

株式会社ジー・エフ  
(コード番号 3751 東証マザーズ)  
(URL <http://www.gf-net.co.jp/>)  
東京都文京区大塚三丁目 20 番 1 号  
TEL (03) 5978-2261 (代表)

## 顧客サポート業務効率向上システム「Remote Call」取扱い並びに RSUPPORT 社との提携に関するお知らせ

当社は、業容の拡充を目的として、アールサポート株式会社 (RSUPPORT CO., LTD.、本社ソウル市) の日本国内における一次代理店として契約し、同社の開発・販売するコールセンター (顧客サポート業務) 効率向上システム「Remote Call」の販売を開始することを決定いたしましたので、お知らせいたします。

### 記

#### 1. 製品の概要

当社は、低コストテレマーケティングシステムの開発・販売並びに当システムを活用したテレマーケティングサービス (販売促進・市場調査代行業務等) を、主力商品としております。

この度、業容の拡充に向けて、コールセンターの主要業務となっている「顧客サポート業務」の効率化を実現する、遠隔サポートシステム「Remote Call」の販売を開始することにいたしました。

当製品は、アールサポート株式会社 (RSUPPORT CO., LTD.、本社ソウル市、代表者 徐榮秀) が開発し、現在日本国内において **santec** 株式会社 (本社 小牧市、代表者 鄭 台鎬 ヘラクレス 6777) を一次代理店として、大塚商会等の企業が販売しているものです。

主な特徴は、

- ① WEBブラウザを通じて、顧客がワンクリックでコールセンターのサポート担当者に接続ができ、サポート担当者の遠隔 (リモート) 操作による支援を受けられる。
- ② サポート担当者からの顧客PCの操作速度が速い。
- ③ 顧客のネットワーク環境 (ファイヤーウォール、プロキシサーバー等) に拘わらず、サポートできる。
- ④ セキュリティ面が充実しており、顧客のPCへの実行ファイルのインストールは無しで、顧客とサポート担当との通信は圧縮暗号化して行い、ハッキング、ウイルス、情報流出の危険が少ない。
- ⑤ コールセンターとしての管理機能が充実しており、サポート担当者別に使用機能と権限設定ができ、遠隔サポートによる問い合わせ記録とさまざまな集計が提供できる。

韓国の市場では、サムスン証券など 500 強の企業、政府及び公共団体等で導入され、カスタマーサポート業務の大幅な効率向上が実現されている製品です。日本国内においては、代理店を通じて **TOSHIBA** ダイナブックに標準装備されるなど、官庁関係にも多く採用されています。遠隔サポートソリューションは多く存在しますが、**Remote Call** は、日本市場ではシェア No.1 の製品です。

アールサポート株式会社 会社概要

RSUPPORT CO.,LTD.、本社ソウル市

代表者 徐榮秀

資本金 500 百万ウォン 発行済株式数 100 万株 (2006 年 1 月末現在)

設立 2001 年 11 月

主要事業 遠隔支援ソフトウェア、遠隔制御ソリューションの開発、販売

売上高 2005 年度 3,200 百万ウォン (見通し) 2004 年度 2,136 百万ウォン

アールサポート株式会社が 3 月に実施する第三者割当増資に対して、100 百万ウォン (資本組入額 5 百万ウォン、1 万株、出資比率 0.97%、1 株 500 ウォン) を出資することを決定いたしました。

2. 販売の見通し

当社では、コールセンター業務における顧客サポート業務の効率向上並びに、商品・サービスの I T 化が進むなかで、P C 等の操作において不慣れな顧客層の (高齢者、システム担当者のいない中小企業等) 増加に対する顧客満足度向上のツールとして販売に取り組んでまいります。

特に、カスタマーサポートの人員体制を十分にとれない、企業のコールセンターソリューションとして、初年度は 30 百万円を見込んでいます。次年度は、新規開発商品も含めて、250 百万円程度を見込み、オートコンタクトシステムの販売の相乗効果をあげることで、全体の売上貢献をはかる計画です。

以 上

「Remote Call」に関するお問合せ先

株式会社ジー・エフ I Tソリューション事業部

TEL 03 (5978) 2261 担当 ; 松浦、市岡 まで