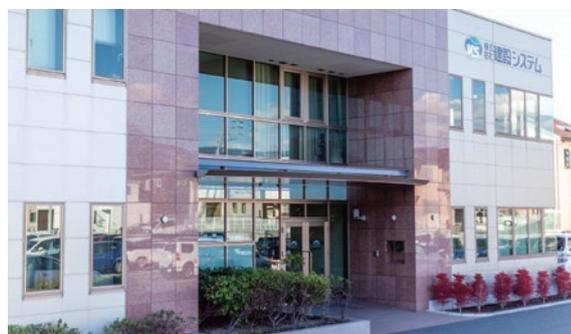


土木や建築の分野で 急速に進むICT化、 ソフトウェアのサポートで 強力にバックアップ

CADソフトウェアを手がける株式会社 建設システムは、土木関連ではトップベンダー。現在、国土交通省が進めるICTを活用して建築現場の生産性向上を図る取り組み「i-Construction」により、土木や建築の分野で急速なICT化が進み、ソフトウェアを供給する建設システムでは、急速なICT化に対応できるようにサポート体制を強化している。CADをはじめ画面を共有して操作法を教えることができるリモートソフトはもはや不可欠な存在になっている。



株式会社 建設システム

1988年に建設現場の負担軽減を目的とした建設業向けソフト開発をスタートさせ、1989年に発売した「出来高管理システム」は現在も新規導入が続く施工管理ソフト「デキスパート」の基礎となる製品です。当初から建設業のIT化に取り組み、令和の時代も建設業界の課題解決と「働き方改革」実現するようソリューションを提供します。

目的

言葉では伝えにくい操作方法をユーザーにどのように伝えるか、しかも、多くのサポート要請があるなかで対応時間も限られるため、その問題を解決したい。

効果

すでにサポートに十分に活用、お客様PCを操作してわかりやすくサポートをしている。コールセンターの対応数アップにも貢献している。

土木の現場を支えるソフトウェアを提供、 実際に勤務時間の短縮を実現



株式会社 建設システム

取締役 営業部部长 高橋尚也氏(右)

コンタクトセンター 課長代理 植松敏之氏(左)

建設システムは土木の分野ではトップベンダー。土木の現場に特化し、現場経験者を多数社内にかかえてユーザーの

立場に立った製品開発が強み。近年では国土交通省が進めるICTを活用して建築現場の生産性向上をはかる取り組みの「i-Construction」によって建築や土木のICT化が進んでいるが、国の方針というだけでなく、一歩先を行く機能やサービスを提供することで建築や土木の業界をサポートしている。

現場の業務を改善するソフトウェアを提供してきた成果としては、ここ最近、現場監督の勤務時間が減っていること。夕方6時には家族と夕食をとともにしている、という事例も多くなっているという。

その一方で、ソフトウェアのサポートの方法にも変化が見られている。CADソフトでは従来の電話だけではサポートの限界がある。例えば、お客様が図面上で線を書きたいとなった場合、線の種類やイメージが電話では伝わりにくい。そこで、画面を共有していればお客様の要望を理解し、方法を伝えやすくなる。TeamViewerでは画面の共有と操作だけでなく、画面上にポインターを出すことができるなど、サポートをする上での使い勝手が良いということだ。

(裏面に続く)

TeamViewerは サポート現場にすぐ浸透、 お客様が“楽”ということがわかった



サポートにTeamViewerを導入して5年以上経過しているというが、以前、他社製品を導入していた際には、サポートスタッフはリモートデスクトップを用いたサポートをしたがらなかったという。しかし、TeamViewerの簡易さとユーザー体験の良さを実感すると、あっという間に浸透し、いまやサポートの8割でTeamViewerを利用するほどになっている。サポート時間も感覚的には全体で2割減少、CPH(Call Per Hour)も15%改善した。お客様からは「実践も含めた説明を受けられる事で、分かりやすい」といった声も多数いただいているという。

同様のリモートソフトは多数あるが、TeamViewerの良さは接続までの操作が圧倒的に簡単で早く、かつリモート操作に入っても遅延が少ないこと。不特定多数のユーザーへのサポートが必要となるため、簡易アプリ「TeamViewer クイックサポート」も非常に有効で、現在では数十件のライセンスを導入し、基本的にサポートのリモートソフトはTeamViewerを使っている。

個人では無料で利用できるTeamViewerだが、法人利用でも最初の7日間は無料トライアルの期間がある。建設システムでは無料ライセンスで社内テストを行い、実用になるかどうかの判断と他社製品との比較を行った。明確な優位性があるという判断がすぐになされ、本格導入に至ったという。

遠隔地で製品デモを実施、 営業ツールとしての活用も拡大中

建設システムでは、TeamViewerのマルチなコラボレーション機能を評価し、その活用の領域を広げている。例えば、全国17拠点にまたがる定例会議のオンライン化や、新しい試みとして営業担当者がリモートでCADソフトの販売デモンストレーションや導入の支援をしている。これは、建設システムのソフトウェアが行政のデファクトスタンダードとなっていることで、顧客が全国津々浦々にあるためだという。

営業担当者は、TeamViewerとインターネット回線さえあれば、場所を問わずデモを含めた商談が可能になる。これまで、拠点に近いお客様と訪問が困難だったお客様への対応にどうしてもムラが出ていたところを、このアプローチで均一にし、営業効率を上げていきたい意向だ。

また、現在はサポート部門も営業部門もTeamViewerによって遠隔でユーザーの問題解決ができるので、お客様から営業担当者に入っていたサポート目的の連絡が減り、本来の営業活動をより充実させることができたという。



個人はずっと無料、商用なら7日間の無料トライアルがあります。

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



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(グッピンゲン)で業務改革プロジェクトの一つとして生まれました。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55万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「グローバル」「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。

