

2008年8月12日  
株式会社 ISAO

## ISAO、ユーザー対応・案件管理のASPシステム「ログノコス」を オンラインサービス運営会社向けに提供開始

～ サービス内容に合わせたきめ細かい設定が可能なメールサポート管理ツール ～

CSKグループでネットワークサービスを提供する株式会社ISAO（本社：東京都品川区、代表取締役社長：加藤隆哉、以下ISAO）は、オンラインサービスのユーザーサポートに特化した案件管理ツール「ログノコス」（公式サイト：<http://lognokhoth.jp/>）のASP提供を8月12日より開始いたします。また、同サイトにて、5アカウントまで機能制限なしでお試しいただける「14日間無料トライアル」の提供も開始します。

「ログノコス」は、オンラインゲームのユーザーサポートサービス提供で定評のあるISAOが、「サポートに必要な情報をきちんと管理したい！」「ツールをすっきりひとつにまとめたい！」という現場からの要望をもとに、実績と経験に基づくノウハウをすべてシステムに落としこみ、きめ細かい対応とセキュリティ面を重視して、クライアント/サーバー型のサポート対応システムとして開発しました。このたび、オンラインサービスを運営する会社向けのユーザー対応・案件管理システムとして、ASPにて提供を開始します。



「ログノコス」公式サイト

### ■「ログノコス」の特長

- (1) 各案件ごとにカスタマイズした詳細情報の収集と一括管理が可能  
スムーズで、きめ細やかなお客様対応が実現できます。
- (2) 全データを当社サーバー上で管理し、閲覧制限も部門や権限により個別に設定可能  
強化されたセキュリティ機能で情報漏えいやヒューマンエラーのリスクを軽減でき、また個人情報の取り扱いに煩わされることがなくなります。
- (3) 顧客情報管理機能を省き、案件管理ベースに特化したシステム  
専用のCRMソリューションに比べ導入しやすい価格を実現しました。

「メールやWEBベースのシステムでは物足りないが、専用のCRMソリューションを導入するほどの必要はない」という、中小規模のオンラインサービスを運営する会社に最適な、高機能・低価格のASPシステムになっております。

ISAOは、8月12日より「ログノコス」の販売を開始し、初年度50社への販売を目指しております。今後は、機能を制限した廉価版や顧客管理の追加機能など、SaaS形式での提供も予定しております。

## ■「ログノコス」の詳細

### ●詳細情報の一括管理

#### ・サポート取得項目は最大 50 項目！

問い合わせを受ける際にユーザーのご利用環境などを知るための取得項目は、任意に項目名を変更できるフリーのデータエリアを最大で 50 項目まで設定することができます。お申し込み時に、設定したい項目名、データ形式などを設定シートにご記入いただき、サービスに付属する「投稿フォーム」もしくは「WEB ヘルプデスク」をご利用いただくことで、問い合わせの際にユーザーが投稿フォームに入力した各種項目をそのまま「ログノコス」上に取り込み可能になります。

### ●セキュリティ機能の強化

#### ・情報取り扱い時のリスク軽減

問い合わせに関するすべての通信データは、セキュリティ万全な当社のサーバー上で厳重に管理されているため、不正アクセスや不要なデータの持ち出しなど、ご導入いただいた会社側における情報漏えいのリスクを軽減できます。また、顧客情報管理機能と切り離したことで、個人情報の取り扱いに煩わされることなく、スムーズな案件対応が可能になります。

#### ・役職、権限ごとの個人情報閲覧制限

業務の形態にあわせ、「役職」を複数設定可能です。かつそれぞれの「役職」に対して、閲覧可否を項目ごとに細かく設定でき、部門や権限による閲覧制限が容易に管理できます。他部門へのエスカレーションの際にも必要な情報のみを共有するなど、スムーズに処理できます。

例) ユーザーIDはサポートに必要なだが、メールアドレスは閲覧させたくない。

開発部門では、問い合わせ内容の確認のみ行いたいので、個人情報は一切閲覧したくない。

#### ・コミュニケーション機能も搭載

一定期間、ログインした全スタッフに対してお知らせを掲示する「周知事項」機能、現在ログインしているメンバー全員に対して発言を行える「全体チャット」機能、スタッフ同士1対1で対話を行える「メッセージ送信」機能など、多彩なコミュニケーション機能をご利用いただけます。これにより、外部ツールを使用する必要がなく、規定外ツールの使用による情報漏えいなどのリスクも減らせます。

