

株式会社ミック

すべてのユーザーがセキュア環境を享受 設置・サポート負荷も大幅軽減し 主力サービスの販売効率がアップした

株式会社ミックの歯科用コンピューターソフトは、豊富な機能を備えるオフラインパッケージとして好評を博してきたが、近年高まってきた「必要な機能だけを必要に応じて使いたい」という声に応え、他社に先駆けてオンラインでのサービス提供を決断、そこで誕生したのが「palette」である。歯科医院に必要なサービスを自由に選び、組み合わせることができる画期的なサービスだ。しかし、その商品化で課題となったのがセキュリティ。インターネット接続が必須となるこのシステムで、PCのセキュリティ確保をユーザーの自己責任に委ねる訳にはいかない。ユーザーが安心してシステムを利用できる環境をどのように提供するのか、その課題に応えたのが、ESETセキュリティソフトウェアシリーズ（以下ESET）だった。

お客様が実現できたこと

- ✓ ユニークなオンラインサービスを、セキュアな環境で利用できるようになった。
- ✓ ウイルス対策ソフトを事業戦略にあわせてカスタマイズ、自社製品の付加価値がアップした。
- ✓ 主力サービスの説明のしやすさと、販売後の手離れの良さとで営業効率も向上。

▶ お客様プロフィール



法人名：株式会社ミック
URL：<http://www.mic.jp/>

住所：東京都新宿区新宿 1-8-5

設立：1976年9月
従業員数：180名
拠点・関：国内9事業所（本含む）、
連会社 中国（大連）2社
事業内容：歯科用コンピューターソフトの
開発・販売およびサポート

○株式会社ミックは、1976年の創業以来、歯科用コンピューターのバイオンニアとして、ソフトウェアの分野から歯科医療を支援してまいりました。医療に携わる方々と共に患者様のことを考え、医療の現場をより良くしていきたいという思いから、「もっと、人と医療のそばへ。」というスローガンの下、これからもユーザーの皆様とともに飛躍、向上していくことを目指しています。

MICWEB
SERVICE



首都圏営業部 営業3課
マネージャー 藤井 利彦氏

「サポート負荷の低さは驚くほどです」

「ESETを当社製品と組み合わせるにあたり、ユーザーサポートにも万全を期すために、キャノンITソリューションズに当社専用窓口を設けてもらいました。しかし、実際には製品販売後にESETに関するクレームや質問などは皆無に近く、この専用窓口相談するケースはあまりありません。手離れの良さと、ユーザー様の満足度の高さに驚いています」



お客様のご要望

- ▶ ユーザーに負担をかけずに、セキュアな利用環境を実現したい。
- ▶ ウイルス対策ソフトのライセンス条件や仕様を、自社製品に最適化したい。
- ▶ 営業、設置、サポートすべてのフェーズで効率化をはかりたい。



導入前の課題と背景

新たな事業戦略のカギはセキュリティ対策

他社に先駆けてオンラインサービスを開始されました。

「当社は多岐に渡る機能を盛り込んだ歯科医療向けパッケージソフトを開発し、主にオフライン環境でご利用いただいていたのですが、近年、利用する機能は自分で選びたいというニーズが増えてきました。これを商機ととらえ、商品化したのが「palette」です。歯科医院に必要な機能を60にもおよびサービスに単位化し、必要なサービスを自由に組み合わせてご利用いただけます。専用ウェブサイトMIC WEB SERVICEにアクセスすることで、さまざまなサービスが利用可能になり、多様化するユーザー様のご要望にお応えできるようになりました。一方で、オンラインサービスである以上、ウイルス感染などのリスクは避けて通れません。しかし、ご多忙のユーザー様に面倒な情報セキュリティ対策を講じていただくのは極めて難しいことでした。そこで、当社のサービスや事業戦略に適したウイルス対策ソフトを製品と組み合わせて販売することにしました」



導入の必然性

パフォーマンスとセキュリティをトレードオフしない

ウイルス対策ソフトは選択の決め手は何でしたか。

「いくつかのウイルス対策ソフトを当社製品と組み合わせ、稼働テストを実施しましたが、当社製品のパフォーマンスが明らかにダウンするケースが発生したほか、インストールの手間がかかることや、意図したフィルタリング設定ができないなどの問題がありました。さらに深刻だったのは、ライセンス条件や仕様を、当社の製品戦略に合わせてカスタマイズできなかったことです。こうした課題をクリアしたのはESETだけでした。動作が軽く当社開発のソフトウェアの邪魔をしませんし、当社用にインストーラーを開発してもらったことで設置や設定も非常に楽でした。懸案であったライセンス条件や仕様のカスタマイズにも対応してもらえました」

工夫 運用の工夫 ウイルス対策ソフトを意識させない

どのようにカスタマイズしたのですか。

「インストールから運用まで、できる限り省力化するために、専用のインストーラーを作ってもらいました。このインストーラーは複数のOSに対応する優れたもので、他のウイルス対策ソフトのようにユーザー環境に合わせてインストール方法を変更する必要があり



