

**TeamViewer**

距離を縮める。世界を広げる。



# TeamViewer が選ばれる 4つの理由

Point  
1

常時 4,500万台の接続を支える  
**強固**なインフラ

世界200か国のユーザーから16年にわたり信頼を得続けているプラットフォームは、Fortune 500の9割の企業を含む、60万の法人ユーザーに利用されています。



Point  
2

**最高水準**の  
セキュリティ

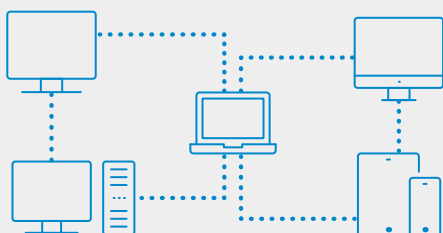
暗号化技術として最高レベルのRSA4096bit, AES 256bitを採用するとともに、2要素認証によるログインやポリシー設定など、ユーザーが安全に使えるように管理者が制御できます。



Point  
3

機種や  
**OSを問わずに**  
利用可能

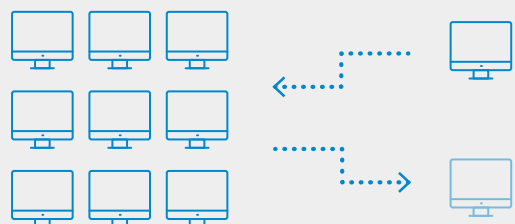
PC同士、モバイルからPC、PCからモバイル、モバイル同士のいずれにも対応。Windows, Mac, Linux, iOS, Androidなど、OSの種類にも依存しません。



