

イノパスソフトウェア

会社概要

4x スマートフォンは、通常の携帯端末と比べて4倍のサポートコストがかかる

30% 先進国におけるスマートフォンの市場シェアは30%を超える

\$24/Call ActiveCareなら、サポート1件あたり24ドルのコスト削減が可能

イノパスソフトウェアは、移動体通信事業者を対象とした無線(OTA:Over-the-Air)を使ったカスタマーサポートにおけるリーダー企業です。イノパス独自のエンドツーエンドのソリューションは、通信事業者側で運用されるサーバと、人気の高まりつつあるスマートフォン(Android、Blackberry、Symbian、Windows Phone、iPhoneなど)や従来の携帯電話のほとんどに対応可能なクライアントから構成されています。このActiveCareクライアントおよびサーバは併せて使用することで、加入者の端末とモバイルサービス事業者のヘルプデスクの間にリアルタイムのOTAリンク接続を作り、初回サポート通話時での問題解決(FCR:First Call Resolution)を増やします。また、通信事業者がプロビジョニング、更新、トラブルシュート、設定、セキュリティ管理などをすべて無線で行えるようにサポートします。カスタマーサポートが加入者の携帯電話に直接アクセスすることで、容易に問題を診断し、迅速な修正が可能となります。このようなプロフェッショナルな対応によって初回サポート通話での問題解決率が高まれば、以後の問合せが不要になり、より高い顧客満足度を生み出すことができるのです。

ActiveCareは、カスタマーサポートの最前線にかかる費用を抑えるよう通信事業者を支援し、解約率を下げると同時にロイヤリティを築き上げながら、最終的には高いARPU(加入者一人当たりの平均売上げ)につながるデータサービス保証への道を切り拓きます。ActiveCareの導入によって、Tier 1 通信事業者は代表的なスマートフォン向けのサポート通話を一通話あたり24ドル分削減し、一年間で数億ドルものコスト節減につなげることができます。Tier 1における実運用ネットワークの経験に基づいて、大規模で複雑な環境においても、イノパスはActiveCareの導入を迅速かつ確実に成功させます。実績に裏打ちされた価値を享受しながら、モバイルサービス事業者は導入にかかるコストを通常一年未満で回収することが可能です。

イノパスの顧客には、AT&T、Verizon Wireless、Sprint、Samsung、LG、KDDI、シャープ、NECカシオ、Tata DoCoMo、Nokiaといった企業が名を連ねています。ActiveCareは普遍的なソリューションであり、従来の3G GSMやCDMA向けのインフラだけでなく、LTEなどのIPベースの新しい技術もサポートしています。

市場機会

CRM市場は年間100億ドルを超える価値を有するといわれています。1万人以上のサポート担当者を抱えるTier1通信事業者は、サポート費用に例年数十億ドルを費やしています。これほどの規模に及ぶコストでは、そのうちのわずか数パーセントでも削減できるのであれば、どのような技術も重要な意味を持ちます。イノパスはサポート通話の中で最も多い問い合わせをターゲットに、電子メールやMMSといった最もコストが高く時間のかかる事例に取り組んでいます。OTAカスタマーサポートが提供する価値を確信しつつ、イノパスによるトランザクションベースの価格設定は、こうした削減効果の割合に基づいて算出されています。製造段階で搭載される端末管理クライアントに依存するソリューションとは異なり、イノパスのActiveCareクライアントはすでに市場に出回っているスマートフォンに対しても、プッシュ配信することができます。つまり、通信事業者のブランド端末に加えて、既に加算者の手元にある端末やオープンマーケットで購入できる端末も管理することができるため、今日のオープンネットワークにおいて必要とされる柔軟性や広範なサポートを実現しています。

標準化、技術分野、業界におけるリーダーシップ

オープン・モバイル・アライアンス(OMA)において発展を遂げるオープン・スタンダードをどこまで活用すべきか、完璧なエンドツーエンドのサポート・ソリューションを提供するにあたってどこまで拡張すべきか——こうした課題を解くにあたって、イノパスは通信事業者との実績を活かしてきました。イノパスは入手可能な標準仕様に先行するソリューションを通信事業者各社に導入することで、各社第一線のカスタマーサポートに貢献しているのです。

イノパスは米国で22件、日本で2件の特許を取得しており、さらに30件以上について申請中です。また、OMA-DM標準化団体においても積極的に貢献しています。



健全な財務体質

イノパスは2年以上にわたって増益を記録しており、最大規模のモバイルサービス事業者との効果的な提携関係を結ぶにふさわしい業績や資金に恵まれています。イノパスの主な投資家には、VantagePoint Venture Partners、日本ベンチャーキャピタル、三井ベンチャーキャピタル、Intel Communications Fundといった企業が名を連ねていますが、イノパスは十分な資金を保有し、健全なキャッシュフローに恵まれており、2009年にはインドとフランスに事業所を拡大しました。同年10月にはDeloitte社によって、最も成長著しいソフトウェアIT企業として認定されています。

経営陣

イノベーションは偶然に生まれるものではありません。それは豊富な経験と顧客ニーズに対する深い理解、そして戦略的なグローバル・ネットワークによって育まれるものです。イノパスの経営陣は、こうした理念を胸に会社の舵取りを行っています。

ジョン・ファジオ	社長兼CEO
グレッグ・ウォーカー	最高財務責任者
エイドリアン・チャン	エンジニアリング担当副社長
デイブ・マクロスキー	グローバル顧客実務担当副社長
エリック・キング	ビジネス開発担当副社長
ジェフ・プール	アメリカ地域担当副社長
沢井 伸一	日本法人取締役会長
石光 輝信	日本法人代表取締役
フーミン・ホー	APAC地域担当責任者
マーク・バンフィールド	EMEA地域担当責任者

日本
イノパスソフトウェア株式会社
東京都千代田区三番町2番地
三番町KSビル2階

tel: 03 5210 2050
fax: 03 5210 2052

米国本社
InnoPath Software
1195 W.Fremont Ave.
Sunnyvale, CA
94087 USA

tel: +1 408 962 9200
fax: +1 408 962 9299

中国
1106, Tower W3,
Oriental Plaza,
No.1 East Chang An
Avenue, Beijing,
China 100738

tel: +86 10 8518 1058
fax: +86 10 8518 1055

フランス
52, rue de la Victoire,
TMF Pôle
75009 Paris, France

tel: +33 1 56 53 63 60

インド
GF&1F, Trade Centre,
Bandra Kurla Complex,
Bandra(E)
Mumbai, India 400051

tel: +91 22 4070 0700

韓国
6F Urban Light Bldg.
249-4 Nonhyun-Dong
Seoul 135-832, Korea

tel: +82 2 514 0437
fax: +82 2 514 0427

イギリス
The Brewery
18 Petersham Road
Richmond, Surrey
TW10 6UW
England, UK

tel: +44 (0) 208 439 8430
fax: +44 (0) 208 439 8410

INNOPATH
www.innopath.com