### ●案件管理ツールとしての便利機能

#### ・案件の振り分けは、自動でも手動でも可能

案件受信時に自動で振り分けを行うシステムが搭載されており、必要に応じてオンオフが可能になっています。もちろん手動での振り分けもドラッグ&ドロップで容易にできるため、着信件数の多い場合にのみ自動振り分けを利用するといった運用もできます。

#### ・少人数で、複数サービスのサポート対応も可能

複数のオンラインサービスを運営している場合に、担当者が複数のサービスにまたがって対応を行う際も、あらかじめサービスごとに外観を変えておくことで、ヒューマンエラーを起こす可能性を減らします。(なお、複数プロジェクトを登録する際にも、追加料金などは発生いたしません)

#### ・自由に使えるフォルダで案件整理

スタッフが自由に追加・削除できる「任意フォルダ」機能を利用することで、類似案件ごと、担当者ごとなど自由に案件を整理することができます。

#### ・一括送信機能でらくらくサポート

複数案件に対して一律同じ回答を送りたいときなど、あらかじめ案件にフラグを設定しておけば、「一括送信」機能を利用して一斉に同じ内容の返信を送ることが可能です。メーラーのBCC機能で複数に送信しようとして誤操作してしまい、メールアドレスが漏えいしてしまうなどの心配もありません。

## 「ログノコス」画面イメージ（クライアント用）

案件番号	概要	受付種別	返答区分	報告形態	ステータス	担当者
53	【テスト】サーバダウン			メール	新着案件	SL シフトリーダー
42	【テスト】嫌がらせ(スト...			メール	新着案件	SL シフトリーダー
46	【テスト】サーバダウン	ゲーム全般	返答する	メール	対応中	SL シフトリーダー
50	【テスト】サーバダウン			メール	新着案件	SL シフトリーダー
14	【テスト】アイテムのドロ...	ご意見・ご要望	返答しない	コール	対応承認依頼	SL シフトリーダー
13	【テスト】要望	ご意見・ご要望	返答しない	メール	対応中	SL シフトリーダー
24	【テスト】要望(無料にし...			メール	新着案件	SL シフトリーダー
28	【テスト】GMさんに会いた...			メール	新着案件	SL シフトリーダー
32	【テスト】つながらない			メール	新着案件	SL シフトリーダー
35	【テスト】狩りしたらおちた...			メール	新着案件	SL シフトリーダー
37	【テスト】接続できない			メール	新着案件	SL シフトリーダー
40	【テスト】いいかげんにしろ...			メール	新着案件	SL シフトリーダー

### ■「ログノコス」のサービス提供と利用料金

販売開始：2008年8月12日

初期設定費：350,000円（税別）

月額利用料（20アカウントまで）※：250,000円（税別）

お申し込みから導入までの期間：2週間から1ヶ月程度

※WEBヘルプデスク、メールフォーム利用料金を含みます。20アカウント以上については、ご相談ください。

### 【ISA Oについて】

株式会社ISA Oは、1999年、ネットワークサービス企業として設立されました。PC、携帯、家庭用ゲーム機、セットトップボックスなど、さまざまな端末を対象としたネットワークサービスにおいて、めまぐるしい技術変化に対応しながら、豊かな発想を活かした“楽しい！”をかなえるネットワークサービスカンパニーです。 <http://www.isao.co.jp/>

※記載された内容は発表日現在の情報です。また、文中に記載された会社名および製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。

#### 【サービス内容に関するお問い合わせ先】

株式会社ISA O 経営企画室 松尾・和田

TEL：03-5449-8473 FAX：03-5449-8465 E-mail：press\_isao@isao.co.jp

#### 【報道関係のお問い合わせ先】

株式会社ISA O PR事務局（ビルコム内） 廣部・矢倉・菅原

TEL：03-5766-8411 FAX：03-5766-8419 E-mail：bil-press@bil.jp