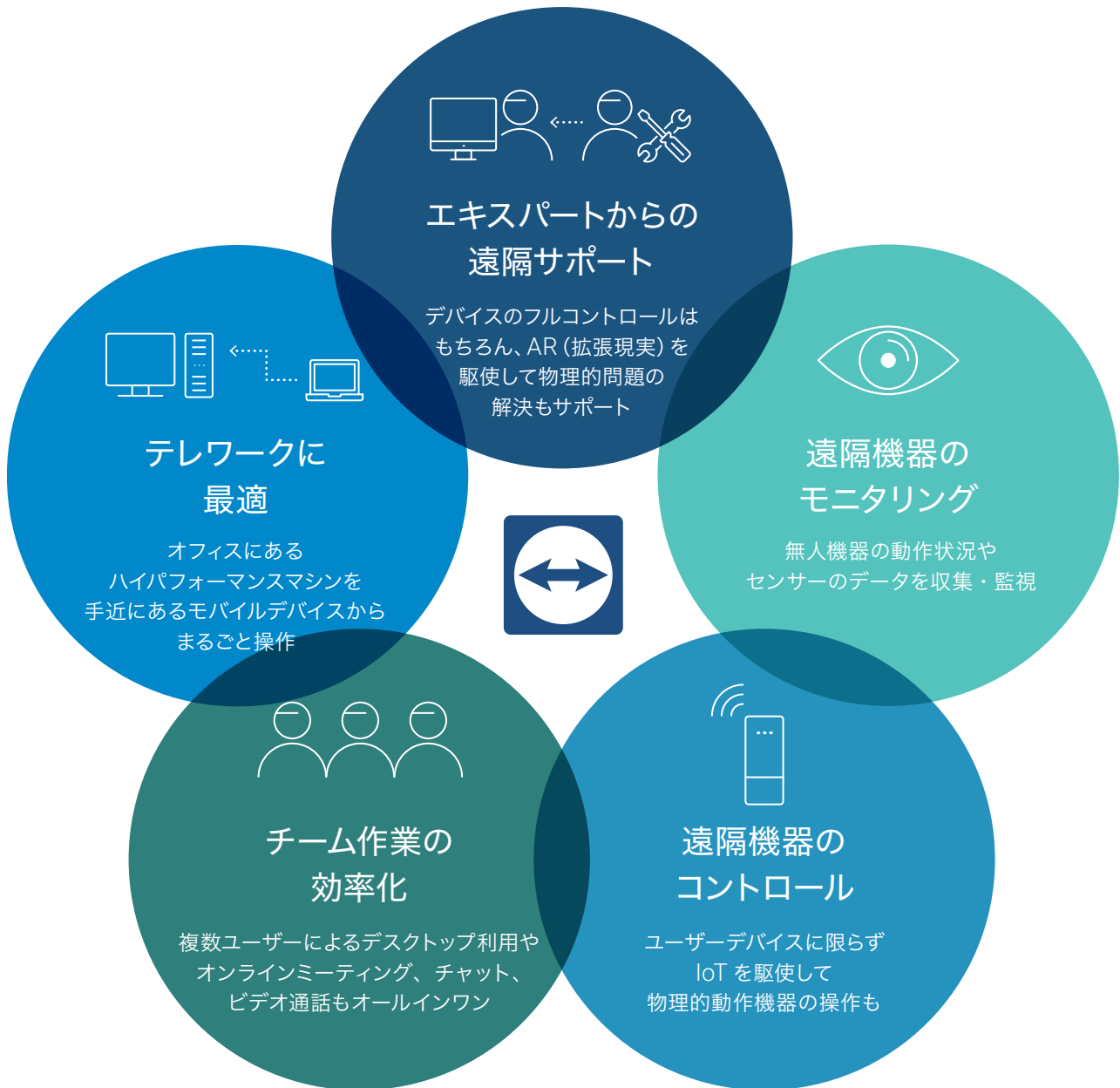
Point  
4

手軽に導入でき  
ニーズの**変化**にも柔軟に対応

端末にアプリを導入するだけで即時利用できます。また、サブスクリプションのため、不要になれば削減も可能。



# TeamViewer が解決できること



TeamViewerは「遠隔地のPCを操作する」という基本的なリモートデスクトップの機能に加え、複数ユーザーによるデスクトップの共有やオンライン会議、ファイル転送など多くの機能を搭載しています。

さらにIoT向けやAR対応などのオプション機能を利用することで「テレワーク」や「遠隔サポート」の促進だけでなく、テクノロジーのコラボレーションを創出します。

そのインパクトは、リモートデスクトップの枠を超え、コンピューターデバイスを遠隔操作する「リモートデバイスコントロール」によって、ユーザー様ご自身の手であらゆる課題を解決することが可能となります。

お客様のニーズに合わせて複数のプランをご用意しておりますので、ぜひ磨き上げられたTeamViewerの性能をご体感ください。

# TeamViewer 製品バリエーション



## トップクオリティのリモートデスクトップアプリ

簡単な操作、接続率の高さ、快適な使用感が広く評価され、世界最大のユーザー数を誇ります。Windows, Mac, Chrome, Linux, iOS, Android, Raspberry Piをサポートし、オンライン会議、チャット、ファイル転送といったコラボレーション機能もオールインワンで装備。一人のテレワークから多数デバイスのサポートまで幅広いニーズに対応します。



## テレワークを低コストかつ クイックに導入したい企業にぴったり

サーバーソリューション不要で、アプリインストールするだけで始められるテレワークソリューション。接続先限定することにより、低コストでの利用が可能。



## 大企業の求める管理性を提供する エンタープライズバージョン

GDPRの準拠を前提とする企業でも、安心して採用できる監査機能とアクセス制御機能をご用意。



## ITデバイス管理でセキュアな環境を整備

リモートデバイスを常にモニタリング、保護、バックアップ。行き届いた機能によって、独自の安全な環境を整備できます。



## AR (拡張現実) を利用して、PCの外の世界も問題解決

ビデオストリーミングと3次元マーカー、音声通話を融合させて、現場の把握と正確な指示を実現します。



## IoTソリューションの構築を素早く簡単に

セキュアで安定した接続プラットフォームをサブスクリプションでIoTにも活用できます。



## 現場の作業やプロセスをデジタル化し生産性を向上

ARが導くソリューションで、デスクから離れた現場作業者のプロセスのデジタル化と合理化を実現します。ウェアラブルおよびモバイルデバイスとシームレスに統合され、生産性、効率性を高めるとともに、バリューチェーン全体の質も高めます。

