



<プレスリリース カテゴリー：新商品発表>

2023年5月25日

報道関係者各位

アイビーシー株式会社

**カスタマーエクスペリエンス(CX)を視覚化する新機能の提供
ユーザー視点でのプロアクティブな運用を実現
System Answer G3 新機能「CX 監視オプション」**

アイビーシー株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：加藤 裕之、以下 IBC）は、IBC が開発・販売するシステム情報管理ソフトウェア「**System Answer G3**」（以下 G3）において、ユーザーのレスポンス体感（カスタマーエクスペリエンス）を可視化する新機能「**CX（カスタマーエクスペリエンス）監視オプション**」を2023年6月14日から16日まで幕張メッセにて開催される Interop Tokyo 2023 にて、β版の展示を行うことになりましたのでお知らせいたします。

近年、コロナ禍という事態を経て、企業の働き方が大きく変わり、テレワーク、複数の SaaS サービスを利用した業務の遂行、アフターコロナの今、テレワーク×オフィスワークというハイブリッド型の働き方がニュースタンダードにもなりつつあります。働く場所の変化や DX 推進などデジタル化を推奨する潮流である「クラウドファースト」への取り組みが進むに伴い、システム障害の問題の切り分けが、自社で保有しないインフラやサービスまでに及ぶようになりながらも、障害の早期検知・早期復旧が求められるなど、情報システムの運用に関する負担は計り知れないものとなっています。

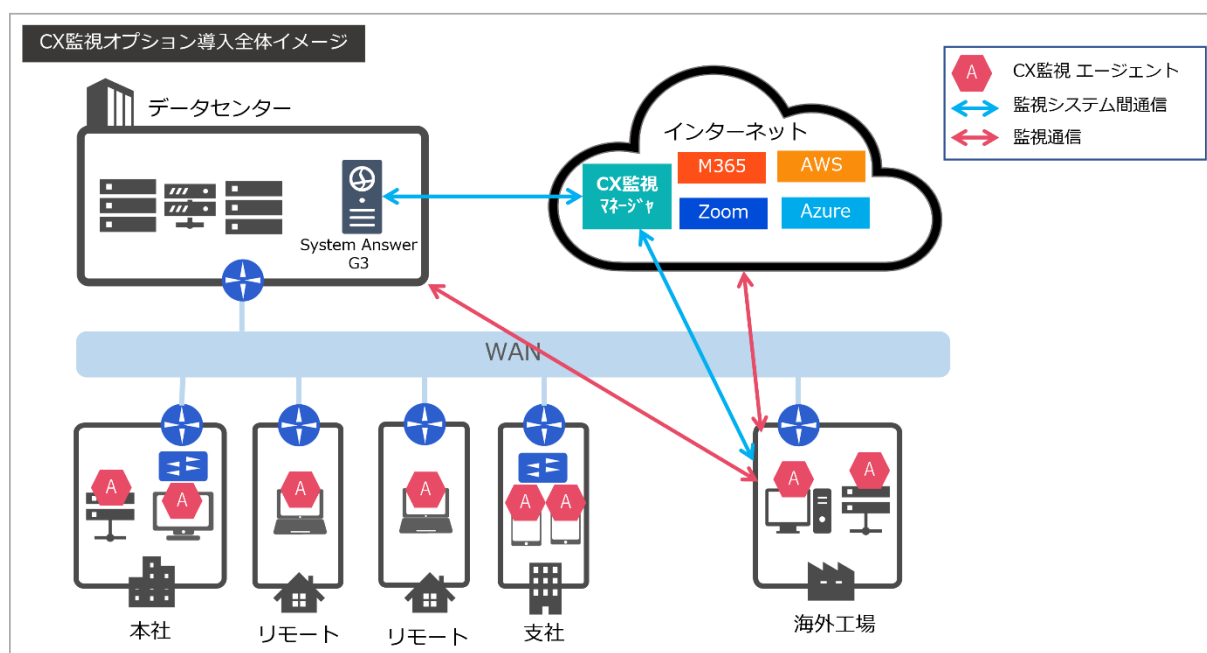
IBC はこれまで、「**IT 障害をゼロにする**」ために必要な予兆検知や分析等の機能を当社の G3 へ実装してきましたが、この「クラウドファースト」の時代、ユーザー端末からクラウドサービスまでのユーザーのレスポンス体感を可視化することで、利用者と同じレスポンス体感を情報システムの運用担当者が視覚的に捉えることができる「**CX（カスタマーエクスペリエンス）監視オプション**」を G3 へ実装することで、インターネット全体、拠点間の通信状態、全てのネットワークの監視を行う新たな監視体験をご提供いたします。

