

【IRリリース】

SpiderPlus & Co.

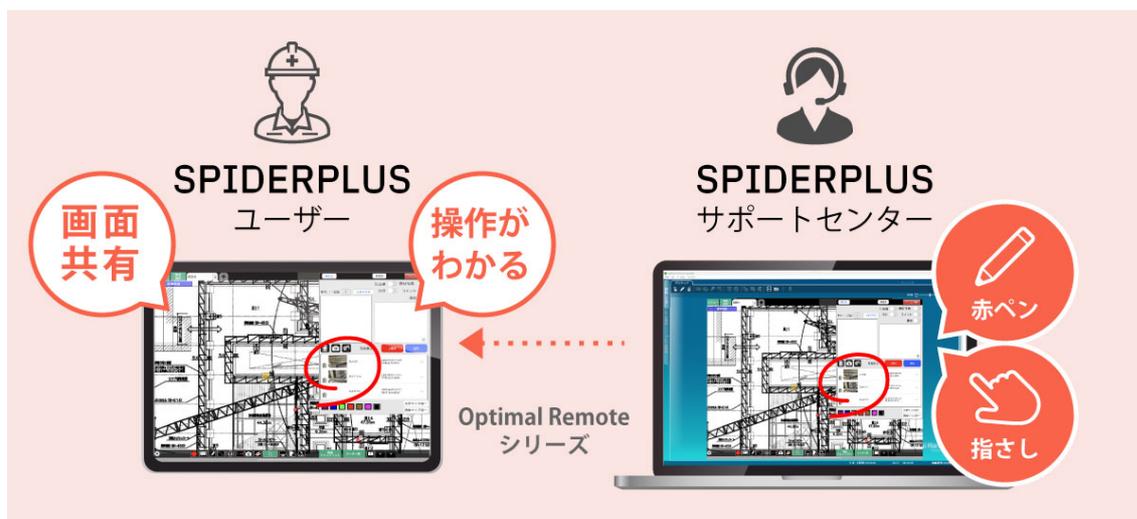
2023年4月19日
スパイダープラス株式会社
(東証グロース：4192)

株式会社オプティムと連携しカスタマーサポートの「遠隔操作支援」を開始

建設DXサービス「SPIDERPLUS」を提供するスパイダープラス株式会社（以下「スパイダープラス」）は、株式会社オプティム（東証プライム：3694、以下「オプティム」）と目指す「遠隔臨場」実現に向けた取り組みの第一弾として、当社サポートセンターによる「遠隔操作支援」を2023年5月17日から提供することをお知らせします。

「遠隔操作支援」の活用により、カスタマーサポートにお問い合わせ中のユーザーと同じ画面を見ることによって、言葉だけで伝えるのが難しい内容をひと目で把握できるようになり、より効率的で的確な顧客サポート業務の実現と、顧客満足度のさらなる向上を目指します。

遠隔での操作支援により、サポート品質を向上



本取り組みにより、SPIDERPLUSがお客様から選ばれる理由の1つである「サポート体制」がより一層強化され、新規導入の促進、浸透の早期化および継続期間の長期化に繋がります。本取り組みは、短期的な業績に影響を及ぼすものではございませんが、中長期的な企業価値向上に貢献するものであります。

現在、建設業界では生産性向上施策として、現場での立ち会い（臨場）が必要な作業をリモートで実施する「遠隔臨場」の活用が模索されており、2022年3月には国土交通省からも建設現場における「遠隔臨場」を本格的に実施する旨のプレスリリースが発刊されております。

(参考：国土交通省リリース)

https://www.mlit.go.jp/report/press/kanbo08_hh_000881.html

こうした背景のもと、スパイダープラスとオプティムは、両社のサービスを連携して遠隔臨場を実現する取り組みを行っております。この度運用開始する「遠隔操作支援」は、遠隔臨場実現に向けた取り組みの第一弾となります。

