

2014年1月17日

報道関係者各位

株式会社オプティム

## 世界でリモートサポートツール「Optimal Remote」が利用可能に！ スマートフォン世界市場シェア第3位である Huawei のスマートフォンに「Optimal Remote」が標準採用

株式会社オプティム(東京本社:東京都港区、代表取締役社長:菅谷 俊二、以下 オプティム)は、リモートサポートサービスのグローバルリーディングカンパニーです。2006年に日本で初めて定額制有償リモートサポートサービスを開始し、現在、国内最大の約1,500万ユーザーに利用されています<sup>※1</sup>。この度、リモートサポートツール「Optimal Remote」が、世界有数の情報通信ソリューションプロバイダである華為技術有限公司(ファーウェイ・テクノロジーズ、以下 Huawei)のフラグシップ・スマートフォン「Ascend P6」に標準採用されました。

Optimal Remote 製品ページ

・<http://www.optim.co.jp/products-detail/top/40>

「Optimal Remote」とは、オペレーターがお客様の端末を安全に遠隔操作できるリモートサポートツールです。お客様がスマートデバイスやPCを使用時のお困り事を、遠隔から安全にオペレーターが操作支援することで解決できるソリューションです。

お客様のデバイスとの画面共有・遠隔操作により、これまで口頭説明に費やしていたサポート時間を大幅削減し、従来の電話でのサポートと比較して約50%の時間<sup>※2</sup>で問題解決します。また、画面転送や遠隔操作の各種レスポンスにおいて、業界最速レベルの応答スピードを実現することで、サポートプロセス全体の高速化・短縮化を果たしています。また、現在国内大手キャリアでのユーザーサポートやスマートフォン・タブレットを業務導入した際のトラブル対応に使用されています。

Huaweiは2013年第3四半期のスマートフォン世界シェア第3位<sup>※3</sup>の企業であり、この度採用が始まった「Ascend P6」はHuaweiの2013年度主力製品です。現在約200万以上のユーザーが「Ascend P6」を使用していますが、その市場シェアの拡大とスマートフォンの操作に不慣れなユーザーが急増しております。今回、「Optimal Remote」がHuaweiのサポートセンターに導入されたことにより、スマートフォン画面の共有や遠隔操作による大幅なサポート時間削減が期待されています。サービススタートは中国国内からとなり、使用可能デバイスは「Ascend P6」のみとなりますが、今後全世界にサービスを展開し対応スマートデバイスも増やしていく予定となっています。

オプティムは、「Optimal Remote」にて、全世界でユーザー数が激増しているHuaweiのAndroid端末を強力にサポートし、世界中のHuaweiのお客様がストレスなく、まるで空気を吸っているかの様に無意識にスマートデバイスを使いこなせるようにします。また、今後も国内で培ったテクノロジーやノウハウを活かし、世界中のお客様により使いやすく、簡単、安全な製品やサービスをグローバル展開してまいります。

※1 算出根拠について：NTT東日本/NTT西日本<sup>※4</sup>のリモートサポートサービス契約数(453万)×国内平均世帯人数(一世帯あたり2.57人)<sup>※5</sup>+その他のデバイス出荷台数

