



### ニフティについて

国内インターネット接続サービス最大手の一つ。2017年にクラウド事業を分社化、は接続サービスとWebサービス事業を柱にセキュリティやサポートおよびコンテンツサービスを提供しています。近年は、@nifty でんきや@nifty ガス、保険といった暮らし全体のインフラに踏み込んだサービスを展開しています



### ニフティ株式会社ネットワーク事業部

カスタマーサポートグループ マネージャー 尾又徹様、サービス企画グループ マネージャー 高橋耕太様、平林彰彦様

## 導入事例：ニフティ株式会社

### お客様のデバイスで起きている問題を即座に把握して解決

#### サポート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

ニフティでは、カスタマーセンターのお客様サポートのために、リモート接続ソリューションの TeamViewer を活用しています。サポートスタッフの PC からお客様のデバイスにリモート接続を提供できると、お客様のところでのどのようなトラブルが起きているのかを迅速かつ正確に把握できます。結果的に、対応時間が短縮され、サポートクオリティも向上、人的リソースの効率活用とお客様の満足度向上の両面でメリットを享受しています。

### プレミアムなサポートを支える必須ツール

1987年にパソコン通信の「NIFTY-Serve」を開始以来、ニフティは30年以上にわたり、人と人、人と情報をつなぐ役割を担ってきました。現在の事業の柱の一つである接続サービスでは、光ファイバーや高速モバイル通信のほか、LTE 高速データ通信・音声通話対応サービス「NifMo」などを提供しており、お客様のライフスタイルに合わせて最適なサービスをお選びいただいています。ニフティの強みはサポート体制とセキュリティです。お客様にインターネットを安心して快適に利用いただくために、カスタマーセンターのスタッフがきめ細かい対応を行っています。有料サポート「@nifty まかせて 365」に加入しているプレミアムユーザー向けには、通常の電話というサポート手段に加える形で、訪問と合わせ TeamViewer を活用したリモートサポートを提供しています。最近はお客様がリモート操作でトラブル解決を受けることに慣れてきたこともあり、ニフティではほとんどのサポートケースがリモート接続によるものとなっています。TeamViewer によるリモートサポートのない業務はもはや考えられません。

## お客様に寄り添う

インターネットに接続されている機器やサービスについては、どんなことでもまずご相談に乗るというのがニフティ「@nifty まかせて 365」の強みです。問い合わせで特に多いのはスパムメールの処理、ソフトウェアの操作、接続方法に関するものなどですが、昨今、IoT という言葉に代表される様々なデバイスがインターネットに接続されるようになり、ユーザー環境の複雑性が飛躍的に増えています。

このような状況で、引き続きユーザーが快適に最新技術を使いこなすことができるようサポートし続けるためには、スタッフの時間だけではなく、知識と技術の強化も欠かせません。

TeamViewer を利用することで、より簡単に解決できる問題の幅が広がり、その分の時間を、より高度かつ複雑な問題の解決にかかる技術の習得に充てることができるなど、顧客満足の向上と共にビジネスのスケラビリティにも寄与しています。

おかげ様で順調に会員数が伸びている中、未曾有の人材難といわれる環境においても、顧客満足度は順調に推移しており、対応済のお客様全員に送付させて頂いているアンケートでも、「リモートでのサポートが助かった」、というご意見を数多くいただいています。



## TeamViewer がもたらすビジネスインパクト

現在、月間数千のお問い合わせに対応しているプレミアムサポートセンターでは、確実に TeamViewer のメリットを提供していると思います。例えば、現在のリモート対応時間は平均 20~30 分ですが、リモートツールがなければ、おそらく倍近くかかると想定されます。また、スタッフの数についても 3~5 割スタッフを増やさないと厳しいかもしれません。現場派遣サポートにいたっても、3~5 割の要員が必要になる可能性もあるとみています。

IT 関連の人材不足は深刻で、採用や新人研修にも大変な時間とコストを要します。しかしながら、TeamViewer を導入することで、電話による切り分けや問題解決に必要なコミュニケーションというスキル習得のための特別なトレーニングが不要となり、結果的に研修期間の短縮とサポートクオリティの向上が実現できていることを実感しています。

## つながる楽しさを感じてもらうために

ニフティが提供すべき付加価値は「安心と安全」、そして「万全なサポートとセキュリティ体制」、お客様の課題を明らかにして解決していく作業を続けることにつきます。ただ見方を変えると、問題があったときこそお客様にサポートの良さを知っていただくチャンスであり、そこでどのくらいわかりやすく伝えることができるかポイントとなります。そこにリモート接続サービスは欠かせません。ニフティはこれからも TeamViewer のソリューションとともにお客様に向き合っていきます。

### 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、ルーターにして 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「グローバルイノベーション」「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](mailto:salesteam@teamviewer.com)  
<https://www.teamviewer.com/ja/>

© Copyright TeamViewer GmbH 2019