

# サービスの先に人が見える C'S SERVER

CsideNetのレンタルサーバーは、従来よりリーズナブルな料金体系とレスポンスの早い安心サポートで、初心者からプロまで幅広い支持を得ている。今回は「ホスティング事業 = 接客業」を信条とする同社の手厚いサポートの秘密に迫ってみたい。

## 「ホスティング事業は接客業」と 独自のサポート哲学を披露

サブドメイン型共用サーバーが深夜でも快適な環境と手厚いサポートで利用できることから、人気急上昇中のCsideNet。それもそのはず、同社代表取締役の小尾英樹氏は「ホスティング事業は接客業」と独自の哲学でサポートの大切さを力説する。ユーザー1人1人に担当がつく「担当者制」という独特なサポート体制を採用し、今後はさらに新しいシステムが導入されるという。

その1つが「スタッフの顔が見える」サポートだ。ただ、「顔が見える」と言ってもウェブサイトにはスタッフの顔が掲載されているわけではない。掲載されているのは似顔絵とプロフィールだ。助けが必要なユーザーは、スタッフのプロフィールを見てこの人なら信頼できそうだとか、返信が早そうだななど見極めたいうえで、担当してほし

い人を指名してサポートを依頼できる。ユーザーは担当者の人となりに思いを馳せながらサポートを受けられるわけだ。自社利用者との「つながり感」を大切にしたい秀逸なシステムだと言える。

返信テンプレートの使用は一切なし  
相手の気持ちでメールを書く

さて、そのようなサポート体制を実施して、その現場で実務に携わる人はさぞ大変だろうと想像するのだが、CsideNetでサポートを担当して1年になる伊郷節子さんは「責任は重大ですが、この仕事を続けていくなかで自分への励みになります」と実に前向きな姿勢でこのシステムを受け入れている。

そもそも、同社のサポートスタッフの話を聞いていると接客業に携わっているという意識がすみずみまで浸透しているのがヒシヒシと伝わってくる。同じくサポートスタッフの河南尚寛さんは「ユーザーが何を求めているのかをしっかりと把握して、その気持ちや思いを極力くみ取るような姿勢で取り組んでいます」と胸の内を明かしてくれた。

C'S SERVER Professionalを除き、同社のサポートは今のところメール対応のみだが、とにかく事務的で杓子定規な対応になりがちなメールサポートの欠点を補おうと、返信テンプレートの使用は一切行わないという。つまり、一件一件、そのつど返信を書いているのだ。「テンプレートを使えば迅速に対応できる」というメリットも

【連載】

高品質サービス

手厚いサポート

進化を遂げる

レンタルサーバー



C'S SERVER Personalには、月額1,800円前後で独自ドメインによる情報発信が可能なプランと月額780円のサブドメイン型プランがある。



今回インタビューに応じてくれたCsideNetのサポートスタッフ。左より伊郷節子さん、河南尚寛さん、田中沙織さん。

確かにありますが、場合によってはユーザーのメール内容に最後まで目を通さないで返してしまうこともあります。テンプレートがなければ、ユーザーのメールの一語一句に十分な注意を払う姿勢が強まるので、質問されている内容を自分の中で整理するという意味でも大切なことだと思っています（河南さん）とその理由を語る。同じサポート担当の田中沙織さんも「こう書いたらお客様はどう感じるだろう、どう思うのだろうという視点を持って返事を書いています」とテンプレートを使わないことの大切さを教えてくれた。



CsideNetのスタッフ集合。日に100通程度のサポート依頼メールを受取り概ね1時間程度で返信している。他部署の調査が必要なものでも連携を取り、24時間以内の返信を心掛ける。

