

株式会社 ケーブルメディアワイワイ 様



遠隔サポート対応のWi-Fi 6ルーターの採用で
負担を抑えつつ迅速なサポート提供が可能

目的・課題

商品・サービス
品質向上

業種

情報/通信

導入商品

Wi-Fi
(無線LAN)

インターネットサービス加入者への貸与Wi-Fiルーターとして
バッファローの遠隔サポートWi-Fi 6ルーターを採用。サポート対応の省力化に成功



導入先プロフィール (2022年4月現在)

法 人 名 株式会社ケーブルメディアワイワイ
所 在 地 〒882-0872 宮崎県延岡市愛宕町2-1-12
U R L <https://www.wainet.co.jp/>

株式会社ケーブルメディアワイワイは、宮崎県延岡市・日向市および周辺地域で放送・通信サービスを展開しています。現在、同社が提供するケーブルインターネットサービスには2022年4月現在約25,000世帯が加入していますが、スマートフォンやタブレットなどWi-Fi接続端末の増加に伴うWi-Fiの普及によりネットワークトラブルに関する相談が増加。電話サポートだけでは解決できない相談も多く、訪問対応数や作業工数の増加が負担となっていました。そこで同社は、加入者サポートの負担軽減を目的に貸与機器の変更を決断。遠隔サポートに対応した「WSR-1800AX4-KH」の採用でサポートにかかるコスト減を実現しました。

課 題

加入者のネットワーク
トラブルを減らしたい

Wi-Fiに関する相談が増加 ▶ 貸与機器の見直しを検討
サポートにかかる負担が増加 ▶ 容易に問題解決できる方法が必要

対 策

EasyMesh対応Wi-Fi 6(11ax)ルーターを貸与機器に採用
サポートにクラウド管理「キキNavi(for Support)」を活用

効 果

安定・高速なWi-Fi環境 ▶ Wi-Fiに関する相談件数が減少
「EasyMesh」対応 ▶ 加入者自身でWi-Fi拡張可能に
遠隔操作で機器サポート可能に ▶ 不必要な訪問対応の削減に

Wi-Fiに関する
サポート問合せが減少

選定の ポイント

「WSR-1800AX4-KH」なら遠隔サポートの提供が可能に
Wi-Fi 6(11ax)の高速性とEasyMeshの拡張性を提供できる

お客様インタビュー

株式会社ケーブルメディアワイワイ
営業局 営業部 営業課
課長 黒木 信也氏



遠隔サポート対応Wi-Fiルーターの貸与開始によりスピーディーな問題解決が可能になり、電話サポート・訪問対応の工数削減によるコスト減を実現

概要

- 貸与機器にバッファロー製品を採用
- 作業コスト軽減・サービス満足度向上

最新通信規格のWi-Fiルーターを採用

株式会社ケーブルメディアワイワイは、宮崎県延岡市・日向市を中心に放送・通信サービスを提供しています。現在、約25,000世帯がケーブルインターネットサービスに加入していますが、Wi-Fiの普及が進むにつれてネットワークトラブルの相談が増加。サポート対応に関する業務負担を軽減したいと考えた同社は、バッファローのWi-Fiルーターを加入者への貸与機器として採用しました。

自社によるネットワークトラブルの解決が可能に

Wi-Fi 6(11ax)・EasyMeshに対応している機器を採用したことで、加入者に対して以前よりも広範囲で安定してつながるWi-Fi環境の提供が可能に。その結果、ネットワークトラブルのほとんどを自社でスピーディーに解決できるようになり、電話オペレーターや作業者の負担軽減、加入者の満足度向上にもつながっています。

目標・課題

- ネットワークトラブルの相談が増加
- 問題解決までの対応工数が負担に

Wi-Fiの普及に伴い通信端末が拡大

近年、スマートフォンやパソコン、ゲーム機など、家庭内でWi-Fiに接続する端末が増えています。それに伴い、各部屋で端末を操作する機会も増加したことでONU内蔵のWi-Fi機能など既存の貸与機器だけでは十分に電波が届かず、「Wi-Fiが繋がりにくい」「通信速度が遅い」といった相談が増えていました。

問題解決までの手間・負担がコスト増に

そうした声に対して、当時は加入者に市販のWi-Fiルーターの購入を提案することしかできませんでした。また、サポート対象も自社貸与の機器に限られるため、加入者が用意した市販品に関するトラブル相談は電話サポートで解決することが難しく、訪問対応が必要になるなど対応工数が負担に。いずれも問題解決までに時間を要していました。

