を利用しています。

Splashtopサポートプランの詳細

www.splashtop.co.jp/products-service/