# TeamViewer ライセンス体系

製品名	TeamViewer				TeamViewer Tensor™	TeamViewer Remote Management	TeamViewer Assist AR
	リモート アクセス	ビジネス	プレミアム	コーポレート	エンター プライズ	リモート マネジメント	アシスト AR
ライセンス形態	年間サブスクリプション				年間サブスクリプション		
最大利用ユーザー数	1	1	15	30	契約に準ずる	管理端末数 および容量	1
同時接続回線数	1チャンネル	1チャンネル	1チャンネル (追加可能)	3チャンネル (追加可能)	ユーザー数と 同数		
接続元の 利用可能端末数		3	無制限	無制限	契約に準ずる		
接続先の 利用可能端末数	3	無制限	無制限	無制限	契約に準ずる		
TeamViewer 会議 参加最大人数		10名	10名	10名	25名		
モバイルデバイスへの 接続		オプション	オプション	オプション	含まれる		含まれる
ユーザーアクセス レポート			含まれる	含まれる	含まれる		
一括展開				含まれる	含まれる		

## 用語解説

### ■ サブスクリプション

設定された期間に応じて、サービスの利用権の料金を支払う方式。  
TeamViewerのサービスは、いずれも1年間のサブスクリプションとなります。

### ■ 接続元

リモート接続して、操作を行いたい側のこと (例: 自社サポートチーム)

### ■ 接続先

リモート接続して、操作を行ってもらいたい側のこと (例: お客様)

### ■ 同時接続数

同じ時期に確立されている接続 (セッション) 数のこと。  
接続元に3名のメンバーがいても、同時に接続しているセッションの数が2しか無ければ、同時接続数は2になります。

### ■ 一括展開

デバイスのネットワーク全体に、アプリケーションを一括で展開できます。  
TeamViewerバージョン13.2以上のご利用が必要です。  
また、Windows8, Windows10, macOS 10.x, macOS 11.xがサポート対象となります。(2021年10月現在)



## ニフティ株式会社

お客様のデバイスで起きている問題を即座に把握して解決

サポート業務の時間短縮と業務簡素化で、コスト削減と顧客満足と同時に達成



ネットワーク事業部

カスタマーサポートグループ マネージャー 尾又徹様

サービス企画グループ マネージャー 高橋耕太様 平林彰彦様

### 課題

- ユーザーの問題は複雑化してきており、解決には時間がかかる
- 問題の解決には、スタッフの高度な知識や技術を要する
- IT関連の人材不足は深刻で、採用と研修にも時間とコストがかかる

### 導入効果

- より簡単に解決できる問題の幅が広がり、より高度な問題の解決にかかる技術の習得が可能に
- サービスクオリティの向上から、顧客満足度の向上を実現

### プレミアムなサポートを支える必須ツール

有料サポート「@niftyまかせて365」に加入しているプレミアムユーザー向けには、通常の電話というサポート手段に加える形で、訪問と合わせてTeamViewerを活用したリモートサポートを提供しています。最近はお客様がリモート操作でトラブル解決を受けることに慣れてきたこともあり、ニフティではほとんどのサポートケースがリモート接続によるものとなっています。TeamViewerによるリモートサポートのない業務はもはや考えられません。

### お客様に寄り添う

インターネットに接続されている機器やサービスについては、どんなことでもまずご相談に乗るといのがニフティ「@niftyまかせて365」の強みです。問い合わせで特に多いのはスパムメールの処理、ソフトウェアの操作、接続方法に関するものなどですが、昨今、IoTという言葉に代表される様々なデバイスがインターネットに接続されるようになり、ユーザー環境の複雑性が飛躍的に増えています。

このような状況で、引き続きユーザーが快適に最新技術を使いこなすことができるようサポートし続けるためには、スタッフの時間だけでなく、知識と技術の強化も欠かせません。

TeamViewerを利用することで、より簡単に解決できる問題の幅が広がり、その分の時間を、より高度かつ複雑な問題の解決にかかる技術の習得に充てることができるなど、顧客満足度の向上と共にビジネスのスケラビリティにも寄与しています。おかげ様で順調に会員数が伸びている中、未曾有の人材難といわれる環境においても、顧客満足度は順調に推移しており、対応済のお客様全員に送付させて頂いているアンケートでも、「リモートでのサポートが助かった」、と