社員全員で「自社事業は接客業」という意識を共有

CsideNetにはユニークな社内規定がある。サポートスタッフ全員が社内の他部署にローテーション配属される決まりになっているのだ。一方、技術系のスタッフもサポート業務を経験する決まりがある。これにより「社員全員で「自社事業は接客業」という意識を共有する（伊郷さん）ことができる」という。なかでもサポート専属スタッフにあっては「単にユーザーからの質問に返信するだけでなく、ユーザーが望む以上の回答を返すことが目標です。他部署の業務から得た幅広い知識や経験がここで活かされます（河南さん）と力説する。

このような哲学を持つ同社の手厚いサポートを物語る1つのエピソードがある。実は筆者はCsideNetの利用者だ。独自ドメイン型のサービスを使ってMovable Type（以下MT）を運用していたのだが、それとは別のドメイン名を新たに取得して別のMTを運用する必要が出てきた。そこで同じ独自ドメイン型サービスを新たに申し込んでMTをインストールしようとしたところ、エラーが表示されてうまくいかない。それもそのはず、新規のドメイン名が収容されたサーバーにはMTの動作に必要な環境がたまたま揃っていなかったのだ。同じサービスを利用しているにもかかわらず、一方では正常に動作し、もう一方では動作しない。ユーザーとしては納得がいかない。そこで、この事実をサポートスタッフに伝えたところ「技術担当と相談して必

要な環境が整えられるかどうか検討する」旨の返信をもらった。最終的には、こちらの希望どおりMTが動作する環境を整えてくれたわけだが、メールのやり取りが発生したため最終回答を得るまでに2～3日を費やした。だが、その間も、該当のサーバーで動作しない理由や協議の経過を報告するメールが送られて来るなど、ユーザーとしては「見捨てられていない」という安心感を覚えた記憶がある。

レンタルサーバーにとって今こそMTの動作は必要条件となっているが、当時はMTが正常に動作するサービスが極端に少なかった時期だ。約款などに照らし合わせて杓子定規に考えれば、1ユーザーのために共用サーバーの環境を変えることなど通常ならあり得ない。このあたりのサポートの手厚さが同社の心情であり接客業を標榜する所以だろう。

## 「他部門の業務経験を活かしてユーザーが望む以上の解答を返すことが目標」

C'S SERVER Professionalでは新たに電話サポートも開始

CsideNetはこの4月から、企業向けの専用レンタルサーバー「C'S SERVER Professional」を開始した。このサービスから新たに電話サポートが用意されている。その理由を「法人ユーザーを相手にするのであれば、電話サポートは必須だと考えました。将来的には個人向けサービスにも電話サポートを導入する予定ですので、今回はその体制作りの意味もあります（河南さん）と明かす。

これまでのメールによるサポートに加えて電話サポートという、より一層の安心の基盤を得た同社の新サービスC'S SERVER Professionalは、標準で提供されている高いセキュリティー機能と相まって、企業ユーザーには非常に魅力的な選択肢の1つであると言える。

### C'S SERVER Personalの概要

| プラン名           | 独自ドメイン型   | サブドメイン型   |
|----------------|---|---|
| 初期費用           | 3か月契約3,150円／12か月契約無料  | 3か月契約2,100円／12か月契約無料  |
| 月額利用料金         | 3か月契約1,890円／12か月契約1,680円  | 3か月契約780円／12か月契約735円  |
| ウェブスペースのディスク容量 | 200MB   | 100MB   |
| メール容量          | 100MB   | 50MB  |
| メールアドレス        | 50個   | 20個   |
| 主な機能           | PHP/Perl対応、データベース、アクセス解析、アクセス制限、アクセスカウンター、アクセスログ（生ログ）、ウェブメール、メールリテラリスト、メールマガジン、メール転送、メールセキュリティー対策 | 利用可能ドメイン[.or.tv][.if.tv][.html.tv][.serio.jp][.edisc.jp][.fromc.jp]など、PHP/Perl対応、データベース、メールリテラリスト、メールマガジン、メール転送 |

C'S SERVER Personalは共用型のレンタルサーバーサービスで、独自ドメイン型とサブドメイン型の2つのプランに分けられる。双方のメニューには高機能なウイルスメール対策が無償で提供されている。