

2025年7月2日

報道関係者各位

株式会社オプティム
(東証プライム市場、コード:3694)

Web 画面共有サービス「Optimal Remote Web」を 日本生命保険相互会社(ニッセイダイレクト事務センター)に導入 ～顧客の問い合わせサポートの高度化を実現～

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、日本生命保険相互会社※¹において金融機関窓口商品のコールセンターを担うニッセイダイレクト事務センターが、Web 画面共有サービス「Optimal Remote Web」を導入したことをお知らせします。



■提供経緯

ニッセイダイレクト事務センターではこれまで、顧客用のマイページに関する照会に対し、電話による問い合わせサポートを実施していました。しかし顧客の中には、高齢層を中心に Web サイトの操作が不慣れな方も多く、サポートに長時間を要するケースが発生していました。

この課題を解消するために「Optimal Remote Web」の導入に至りました。

■導入効果

ニッセイダイレクト事務センターは、新たに画面共有サービス「よりそいサポート」として「Optimal Remote Web」を導入することで、サポート対象の Web サイト画面を共有できるコブラウザ技術を活用した遠隔サポートが可能となりました。

これにより、顧客対応時のコミュニケーションが円滑化され、顧客からは「一人でも不安なく手続きを進められてよかった」などのお声をいただいています。

ニッセイダイレクト事務センターでは、「よりそいサポート」の略称である「よりサポ」の商標登録をしており、引き続き活用を促進していく予定です。

■「Optimal Remote」シリーズとは

「Optimal Remote」シリーズとは、国内シェア No.1※2の「Optimal Remote」、「Optimal Remote Web」、「Communication SDK」を中心とした、さまざまな業種・業務に対応可能なリモートサポートサービスです。

「Optimal Remote」とは、サポート対象となる方の PC、Android や iPhone などのスマートフォン、タブレット、その他 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。

また「Optimal Remote Web」や「Optimal Remote SDK」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 画面やスマホアプリ画面を、サポート対象の端末にエージェントツールや専用アプリ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ます。

口頭説明に比べて直感的でスピード感のあるサポートが可能となるため、電話でのサポートに苦勞されている、本社との拠点が離れている企業や、通常業務とサポート業務を兼任されている IT 管理者の方に重宝されています。

Optimal Remoteシリーズは

**PC、スマホ、タブレット、アプリ、ブラウザなど
さまざまな環境で、遠隔サポートを実現します。**



「Optimal Remote」シリーズの詳細については、以下の Web サイトをご確認ください。

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

※1 所在地:大阪府大阪市、代表取締役社長:朝日 智司

※2 出典:ITR「ITR Market View:ユニファイド・エンドポイント管理市場 2023」 リモートサポート用途リモートデスクトップ/リモートコントロール市場:ベンダー別売上金額推移およびシェア(2018~2022 年度)

【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>

X ページ: https://x.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: 東京証券取引所プライム市場
証券コード: 3694
URL: <https://www.optim.co.jp/>
OPTiM TOKYO:
(東京本社) 東京都港区海岸 1 丁目 2 番 20 号 汐留ビルディング 18 階
OPTiM SAGA:
(佐賀本店) 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
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: NTT 東日本株式会社
富士フイルムホールディングス株式会社
設立: 2000 年 6 月
資本金: 445 百万円
主要取引先: 株式会社NTTドコモ、NTTドコモビジネス株式会社、NTT 西日本株式会社、NTT 東日本株式会社、株式会社大塚商会、キャ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、パナソニックソリューションテクノロジー株式会社、富士フイルムビジネスイノベーション株式会社、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 広報担当

TEL : 050-1746-3938 FAX : 03-6435-8560

E-Mail : press@optim.co.jp

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