

チームビューワー、Web 画面共有の新しいソリューション 『TeamViewer Co-Browsing』の販売開始 ウェブサイト上で安全で迅速な遠隔カスタマーサポートを実現

【2021年2月3日】リモート接続ソリューションのリーディングカンパニーである TeamViewer ジャパン株式会社 (本社:東京都千代田区、カントリー・マネジャー:西尾 則子、以下、チームビューワー)は、Web 画面共有の機能を擁した『TeamViewer Co-Browsing』の販売を日本において本格開始いたしますので、お知らせいたします。

『TeamViewer Co-Browsing』は、今年1月にチームビューワーが買収したカスタマー・エンゲージメント・ソフトウェアの大手プロバイダーである Xaleon (ザレオン) の技術を統合したソリューションで、安全なウェブサイト上の画面共有と自動化されたチャットテクノロジーを駆使して、リアルタイムでカスタマーの遠隔サポートを可能とします。『TeamViewer Co-Browsing』をご利用いただくことで、企業はウェブサイトを訪れたカスタマーと Web 画面を共有することにより素早く的確にサポートでき、サービスの質や業務効率の向上、提供しているサービスの解約率の低減に繋げることができます。

例えば、ウェブサイトを訪れたカスタマーがチャットボット経由で商品の購入方法や技術面の質問をしても期待通りの回答が得られない時などは、ライブチャットと組み合わせて対応することができます。また、カスタマーのプライバシーや個人データは、自動マスキングと非表示機能により保護され、サポート担当者はカスタマーが閲覧中のウェブブラウザタブしか見られないようになっています。今回新たに統合した機能には、チャットボット、ライブチャットの機能なども含まれます。

この Web 画面共有機能は、GDPR に準拠するエンドツーエンドの暗号化された API を通じて安全にブラウジング画面を共有することが可能です。カスタマーであるユーザーは、オンライン・サポートを受けるためにソフトウェアのダウンロードやインストールを行う必要がなく、シームレスなリモート・サポートを受けることができます。

『TeamViewer Co-Browsing』の主な特徴:

- アプリケーションのダウンロードが不要でチャットやブラウザの画面共有が可能
- 日本語 UI の見やすい管理者画面でセッション管理の一元化を実現
- ウェブチャットの内容のカスタマイズを GUI から行うことが可能
- 画面共有情報を録画し、再生することが可能
- アクションのログを統合してダウンロードすることが可能
- 個人情報などのマスキングが可能で多様な利用シーンに適応

チームビューワーのカントリー・マネジャーである西尾則子は次のように述べています。「現在、あらゆる業界のバリューチェーンに必要とされる要素として、従来の対面販売やカスタマー・サービス・プロセスに代わり、リモートでのカスタマーとの対話が注目されています。『TeamViewer Co-Browsing』の Web 画面共有技術はまさにそうしたニーズに応えるものであり、お客様の企業価値に繋がる最善のテクノロジーです。昨年当社はユビマックスを買収し、その後はリモート接続に AR や IoTなどを組み合わせた包括的なソリューション開



発に注力してきました。Web 画面共有の革新的な技術を『TeamViewer』の技術に統合し、カスタマー・エンゲージメントを含め、あらゆる産業におけるデジタル化支援を一段と強化してまいります」。

Xaleon(ザレオン)の買収について

ザレオンの買収により、Web 画面共有を中心に、SaaS ベースで安全なエンド・ツー・エンドのカスタマー・エンゲージメントが可能になりました。ザレオンは 2018 年 2 月に Chatvisor GmbH として設立され、オーストリアのリンツに 20 名以上の従業員を擁しています。

この買収によって、チームビューワーは、より強固なグローバル顧客基盤を構築し、リモート接続にかかる包括的なソリューションを展開する戦略によって、顧客企業のカスタマー・エンゲージメントの質の向上と事業強化を目指します。ザレオンの技術は、BMW や大手金融機関にご利用いただいております。今後も、企業規模を問わずあらゆる企業に対してダイナミックなソリューションとサービスを展開していきます。

『TeamViewer Co-Browsing』に関する製品の詳細については 2021 年 2 月 10 日に公開されるウェビナー、**『【新製品】機密情報を隠せる WEB 画面共有で顧客の入力をサポート』**にてご確認いただけます。

###

TeamViewer (チームビューワー)について

チームビューワーはリモート接続プラットフォームのグローバルリーダーとして、デジタル化を推進するあらゆる規模の企業を支援しています。リモート接続ソリューションである『TeamViewer』は、PC、モバイル端末、工場の機械やロボットなどのデバイスと人、そして場所や時間を問わず世界のユーザーとの接続を可能にし、セキュリティの高いリモートアクセス、サポート、コントロール、コラボレーション機能がいかなるオンライン上のエンドポイントでも利用可能です。個人向けには無償で提供しており、現在の登録者は 55 万人超。法人は中小企業から大企業まで多様な業種で利用されています。チームビューワーはデバイスの分散化、自動化、ニューノーマルといった環境の変化に柔軟に対応しながら AR、IoT、AI の分野での DX やイノベーションを主導しています。会社設立以来、『TeamViewer』がダウンロードされているデバイスは現在 25 億台に達しています。

会社設立は 2005 年。本社はドイツのゲッピンゲン、従業員は全世界で約 1,200 名。2019 年度の売上は約 3 億 2,500 万ユーロ。TeamViewer AG (TMV) はフランクフルト証券取引所に上場しており、MADAX 株式指数構成銘柄となっています。TeamViewer ジャパン株式会社は TeamViewer の日本法人として 2018 年に設立されました。日本法人のウェブサイトは <https://www.teamviewer.com/ja/>