

リモートサポートサービス RemoteCall × エアー販売強化

エアー、iPhone・iPad・Android端末の画面だけでなく

現場で撮影した動画を共有して遠隔サポートできるヘルプデスクサービスの販売を強化

R:RemoteCall

IT ソリューションベンダー、株式会社エアー プロダクト・カンパニー（所在地：東京都港区 執行社長（COO）森 剛、以下エアー）は、本日、現場で撮影した動画も共有できる RSUPPORT 社のリモートサポートサービス「RemoteCall」（リモートコール）の販売を強化することを発表します。「RemoteCall」の無料評価版はエアーのホームページから申し込みます。

■モバイル環境下ではいつでもどこでもサポートが発生

一般にヘルプデスクサービスは、利用者のパソコン画面の共有によるサポート業務を可能にしますが、「RemoteCall」サービスはそれに加え、現場で作業中のトラブルをカメラ撮影した映像（動画）を共有してサポートを行うことができます。

たとえば、建築現場での作業機械トラブルを作業員が自分のスマホで撮影し、問題となった箇所を本社のエンジニアとリアルタイムで共有して解決を図るといった利用方法や、家電のサポートを行うコールセンターで利用者から状況を動画にして送ってもらい対応方法を回答する利用方法など、電話やメール、FAX では伝えづらい詳細な情報を動画で入手することで短時間で解決できることが「RemoteCall」の特長です。もちろん、パソコン画面やスマートフォン／タブレット画面を共有して操作方法を確認することもできます。

業務環境のクラウド化、モバイル化、あるいは、テレワーク環境の整備により、働く場所と使用端末の多様化が進んでいます。これを情報システム管理側の視点からみれば、いつでもどこでも働く社員や顧客をフォローするため、サポートサービスをフレキシブルに提供する必要がでてきたといえるでしょう。

本サービスを利用することで、いつでもどこでも、パソコン／iPhone／iPad／Android 端末への遠隔サポートを提供できるようになります。これにより、現場に出向いてサポートするための経費が不要になり、問題解決までの時間を短縮してサポート側と利用側の双方の対応時間を短縮することができ、業務コストの削減がはかれます。

エアーはこのようなメリットを持つ「RemoteCall」に着目し、社内ヘルプデスクサービスやコールセンターで利用するサービスとしての販売を強化していきます。モバイル環境のプラットフォームとしてリモートデスクトップサービス「AnyClutch Remote」やユニファイド・コミュニケーションシステム「CommuniGate Pro」の営業経験を元に、メールアーカイブ・監査ソリューション「WISE Audit」ほかの企業向けソリューションで築いた販路を活用し、2017 年度の売り上げ、2000 万円を見込みます。

■リモートサポートサービス「RemoteCall」の強み

・ パソコン・モバイル・現場支援を 1 ライセンス＝オールインワンで提供

- ① パソコン操作支援：Web 経由でパソコンのデスクトップを共有し、画面を見ながら操作をサポート
- ② モバイル操作支援：iPhone／iPad／Android 端末の画面を共有し、画面を見ながら操作をサポート
- ③ 現場作業支援：スマホやタブレットで撮影した動画を共有し、現場の作業をサポート

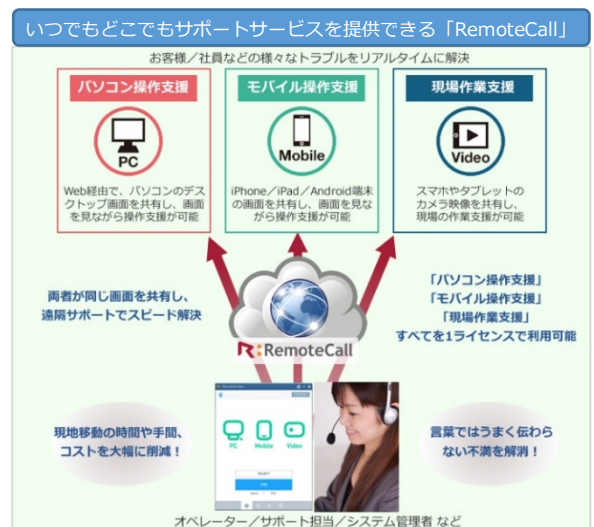
・ 独自開発のドライバが、回線・リソース負荷の低い安定した画面転送を実現

・ 国内では NTT ドコモの『あんしん遠隔サポート』など、全世界で 6000 社以上が利用

「RemoteCall」の詳細は次ページおよびエアーHP をご参照ください。

HP では 1 分 30 秒で「RemoteCall」の特長がわかる動画を公開中、無料評価版もお申し込みいただけます。

公式製品ページ：<https://www.air.co.jp/rcl/>



[プレスリリースについてのお問い合わせ]

