

このリリースに関するお問い合わせ先:

イノパスソフトウェア株式会社

マーケティング部

TEL: (03)5210-2050

japan@innopath.com

イノパス、KDDI の Android 端末に更新機能を提供

OTA 技術が新規 Android 端末の不具合を修正し、機能を拡張

2010年6月xx日 米国カリフォルニア州サニーベール -無線(OTA)を使ったカスタマーサポートにおけるリーダー企業、イノパスソフトウェア(以下、イノパス)は本日、イノパスの OTA 更新ソフトウェアが KDDI 初のシャープ製 Android 搭載端末「IS01」に採用されたことを発表しました。本クライアントは、機能やサービスの追加、バグの修正、端末の利便性の向上を実現します。この Android 端末の OTA 更新は、端末上のクライアント及びサービスプロバイダが導入するサーバによって構成されるイノパスのエンドツーエンドのソリューションによって提供されています。

従来 OTA 更新は、ファームウェアの無線更新 (FOTA)として主に端末の不具合の修正に特化してきました。このアプローチは幅広く成功、普及し、リコールやサポートコールを回避しながら加入者により良いエンドユーザ体験をもたらすことで、サービスプロバイダは数百万ドルもの予算削減を実現してきました。通話品質の低下や破損したアドレス帳、端末故障、その他端末に関するソフトウェアの問題は全て OTA で修正され、それにより返品を回避した各端末においてサービスプロバイダはそれぞれ実質的に 100ドル以上のコスト削減を実現しています。さらにサービスが実際に期待通り確実に利用できることでより良いユーザ体験を生み出し、低料金プランへの変更や解約を防ぎながら加入者を ARPU の高い料金プランに維持します。



Android では、OTA 更新による単なるバグ修正にとどまらず、新たな特徴や機能性の追加提供によるパラダイムシフトをもたらします。このような OTA 更新が必要であることは言うまでもありませんが、それぞれの端末モデルには更新を実施するプラットフォーム・プロバイダや端末メーカ、サービスプロバイダがあり、「誰が」実際に更新を提供するのかという点が問題になります。それぞれのアプローチに長所・短所がある一方で、特に通信事業者固有の端末もしくは販売奨励金が適用される端末の市場においては、サービスプロバイダの多くが自社で更新を行うことで自社端末を管理したいと考えています。そうすることで、加入者に配信される更新のタイミングや頻度、正確な更新内容を管理できるようになるからです。イノパスはサービスプロバイダによる端末管理を、パッケージおよび帯域の最適化、端末プラットフォームへの事前組み込み、直観的なユーザ体験といった点も含めて、一貫した実現を可能とします。

KDDI のオープンプラットフォーム部長である重野卓氏は、次のように述べています。「日本の消費者は特に自分の端末にこだわりを持っているため、日本の市場において OTA 更新は必須の機能となっています。当社はこの Android 端末の機能の拡大・強化に大きな期待を持っています。年内にも『IS01』にはイノパスのクライアントを利用して E メール(～@ezweb.ne.jp)に対応する予定です。端末発売後に追加的に機能強化できることは、サービスプロバイダ他社に先駆けて先端的な新規端末を市場に投入できるという強力なアドバンテージを与えてくれますし、ユーザに対しても、使うほどに自分の端末がますます使いやすくなるという喜びを与えるものです」

イノパスの副社長兼日本法人代表取締役社長である沢井 伸一は、次のように述べています。「KDDI 初の Android 端末にイノパスの製品が搭載されたことは大変名誉なことです。スマートフォンもついに

日本市場のけん引力となり、Android は 2012 年までに予測される普及台数 1,000 万台のうちの軽く半分を占めるようになるでしょう。一方で、日本の加入者がますますこうしたスマートフォン端末を選ぶことによりスマートフォン市場が成長し、伴ってサポートモデルが変化していきます。イノパスは、この変化の著しいサポート要件に対処する KDDI のようなサービスプロバイダを支援するべく、Mobile Update や ActiveCare Frontline Care といった一連の製品によるソリューションを提供して参ります。」

イノパスソフトウェア社

イノパスソフトウェアはサービスプロバイダ向けのOTAによるカスタマーサポートにおける世界的なリーダー企業として、サポート通話の回避や時間短縮、初回サポート通話時での問題解決を促進しています。イノパスのActiveCareは、現在導入されているCRMソリューションに即した拡張機能であり、問題の記録から解決までの作業を改善します。Tier1 ネットワークで実用化を担ってきたイノパスの幅広い経験により、大規模で複雑な環境下でも迅速かつ確実な導入へと成功裏に導きます。実績を伴った価値ある提案とともに、通信事業者は通常 1 年以内にイノパスのActiveCareへの投資を回収しています。イノパスの顧客には、Verizon、Sprint、Samsung、LG、KDDI、Tata DOCOMO、China Telecomなどが名を連ねています。詳細は、イノパスのウェブサイト www.innopath.com と、カスタマーサポートに関するイノパスのブログ「The CSR」<http://thescr.blogspot.com> をご覧ください。

###