

数少ない、メール環境のトータルソリューションを提供する日本企業 国内企業ならではのきめ細やかな技術サポートが評判 15,000社以上の顧客を支えるのは女性社員含む7人のチーム

サイバーソリューションズ株式会社(所在地:東京都港区、代表取締役社長:秋田健太郎、以下当社)は、法人企業向けにクラウドメール・メールセキュリティサービスなど、メール環境のトータルソリューションを提供しています。

本リリースにおいて、当社の技術サポート職として顧客からの技術的な問い合わせ対応をする女性社員2名に、きめ細やかなサポートの裏側をインタビューし、その模様をレポートいたします。

プロフィール

●**カスタマーソリューション部 カスタマーサポートグループ 青山ゆき**
新卒入社から約4年間、製品サポート。5年目からはサポートメンバーのフォロー、問い合わせ削減の為にマニュアル改善やシステム変更を担当。

●**カスタマーソリューション部 カスタマーサポートグループ 中居七瀬**
中途入社以来、製品サポートと新人教育。育児休暇が明けてからは、サポートメンバーのフォローや資料修正を担当。



写真：青山ゆき

■海外メーカー中心のメールソリューション市場の中、国内メーカーならではの安心サポートで高い評価

メールソリューションを提供するベンダーは海外企業が多いなか、当社は数少ない国内のメールソリューション専門ベンダーとして、日本のビジネスシーンに最適なシステムときめ細やかなサポートを提供し、組織の安心・安全な情報管理を支援しています。

「当社の技術サポートチームは、メールシステム製品の機能や仕様について、顧客からの問い合わせに回答しています。不具合の場合にはログを調べ、また、開発部門の協力を得て解決方法を見出していきます。当社はクラウドからオンプレミス製品まで全11商品(2021年4月時点)を展開し、15,000社以上のお客様にご利用いただいておりますが、製品とサービスの区別なく、全7名でローテーションを組んで対応しています。(青山)」

「当社製品は、Microsoft 365 や Google Workspace など他社製品とも連携しており、技術サポート職は、それらの知識も必要となります。この仕事で一番気を遣うのは、メール送受信に関してトラブルが起きてしまった時です。当社製品はメールやチャットといった社内外とのビジネスコミュニケーションツールを提供していますので、これらが何かしらの理由で使えないというのは、お客様のビジネスインフラの1つが止まってしまうことを意味します。お客様も焦って連絡が頻繁になることが多いのですが、冷静になり、中居といったベテランメン

バーがフォローしながら、当社の過去事例を提供することに加え、運用部門・導入支援など他部署と連携して当社全体で解決しています。（青山）」「お客様からトラブルの早期解決を求められているにも関わらず、かつて起きたことがないトラブルであるがために、手元に資料がない時は苦労します。他部署や開発にも調査依頼をかけますが、他部署にまたがると時間がかかりますので、お客様と回答までの時間の調整をするのも重要な仕事です。少しでも回答時間を短くしサポート力を上げるために、データベース化などチームでの知識共有に加え、技術サポートメンバーが製品検証会議に参加しお客様のフィードバックを製品に反映するよう働きかけたりしています。（中居）」

「早期対応が求められ迅速な対応をした際に、お客様から営業宛てに丁寧なお礼の言葉をいただいた時があり、『この仕事をしていて良かった！』と心から嬉しくなりました。（中居）」

■ チームでサポート力を底上げ お客様のご要望に柔軟に対応 AI チャット対応など新たな挑戦も

「当社の技術サポートチームは、女性比率が高く、女性は比較的周りの様子に気付きやすいからか、チームでサポート力を上げています。チームで、お客様からの質問や要望に対して、例えば、文面の質問も必要に応じて電話でフォローを入れるなど、きめ細かく丁寧に対応しています。私個人としては、今後、AI チャット BOT を導入するなど、さらに迅速な対応ができる技術サポートに挑戦していきたいです。（青山）」

「中には、連携していたとしても他社製品に関わる質問をいっさい受けつけない企業もあります。しかし、当社と連携している他社製品に関しては過去事例を探してご提供するなど、できる範囲のことは協力させていただいております。実際に、このように融通が効くことに関して、お客様からも評価していただいています。今後、私自身としては、社内外の技術サポート資料の拡充と、チームに入ってきた新人教育に力をいれ、チーム力のさらなる底上げを目指しています。また、当社は、育児期間に取得可能な時短勤務の制度があるので、子育てしながらも技術サポートとしてお客様の役に立て、活躍できる環境であることもやりがいを感じられる理由の1つです。（中居）

当社は今後もより多くのお客様に支持されるように製品の機能強化に努め、また、国内企業ならではのカスタマーサポートを更に充実させ、多くのお客様からのご期待にお応えしてまいります。

【サイバーソリューションズ株式会社について】

サイバーソリューションズ株式会社は、法人企業向けにクラウドメール・メールセキュリティサービスなど、メール環境のトータルソリューションを提供しています。

クラウドメールサービス『CYBERMAIL Σ』、標的型攻撃・情報漏えい対策のメールセキュリティサービス『MAILGATES Σ』、Office 365・G Suite のメールセキュリティ強化サービス『Cloud Mail SECURITYSUITE』、各メールサービスに連携可能な容量無制限アーカイブサービス『MAILBASE Σ』など、日本の企業では珍しい独自のメールシステムの技術を活用したサービスの提供を行っています。

また、オンプレミス製品も展開しており、高性能 Web メール機能搭載の統合型セキュア・メールサーバシステム『CyberMail』は、国内で約 15,000 社以上の企業・自治体でご利用いただいております。

【会社概要】

社名 サイバーソリューションズ株式会社
代表取締役社長 秋田 健太郎
本社所在地 〒108-0073 東京都港区三田 3-13-16 三田 43MT ビル 8F
ホームページ <https://www.cybersolutions.co.jp>
設立 2000年1月
資本金 1億円
事業内容 ソフトウェアの企画／開発／販売／保守サポート
クラウド／ASP 事業
WEB ソリューションのコンサルティング及び開発
連絡先 Tel: 03-6809-5858 Fax: 03-6809-5860

本プレスリリースに関するお問い合わせ

製品やサービスに関するお問い合わせ

営業本部 TEL : 03-6809-5858 (sales@cybersolutions.co.jp)

メディア、報道関係者お問い合わせ

サイバーソリューションズ株式会社 広報事務局 小林 (携帯 090-9319-3096) 柴山 (携帯 070-1389-0172)
電話 : 03-5411-0066 FAX : 03-3401-7788 メール : pr@netamoto.co.jp