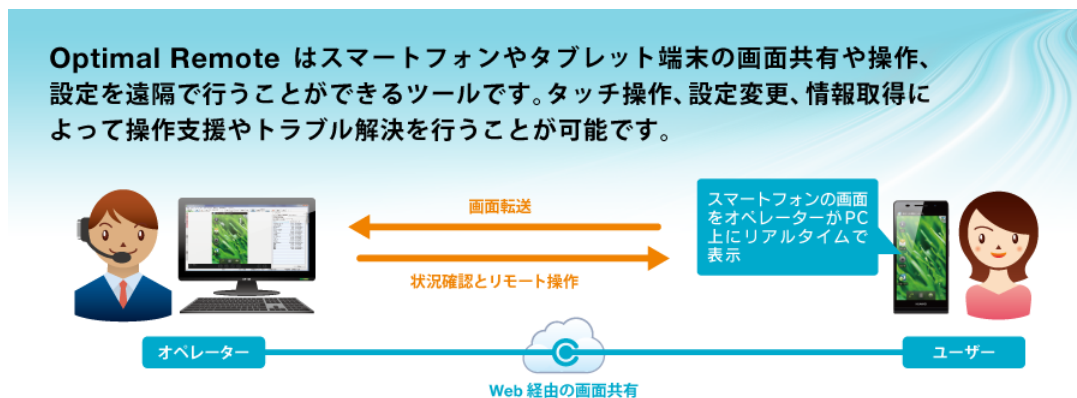
※2 当社国内実績より

※3 出典：米国 IDC 社調べ、2013年第3四半期のスマートフォン全世界出荷台数

※4 出典：日本電信電話株式会社 セグメント業績の概要(平成24年4月1日～平成25年3月31日)(3)お客様サービスの向上

※5 出典：厚生労働省 平成24年 国民生活基礎調査の概況 I 世帯数と世帯人員数の状況

## 【ご利用イメージ】



## 【Optimal Remote 搭載画面】



## 【オプティムの目指す、オプティマル事業とは】

～Optimal【形】最適な、最善の、最も有利な～

急速なインターネット普及に伴い、これまでネットを利用したことのないユーザーがネットを利用する機会が増えており、このユーザー層にとって現状のネットは必ずしも使いやすいものではありません。このような状況にあって、ネットを空気のように快適で、息をするように無意識に使えるサービス・インフラに変えていく。オプティマル事業とは、そのためのオプティム独自の最適化技術によるサービス事業の総称です。

製品情報: <http://www.optim.co.jp/products/>

Facebook ページ: <http://www.facebook.com/optimjpn>

Twitter ページ: [https://twitter.com/optim\\_jpn](https://twitter.com/optim_jpn)

## 【株式会社オプティムについて】

商号: 株式会社オプティム

URL: <http://www.optim.co.jp>

佐賀本店: 佐賀県佐賀市高木瀬町東高木 223-1

東京本社: 東京都港区愛宕 2 丁目 5 番 1 号 愛宕グリーンヒルズ MORI タワー 19 階

代表者: 菅谷 俊二

主要株主: 菅谷 俊二

NTT インベストメント・パートナーズファンド投資事業組合

東日本電信電話株式会社

設立: 2000 年 6 月

資本金: 1 億 8,338 万円

主要取引先: 日本電信電話株式会社、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、エヌ・ティ・ティ・コムウェア株式会社、株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー、株式会社 NTT ぷらら、株式会社大塚商会、シャープ株式会社、株式会社ピーシーデポコーポレーション、KDDI 株式会社、キヤノンマーケティングジャパン株式会社、パナソニックソリューションテクノロジー株式会社、富士ゼロックス株式会社、ソースネクスト株式会社、株式会社インプレスジャパンなど (順不同)

事業内容: 複雑化する IT インフラ・ユビキタス社会において、誰もが IT を快適に使うための利用環境最適化と企業側で増大するサポートコストの軽減を目的としたソリューション『Optimal(オプティマル)』を提供。『Optimal』は、コンシューマー向け、NGN 向け Setup、Diagnostic、Marketing ソリューションや Home network 向けソリューション、企業向けソリューションと幅広いターゲットに向けたソリューションを展開し、サポートするデバイスはパソコンだけでなく、Mobile、Router、TV、Game、Multifunction Peripheral、Server、Printer、DVD recorder など家庭内、企業内でつながる様々なネットワーク機器が対象

## 【Copyright ・商標】

※ 記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。

※ Android™ は Google Inc. の商標です。

※ 本プレスリリースに記載された情報は、発表日現在のものです。商品・サービスの料金、サービス内容・仕様、お問い合わせ先などの情報は予告なしに変更されることがありますので、あらかじめご了承ください。

## 【本件に関する報道機関からのお問合せ先】

株式会社オプティム マーケティング広報担当 村上

TEL: 03-6435-8570 FAX: 03-6435-8560

E-Mail: [press@optim.co.jp](mailto:press@optim.co.jp)

Optimal Remote 製品ページ: <http://www.optim.co.jp/products-detail/top/40>