IT システムの運用監視 / 運用管理分野において、導入実績 1,000 社以上、IT システム機器の監視数 1,800 万項目以上のライセンス販売実績を誇る System Answer シリーズは、今回リリースする新機能により、問題の原因特定を迅速にするだけでなく、G3 の予兆検知機能と組み合わせることにより、障害が起きる前のプロアクティブな対応を可能とし、お客様の事業の継続性

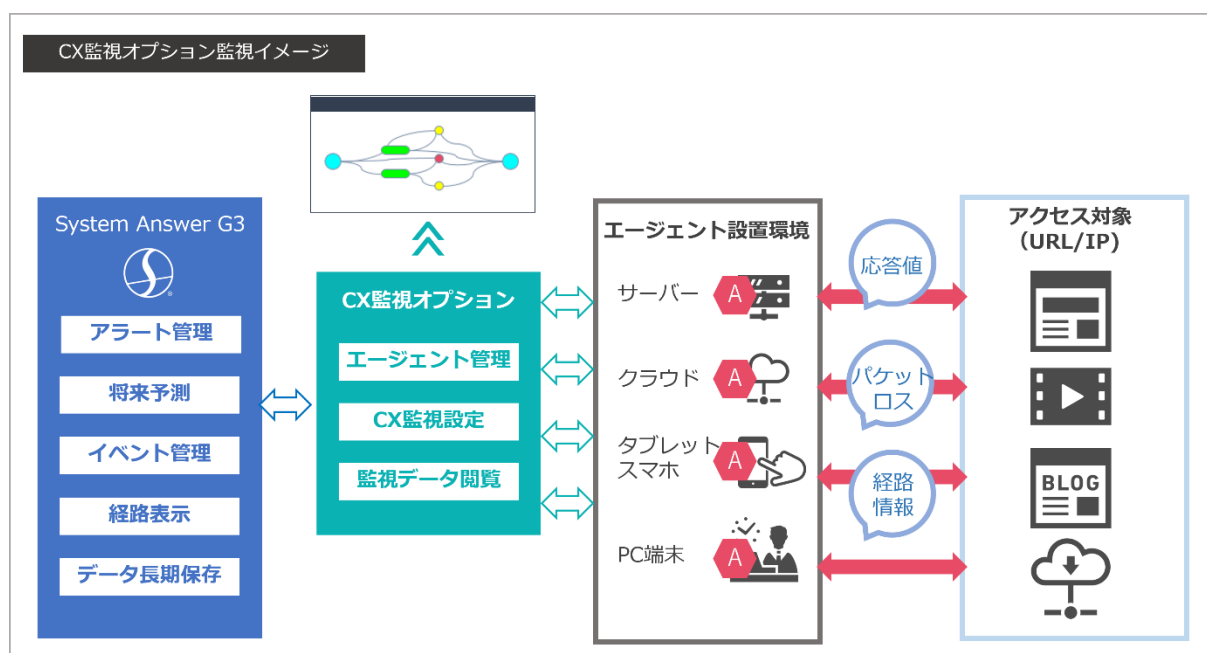
に貢献してまいります。とくに、ネットワークの障害がクリティカルな影響を及ぼすサービスを提供されている企業が本機能を活用することにより、そのサービス品質の向上が期待できます。

<CX 監視オプションで実現できること>

- クライアントからクラウド（サーバー）へのレスポンスの遅い原因を可視化
- ユーザー視点のサービスレベルを把握し、顧客満足度を向上
- 複雑化したネットワーク環境における通信遅延の早期検知、迅速なボトルネック特定を行い、ネットワーク品質の向上
- 問題の切り分けから復旧までの時間を短縮し、TCO 削減に貢献



