

2021年5月13日

報道関係者各位

株式会社オプティム
(東証一部、コード:3694)

ユーザーアプリが不要に、セキュアに Web 画面をリアルタイム共有、 「Optimal Remote Web」を発表 国内シェア No.1^{*1} 画面共有・遠隔操作サービス「Optimal Remote」、 アプリレスの新サービスリリース

AI・IoT・ビッグデータプラットフォームのマーケットリーダーである株式会社オプティム(以下 オプティム)は、ユーザーの PC・スマートフォン・タブレット等に表示された Web 画面を、簡単かつセキュアにリアルタイムで共有できる、Web 画面共有サービス「Optimal Remote Web」を発表いたします。オペレーターは、ユーザーに専用のアプリをインストールしてもらう必要がなく、受付番号をユーザーから伺うだけで、ユーザーが閲覧している Web ページの内容が確認できるようになります。そのため、素早かつ確かなサポートが実施でき、顧客満足度の向上、サポートコスト削減が見込めます。

なお、本サービスは、2021年6月下旬より販売開始いたします。



■背景

ユーザー端末の画面を遠隔のオペレーターに共有する「リモートサポート」は、一般的なサポート形態となり広く普及しています。これまでのリモートサポートは、ユーザーがサポート対象の端末に専用のアプリケーションをインストールしていただき、端末全体の画面をオペレーターに画像として共有することで実現していました。また、全画面が転送されることにより、オペレーターがユーザーの機密情報などが含まれている画面全体を閲覧できてしまうといった課題がありました。

また、昨今の新型コロナウイルス感染予防に伴い、幅広い世代でインターネット上でのショッピングや金融商品の手続き等が増加したことにより、サービス提供者はユーザーサポート時に共同作業によるサポートを多くのシーンで求められる状況にあります。上記の課題を解消するソリューションとして、このたび「Optimal Remote Web」を発表することとしました。

■「Optimal Remote Web」とは

PC・スマートフォン・タブレット等の端末に表示された Web 画面を、サポート対象の端末にエージェントツールをインストールすることなく、簡単に、遠隔地のオペレーターへセキュアかつリアルタイムで共有することができるサービスです。EC サイトや予約・申込サイト等を運用する企業に導入いただくことにより、サポート業務の効率化やサービスレベルの向上に貢献します。

■「Optimal Remote Web」の特長

- **ユーザー環境でアプリのインストールが不要(エージェントレス)**
貴社のサポート対象 Web サイトへ「Optimal Remote Web」の SDK を組み込むことにより、Web 画面の共有を実現します (Co-Browse 技術)。ユーザーは専用のアプリケーションをインストールする必要なく、Web サイトにアクセスしてサポートが必要な場合に表示される、受付番号をオペレーターに伝えるだけでサポートを受けることができます。
- **機密情報のマスキングによってユーザーのセキュリティを担保**
Web 画面内にある口座情報やクレジットカード番号・個人情報などといった機密情報を、オペレーターが閲覧できないようマスキングすることが可能です。
- **画面共有・遠隔操作サービス「Optimal Remote」^{※2}との併用が可能**
オプティムが提供している、ユーザーの PC・スマートフォン・タブレットなどあらゆる端末の画面を共有する「Optimal Remote」との併用が可能です。これにより、Web 画面以外のユーザー画面、ユーザー設定の確認、操作のサポートで利用可能です。

■提供機能(一部)

- 指差し・赤ペン機能
- マスキング機能
- HTML・マウスカーソル共有機能
- リモート操作機能
- PC 情報取得機能
- スナップショット・録画機能

「Optimal Remote Web」についての詳細は、以下の Web サイトをご確認ください。

<https://www.optim.co.jp/optimal-remote-web/>

※1 出典: ITR 2020 年 8 月発刊、「ITR Market View: ユニファイド・エンドポイント管理市場 2020」、「第 7 章 国内リモートデスクトップ/リモートコントロール市場動向」、「7-4-3 リモートコントロール市場」より。

※2 「Optimal Remote」の詳細は製品サイトをご覧ください。

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

【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: <https://www.optim.co.jp/services>

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

Twitter ページ: 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
上場市場: 東京証券取引所市場第一部
証券コード: 3694
URL: <https://www.optim.co.jp/>
OPTiM SAGA: 佐賀県佐賀市本庄町 1 オプティム・ヘッドクォータービル
(佐賀本店)
OPTiM TOKYO: 東京都港区海岸 1 丁目 2 番 20 号 汐留ビルディング 21 階
(東京本社)
OPTiM KOBE: 兵庫県神戸市中央区小野柄通 7 丁目 1 番 1 号 日本生命三宮駅前ビル 11 階
代表者: 菅谷 俊二
菅谷 俊二
主要株主: 東日本電信電話株式会社
富士フイルムビジネスソリューション株式会社
設立: 2000 年 6 月
資本金: 443 百万円
主要取引先: NTT コミュニケーションズ株式会社、株式会社 NTT ドコモ、株式会社大塚商会、
キヤノンマーケティングジャパン株式会社、KDDI 株式会社、株式会社小松製作
所、ソフトバンク株式会社、西日本電信電話株式会社、パナソニック ソリューショ
ンテクノロジー株式会社、東日本電信電話株式会社、富士フイルムビジネスソ
リューション株式会社、リコージャパン株式会社など(五十音順)
事業内容: ライセンス販売・保守サポートサービス(オプティマル)事業
(IoT プラットフォームサービス、リモートマネジメントサービス、サポートサービ
ス、その他サービス)

【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。

※ 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い合わせ先】

株式会社オプティム 広報・IR 室 村上

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

E-Mail: press@optim.co.jp

Optimal Remote Web サービスページ: <https://www.optim.co.jp/optimal-remote-web/>