【本取り組みの背景】

建設業界では2024年4月から働き方改革関連法が適用され、月間の労働時間に上限が設けられます。このことを背景として、建設業界ではデジタル活用による業務の効率化が進んでおり、SPIDERPLUSユーザーのうち、約6割は直近2、3年の導入となっています。現場の施工管理の最中に、ユーザーはサポートセンターに電話をかけることによって、困りごとを解消することができますが、内容を電話のみで説明することの難しさや、不具合発生時にサポートセンター側で現象を確認することに時間を要することが課題になっていました。

スパイダープラスでは、2022年よりオプティムと遠隔支援を活用した連携検討を重ねており、今回の取り組みはその第一弾となります。

◆活用シーン

サポート対応時に、内容に応じてオペレーターが遠隔支援機能の利用可否を判断し、「指差し・赤ペン」機能を活用しながらユーザーと同じ画面を見ながら困りごとを効率的に特定し、対応方法をご案内します。

◆期待される効果

- ・サポートを受けるユーザー側のメリット

言葉のみで説明するのが難しかったことも、画面を見てもらうことによって簡単に伝えることが可能になります。困りごとや現象を伝えやすくなることによって、解決までの時間が短くなり、本来の業務に集中することができます。

- ・サポートセンターでの問題解決の時間短縮

サポートセンターにお問い合わせ中のユーザーと同じ画面を見ることで、相談内容を的確かつ効率的に把握できるようになります。不具合の問い合わせの際も、スクリーンショットや動画で事象を記録する事により、事象の的確な把握・共有と早期解決を可能にします。ユーザー一人あたりのお問い合わせの対応時間が削減され、より多くのユーザーに質の高いサービスの提供が可能となります。

スパイダープラスでは、ユーザーサポートを長く重視しており、サービス提供当初より即時性の高いカスタマーサポート、長期的な成果につなげるためのカスタマーサクセスの2軸のサービスに加え、2022年からは場所や時間を選ばずに自己解決型のユーザーポータルサイト「S+Study」も加えて顧客を支えてまいりました。

今回の取り組みにより、ユーザーサポートの質をさらに強化してまいります。

【今後の展望】

スパイダープラスでは、カスタマーサポートでの運用状況をもとに、ユーザー間での画面共有や、国を超えた現場支援への展開を見据えております。

ベテラン社員が遠隔地から若手を支援する際に視覚情報を活用することで、効率的な技術の継承を可能にすることを目指します。

また、国をまたいだプロジェクトを中心に、現地メンバーを日本国内から遠隔支援することにより、日本品質の施工管理を効率的に拡げていくことに貢献していくことを見込んでいます。

【SPIDERPLUSについて】

現場作業従事経験にもとづく、ふとした疑問から開発され、2011年9月より提供を開始。図面データ上にタブレットで撮影した画像やメモを紐付けし、クラウドで共有することにより、情報共有を効率的に行なうほか、検査実施に特化したオプション機能を組み合わせることによ

り、現場作業の省人化や省時間化、人為的ミスの削減による生産性の向上を実現いたします。
2022年末時点で全国1,500社以上、58,000人以上によって導入されています。

【Optimal Remoteについて】

「Optimal Remote」とは、お客様のパソコン、AndroidやiPhoneなどのスマートフォン、タブレット、オフィス内IT機器などの画面を、サポートオペレーターやIT管理者が遠隔で共有、操作することができるリモートサポートサービスです。「Optimal Remote」をご利用いただくことで、OS設定、アプリケーションなどの操作トラブルの解決を支援し、口頭説明よりも直感的でスピード感のあるサポートを行うことができるため、お電話でのサポートに苦勞されている、本社との拠点が遠隔地の企業様や、通常業務とサポート業務を兼任されているIT管理者様に重宝されています。

【本件に関するお問合せ】

スパイダープラス株式会社 経営企画部IR担当

メール問い合わせ先：ir@spiderplus.co.jp 電話問い合わせ先：03-6709-2834

以上