【図1：CX 監視オプション導入全体イメージ】

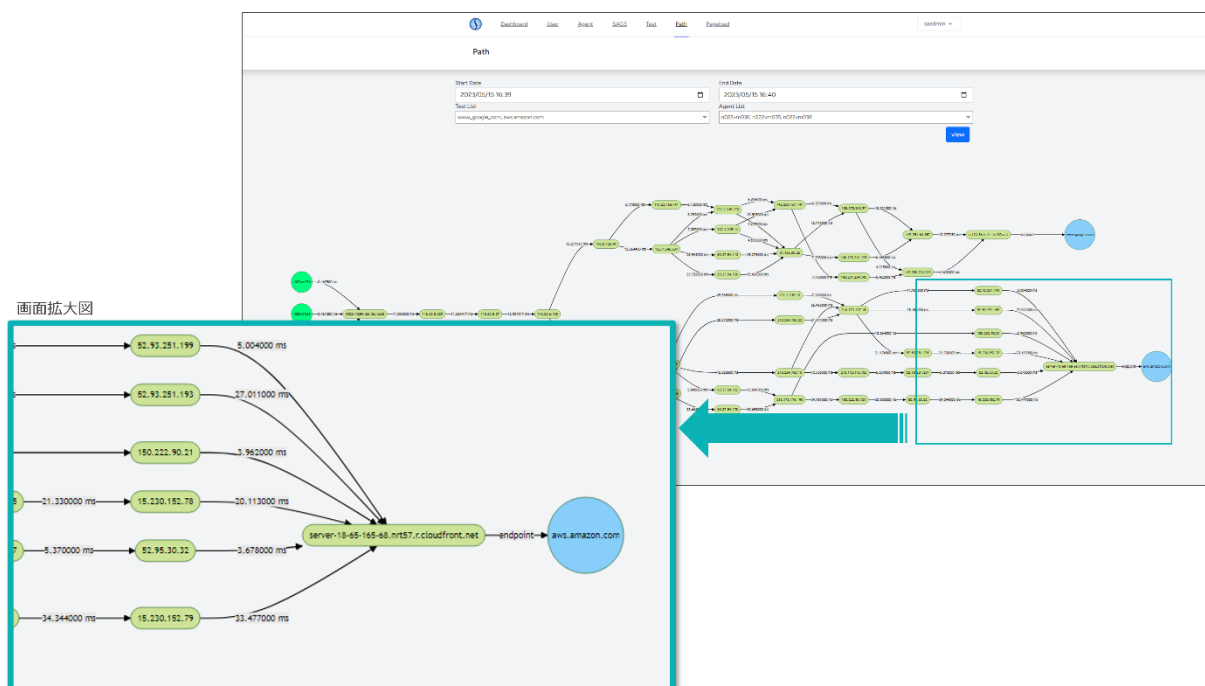


【図2：CX 監視オプション監視イメージ】

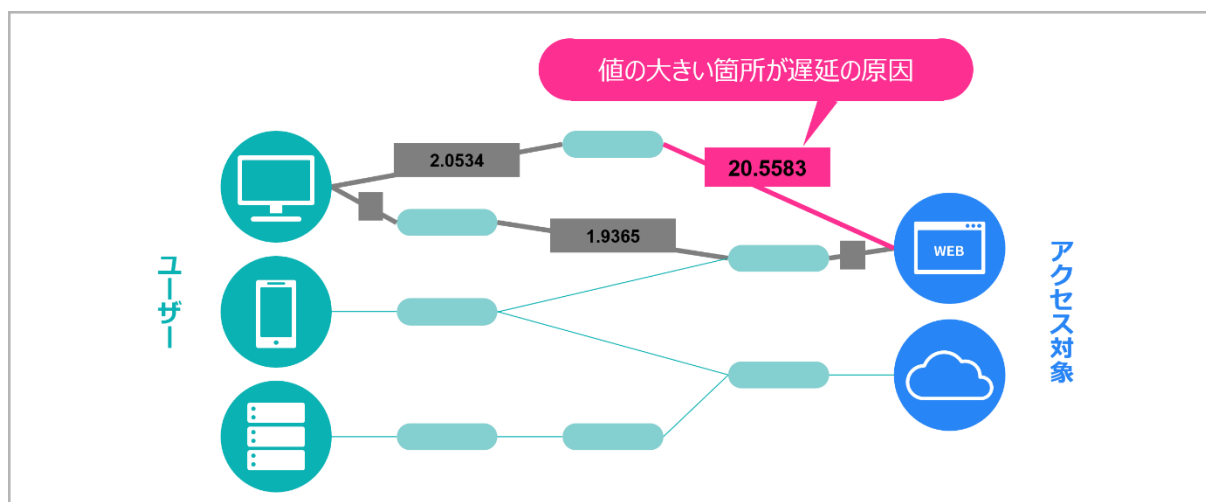
<CX 監視オプションの主な機能>

○ネットワークパス表示機能

監視元となるエージェントから監視先までのネットワークパスを、ホップ毎に IP アドレス、応答値（平均、最大、最小）、パケットロス、ジッターなど詳細な情報を表示します。
また、測定された内容が前回値と比較し大きくかい離する場合に警告をおこなうなど、利用者に認識しやすい、わかりやすい機能を提供します。