首都圏営業部 営業3課
三野 達平氏

ません。また、歯科医事というコア機能に集中できるよう、ユーザー様にはなるべくウイルス対策ソフトを意識せず、使っていただきたいと考え、その目的で行ったカスタマイズもあります。たとえばESET起動時に通常表示されるスプラッシュ画面などは非表示にしてもらいました。また、ライセンス期限は当社の販売形態に合わせて6年という長期設定になっていますし、ライセンス登録は当社に一本化されていますので個々のユーザー様がESETのライセンス状況を気にかけることはありません」

ESETの導入作業はどのように進めていますか。

「オンラインサービスのご利用にあたり必要なインストールは、ユーザー様でも可能ですが、ほとんどの方は当社によるインストールを希望されます。まずOSを入れた後、専用インストーラーでESETをインストールします。またユーザー様がアクセスできるウェブサイトを限定するホワイトリストなどもデフォルトで設定されます。その後、Windowsアップデートを経て、当社アプリケーションのインストールとなります。

サーバーをお使いの方でも、同じインストーラーにサーバー用のアプリケーションが含まれていますから、導入手順は変わりません。

インストールが完了したPCには、ESETのライセンスシールが貼られます。これは当社からESETの発注の都度、発行されるシールで、ユーザー管理や在庫管理の効率化に役立っています」

成果 取り組みの成果 営業効率向上、サポート負荷も軽減

ユーザーからの評価はいかがですか。

「他のウイルス対策ソフトのように、PCの動作を緩慢にすることもなく、ウイルス定義データベースのアップデートも早いですから、多くのユーザー様は購入した製品にウイルス対策ソフトが入っていることに気がついていないほどです。

ウイルススキャンのスケジュールなども、事前にさまざまなパターンを検討した上で設定しましたので、ユーザー様による設定操作などはありません。結果的に、動作や操作に関する問い合わせはほとんど発生していません」

営業の方にとっては、メリットはありましたか。

「ウイルス対策ソフトに慣れていない方にも、安心してご利用いただけるようになりました。多くのユーザー様はセキュリティの重要性をよくご理解されてはいるのですが、そのために何をすべきか、何をしてはいけないかなど、具体的な方法はご存知ではありません。

以前は私たちからそうした方法や注意点などを細かくアドバイスする必要がありましたが、ESET導入後は『このPCから接続できるのは厳選されたサイトだけですし、ESETが入っているから安心です』とお伝えするだけで事足ります。

こうした説明のしやすさ、わかりやすさは営業効率を高めましたし、手離れの良さでサポート負荷も軽減しましたね」

ESETの販売は期待通りでしたか。

「当初の期待以上に売れています。当社もセキュリティ市場を重視していますが、ウイルス対策ソフトを自社で開発することは困難です。ESETを当社の要望にあわせてカスタマイズできたことで、自社開発製品と同じくらい使い勝手のよい商品になりました。それは、当社のブランディングにも貢献してくれています。

当社では製品を自社開発し自社販売するのが基本でしたが、ESETのような他社開発製品で提供できるものがあれば、サービスを広げ顧客満足度を高めたいですね」

将来

将来の展望 オンラインサービスをさらに拡大

今後の取り組みについてお聞かせください。

「現在より更に多くのサービスや製品を、専用サイト
MIC WEB SERVICEを通じてユーザー様に提供したい

と考えています。

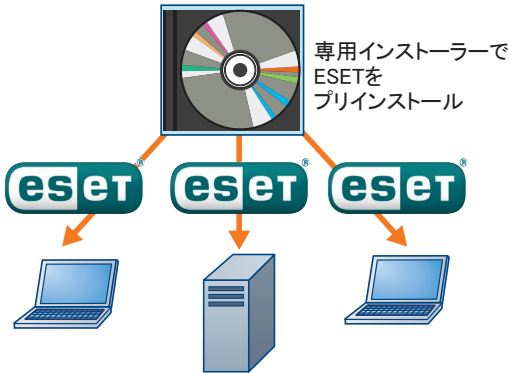
今後は自社製品に限らず、広くサービスや製品を充実させることが望めます。ESETも今まで以上に顧客ニーズに応えられるようなスタイルで販売できればと思います。たとえば月額でのライセンス提供などが実現できると良いですね」

お客様の導入イメージ

キャノンITソリューションズ株式会社

株式会社ミック様専用
マスターCD提供

株式会社ミック



納品

ユーザー(歯科診療所)



ウイルス対策ソフト ESETセキュリティ ソフトウェア シリーズ

ESETセキュリティ ソフトウェア シリーズは、権威ある国際機関から数多くの受賞実績があるウイルス対策ソフトです。法人のお客様へのライセンス製品の提供のほか、販売店様がお取り扱いの製品と合わせてのバンドル販売や、キitting販売も提供しています。販売店様のビジネス要件、システム仕様に合わせ、ビジネスモデルを提案します。

開発元：ESET, spol. s r.o.



セキュリティソリューション ホームページ

Canon-its.jp/

キャノンITソリューションズ株式会社 広域チャネル販売事業部 広域販売部
TEL (050) 3786-2528

- ESET は、ESET, spol. s r.o. の商標です。
- Windows は、米国 Microsoft Corporation の、米国、日本およびその他の国における登録商標または商標です。

Canon キヤノン IT ソリューションズ株式会社