株式会社エアー 販売促進支援グループ

電話 : 06-6368-6080

Email : press@air.co.jp

[製品についてのお問い合わせ]

株式会社エアー プロダクト・カンパニー 第1営業部

電話 : 03-3587-9221

Email : pro-company@air.co.jp

■ リモートサポートサービス「RemoteCall」のさらなる強み

強力なセキュリティ

- 認証情報・データの暗号化はもちろん、より安全に安心して利用できる様々なセキュリティ機能を搭載しています。
 - ✓ 接続コードは使い捨て - 毎回ランダムな6桁の数字でユーザ認証
 - ✓ 操作は同意のもと - お客様の承認を得ながら遠隔操作
 - ✓ 終わったら削除 - パソコンサポート用プログラムは自動削除（利用者のパソコンには残りません）

信頼できるサーバ運用

- 国内・国外に設置された拠点サーバは24時間体制で監視・運用されており、安定した高い接続率を実現します。

簡単でストレスのないサービス

- パソコンからでもスマホからでも数ステップで簡単接続でき、低仕様のシステムや低速なネットワーク環境でも、円滑な遠隔サポートを実現します。
 - ✓ 接続コード入力で簡単接続
オペレータが案内する接続コードを入力するだけで簡単に接続
 - ✓ アイコンクリックだけでサポート開始
接続ページのオペレータアイコンをクリックすると、遠隔サポートが開始

管理も簡単

- 大規模な法人サービスでのサポート向けに、オペレータごとの機能制限やサポート履歴を参照できる管理機能を標準で提供しています。

■ 対応環境 :

利用者側	パソコン : Microsoft Windows 7 ~ 10 他、Mac OS X 10.07 ~ 10.11 モバイル : iOS 7.1 ~ 10.2.x、Android 4.1 ~ 7.0.x 現場サポート : iOS 7.1 ~ 10.2.x、Android 4.1 ~ 7.0.x
オペレータ側	パソコン : Microsoft Windows 7 ~ 10 他

※詳細は、下記のブランドサイトでご確認ください。

<http://www.anyclutch.jp/remotecall/spec.html>

■ 価格 :

- 1ライセンス ¥218,000/年（税別）

[RSUPPORT株式会社について]

韓国に本拠を置く RSUPPORT(アールサポート)は、世界で初めてウェブとアイコンを使ったリモートコントロールシステムの特許技術を商用化して以来、リモートサポート、リモートコントロール技術の世界標準を作っています。技術の進歩性を認められ、世界市場で知的財産権が保護されています。

そのほか、日本での強固なビジネス基盤を確保することに成功し、米国と中国にも法人設立後、グローバルリモートコラボレーションサービスの専門企業として成長しています。

<https://www.rsupport.com/ja-jp/>

[エアーについて]

株式会社エアーは、「いつの時代も、"いま、最も必要なソフトウェア"を提供する」ことをモットーに、メールアーカイブ・監査ソリューション「WISE Audit」、誤送信対策クライアント製品「WISE Alert」、誤送信対策サーバ製品「WISE Attach」のほか印刷管理、BI、ETL、クラウド暗号化など幅広い分野のソリューションを提供しています。

<http://www.air.co.jp>

- * RSUPPORT、RSUPPORTのロゴ、RemoteCall、RemoteCallのロゴは日本およびその他の国におけるRSUPPORT株式会社の商標です。
- * Windowsは、米国 Microsoft Corporation の、米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- * iPad、iPhone、Mac、およびOS Xは、Apple Inc.の商標です。
- * AnyClutch、WISE AlertおよびWISE Attachは、株式会社エアーの登録商標です。
- * WISE Auditは、株式会社日立システムズエンジニアリングサービスと株式会社エアーの登録商標です。
- * CommuniGate Proは、Stalker Software, Inc.の商標または登録商標です。
- * 文中に記載されているその他の製品名および会社名は、一般的に各社の商標または登録商標です。
- * 製品の仕様は予告なく変更することがあります。