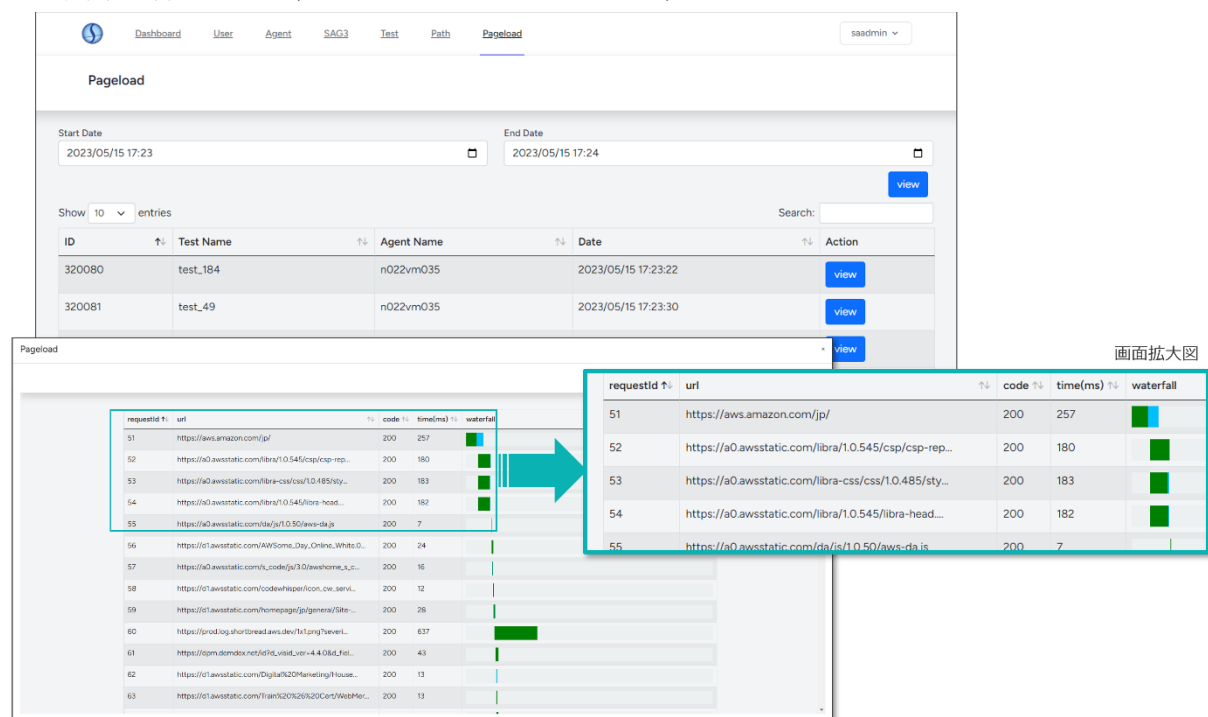
【図3：ネットワークパス表示機能 画面キャプチャ】



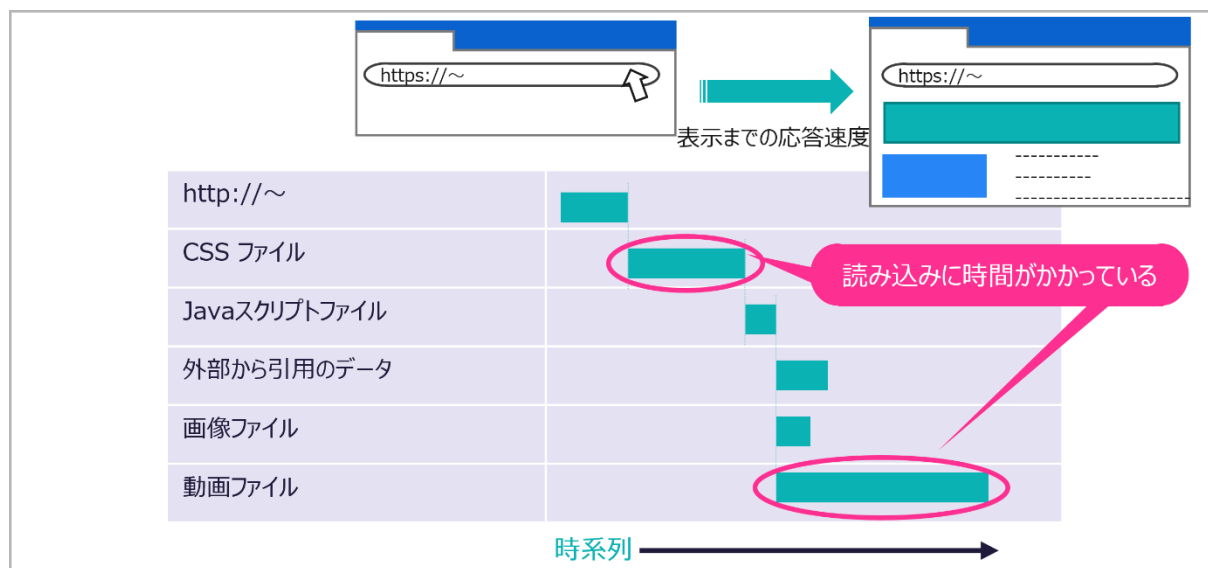
【図4：ネットワークパス表示機能 イメージ図】

○ページロード機能

ブラウザのように指定したページのドキュメントやコンテンツをすべてダウンロードし、各コンテンツのダウンロードまでの応答速度をチェックします。Webサイトの遅延状況をコンテンツ毎に確認が可能であるため、特定画像の容量が大きい、CDN（コンテンツデリバリーネットワーク）が特定時間帯で遅いなどの検証、確認が可能となります。また、クライアント環境から実行することでユーザーの体感値をそのまま数値化し改善が可能であるため、早期原因特定、CX（カスタマーエクスペリエンス）向上につながります。



【図5：ページロード機能 画面キャプチャ】



【図6：ページロード機能 イメージ図】

- 提供予定時期：2023年9月
- 提供形態：System Answer G3 v03.28-00 より利用可能予定
- 提供価格：Interop Tokyo 2023 の当社ブースにて説明員までお問い合わせください

<企業情報>

【アイビーシーについて】

IBC は、2002 年の設立以来、性能監視分野に特化した事業を展開しており、IT システムの稼働状況や障害発生の予兆などを把握する IT システム性能監視ツールの開発・販売およびコンサルティングを手掛けています。

社 名：アイビーシー株式会社

本 社：〒104-0033 東京都中央区新川 1 丁目 8 番 8 号 アクロス新川ビル 8F

代 表 者：代表取締役社長 加藤 裕之

設 立：2002 年 10 月

事業内容：IT システム性能監視ツールの開発/販売/サポート

IT システムの性能評価サービス

IT システムの設計・構築、コンサルティング

IoT セキュリティ基盤サービスの開発/提供

各種機器、ソフト販売

<本件に関するお問い合わせ>

■アイビーシー株式会社

電話 : 03-5117-2780

E-mail : info@ibc21.co.jp

※本プレスリリースに記載されている社名、サービス名などは、各社の商標あるいは登録商標です。