解決策

- Wi-Fi 6(11ax)&EasyMesh対応
- クラウド管理ツールを導入

広範囲で安定・高速通信が可能なWi-Fi環境を構築

高速通信と安定性を備えた最新規格Wi-Fi 6(11ax)と、広範囲を手軽にWi-FiでカバーできるEasyMeshに対応しているCATV/ISP事業者向けWi-Fiルーター「WSR-1800AX4-KH」を採用。自社貸与のONUと有線LAN接続することで、以前よりも強靱なWi-Fi環境を構築できます。

リモートによる再起動などが可能に

クラウド管理ツール「キキNavi(for Support)」も採用ポイントのひとつです。株式会社ケーブルメディアワイワイ 営業局 営業部 営業課 課長 黒木信也氏は「万が一障害が発生した際も遠隔操作による再起動やデバックログの取得、ファームウェアの更新などが可能です。これらの機能が無料で使用できるので、 unnecessaryな訪問対応の減少やそれに伴う作業工数・負担の削減にもつながると考えました。」と話します。

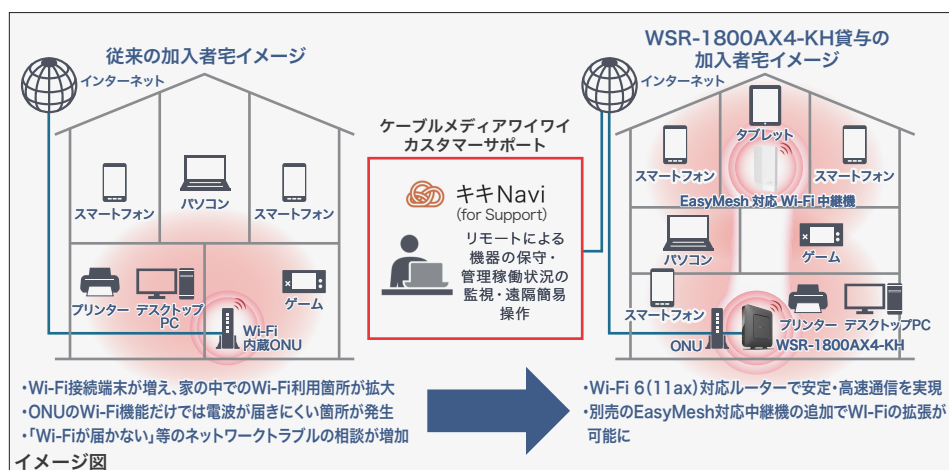
効果

- 加入者の困りごとを自社で解決
- Wi-Fi関連のトラブル相談が0件に

機器交換により訪問したその場で問題を解決

黒木氏は、採用効果を次のように話します。「お客様の困りごとを自社で解決できるようになりました。以前は電話・訪問対応ともに改善提案に留まっていたのですが、現在は訪問当日の通信環境改善が可能です。問題解決までの時間が短縮され、対応工数の削減・顧客満足度向上の効果も実感しています。」

Wi-Fi接続端末の増加を見据えたネットワーク環境続けて、「新たな貸与機器の採用によりネットワークトラブル全体の相談件数が減っています。その具体的な要因として、Wi-Fi機器の交換を終えたお客様からの相談件数が0件になったことが挙げられます。Wi-Fi 6(11ax)ルーター1台で通信環境が改善されるケースがほとんどのようですが、Wi-Fi接続端末が増えても『EasyMesh』で対応できる余力があるのも安心です。」と黒木氏は話してくれました。



Wi-Fi 6(11ax)対応の「WSR-1800AX4-KH」により、従来よりも安定・高速通信が可能に。EasyMeshに対応しているため、同規格に対応した中継機の追加によりWi-Fi接続端末の台数が増えても安定通信を維持したまま広範囲をカバーできる。「キキNavi(for Support)」により再起動やデバックログの取得、ファームウェアの更新といった遠隔サポートも可能。

採用商品



Wi-Fi 6(11ax)対応、アンテナ数(5GHz:2本、2.4GHz:2本)
「Wi-Fi EasyMesh™」認定取得
ISP・CATV事業者様向けWi-Fiルーター

WSR-1800AX4-KH