いうご意見を数多くいただいています。

### TeamViewer がもたらすインパクト

現在、月間数千のお問い合わせに対応しているプレミアムサポートセンターでは、確実にTeamViewerのメリットを提供していると思います。例えば、現在のリモート対応時間は平均20～30分ですが、リモートツールがなければ、おそらく倍近くかかると想定されます。また、スタッフの数についても3～5割スタッフを増やさないと厳しいかもしれません。現場派遣サポートにいたっても、3～5割の要員が必要になる可能性もあるとみています。

IT関連の人材不足は深刻で、採用や新人研修にも大変な時間とコストを要します。しかしながら、TeamViewerを導入することで、電話による切り分けや問題解決に必要なコミュニケーションというスキル習得のための特別なトレーニングが不要となり、結果的に研修期間の短縮とサポートクオリティの向上が実現できていることを実感しています。

### つながる楽しさを感じてもらうために

ニフティが提供すべき付加価値は「安心と安全」、そして「万全なサポートとセキュリティ体制」、お客様の課題を明らかにして解決していく作業を続けることにつきます。ただ見方を変えると、問題があったときこそお客様にサポートの良さを知っていただくチャンスであり、そこでどのくらいわかりやすく伝えることができるかポイントとなります。そこにリモート接続サービスは欠かせません。ニフティはこれからもTeamViewerのソリューションとともにお客様に向き合っていきます。

## リモート操作で、医療現場のサポート効率化と働き方改革を実現



### 背景／課題

国内外で医療画像診断ソリューションを提供するコニカミノルタ社。事業を拡大する中で、医療の現場をサポートするフィールドエンジニアの増員を抑え、迅速な顧客サポートを実現するためのリモートソリューションを長く続けてきましたが、オンプレミスによる冗長性やコスト等の課題がありました。

### 導入効果

TeamViewerの導入により、クラウド型に変更することで冗長性を確保し、トラブル発生から復旧までの時間の大幅な削減を実現。サポート拠点から現場の端末へのセキュアなリモートアクセスが可能になったことで、フィールドエンジニアの増員を抑え、移動の時間やコストも削減されました。現在では、顧客サポート以外の業務にも利用を拡大し、働き方改革への活用も始めています。

ヘルスケア事業本部 ヘルスケア事業部 品質保証統括部 カスタマーサービス部 第3技術サポートグループ  
係長 和久俊作 様(左) / 課長代理 葉賀功 様(右)

## **RICOH** リコージャパン

## AR技術を使ってカスタマーエンジニアの業務をサポート、スマートグラス導入も進む



### 背景／課題

全国に431のサービスステーションを置いて営業活動を展開するリコー社。カスタマーサービス熟練技術者の引退による技術伝承の課題や、コールセンターの対応時間短縮などの課題を抱える中、新しい技術でより迅速なサポートを提供する仕組みを模索していました。

### 導入効果

TeamViewerのAR製品で、カメラで現場の製品を映し出しながらオフィスから映像に具体的な指示を重ねる方法を導入。熟練技術者が現地に行かずに問題を解決できるため、対応時間を大幅に短縮することができました。

## **PHILIPS** フィリップス

## 世界中のデジタルサイネージへ、リモートアクセスを提供



### 背景／課題

世界中にデジタルサイネージを提供するフィリップス社。ハードウェア単体による提供から、強力なソフトウェアプラットフォームを組み込んだハードウェア提供への移行を決定したことにより、クライアントがプラットフォームを容易に取り扱えるような方法が求められていました。

### 導入効果

TeamViewer ホストアプリをすべてのスクリーンに統合することにより、世界中のデバイスへ無人で持続的なリモートアクセスが可能に。クライアントは、自身の手でコンテンツ・設定の変更を実施。必要なタスクを世界中どこからでも実行できるようになりました。



個人はずっと無料、商用なら14日間の無料トライアルがあります。

<https://www.teamviewer.com/ja/download/>



TeamViewer ジャパン株式会社

〒100-6510  
東京都千代田区丸の内1-5-1 新丸の内ビルディング10F  
Tel: 03-4578-0488 E-mail: [salesteam@teamviewer.com](mailto:salesteam@teamviewer.com)  
<https://www.teamviewer.com/ja/>



販売代理店