

2011年6月16日

チェック・ポイント・ソフトウェア・テクノロジーズ株式会社

【報道資料】

**チェック・ポイント、2011年度の最優秀 Web サポート・サイトに選出
The Association of Support Professionals が
サポート、Web サイトのデザイン、機能、利便性を高く評価**

ゲートウェイからエンドポイントまでの包括的セキュリティを提供するチェック・ポイント・ソフトウェア・テクノロジーズ株式会社(本社:東京都新宿区、代表:代表取締役社長 藤岡健)は本日、チェック・ポイントが提供するオンライン・サービスおよびサポートが高く評価され、The Association of Support Professionals (ASP)の「最優秀Webサポート・サイト (The Ten Best Web Support Sites of 2011)」に3年連続で選出されたことを発表しました。チェック・ポイントのサポート・センターは情報が豊富なナレッジ・ベースやユーザ・フォーラム、ライブ・チャット、リモート・アクセスなど多様なサービスを提供しており、お客様から高い評価を受けています。

ASPのエグゼクティブ・ディレクターであるジェフリー・ターター(Jeffrey Tarter)氏は、「今日、Webサポート・サイトは、ほとんどのテクノロジー企業にとってユーザ・コミュニティと対話する最大のコミュニケーション手段となっています。Webサポート戦略の善し悪しによって顧客ロイヤリティが左右されることも少なくありません。チェック・ポイントのWebサポート・サイトには多彩な機能が用意されているだけでなく、それぞれがシームレスに連携しているため、ユーザはごく自然な流れに沿って各機能を利用できます。これによって、同社のサイトは、ユーザにとって極めて利便性の高いサービスを提供しています」と述べています。

このアワードの受賞サイトは、Webサポートについての深い見識を持つ審査団によって選出されており、全体的なデザインや操作性、検索機能、利便性など25の項目に基づいて評価されています。チェック・ポイントでは、お客様の組織運営を確実に保護するため、24時間365日いつでも重要なリソースにアクセスできるソリューションやリアルタイムのサポートを提供しています。

チェック・ポイントのテクニカル・サービス担当バイスプレジデントであるシャロン・シューシェイム(Sharon Schusheim) は、「ITのセキュリティとサポートは、一刻を争う重要な問題です。セキュリティ・ベンダーには、お客様のネットワークやデータを常時保護できる、信頼の置けるセキュリティ・システムやリソースを提供することが求められます。この目標を実現するため、チェック・ポイントでは、技術情報の作成および提供方法を改善し、新しいツールとリアルタイムのコミュニケーション手段を開発しました。今回、チェック・ポイントの最新のサポート・サービスが高く評価され、ASPのアワードを受賞したことを光栄に思います」と述べています。

チェック・ポイント・サポート・センターの主な特徴は次のとおりです。

- **高度な検索機能と豊富なナレッジ・ベース・コンテンツ:** ナレッジ・ベースには、チェック・ポイントの全製品を網羅する2万以上のリソースが登録されており、お客様は検索機能を使用して目的のコンテンツを素早く見つけることができます。また、新たに追加された「ハウツー・ガイド」や詳細な技術文書などもご利用できます。
- **ライブ・チャットとリモート・アクセスによるリアルタイムのサポート:** チェック・ポイントのテクニカル・エンジニアは、リモート・アクセス機能を使用してお客様のインタフェースを直接把握し、サービス・リクエストを

解決します。この間、お客様は問題の解決方法をリアルタイムで確認、学習することができます。またライブ・チャット機能を使用すると、お客様はエンジニアとの直接のやり取りにより迅速に回答を得ることができます。ライブ・チャットによりサービス・リクエストの当日中の解決数が 20 パーセント増加するなど、サポート手段としての有効性は実証されています。

- **コミュニティ型のユーザ・フォーラム**: お客様やパートナー様に活発な情報交換をしていただけるよう、チェック・ポイントのサポート・センターでは、アクセス数の多いセキュリティ・トピックや製品情報、ディスカッションをフォーラムで取り上げています。

チェック・ポイントのサポート・センターWebサイトは、お客様やパートナー様、そしてCCSA、CCSE、CCEPE、CCMAプログラムの認定を受けた7万人のセキュリティ・プロフェッショナルの方々に提供されるツール群の中でも、特に重要性の高いリソースです。サポート・センターや最新のトレーニング、認定資格の詳細については、<https://supportcenter.checkpoint.com/supportcenter/index.jsp>をご覧ください。また、日本でのトレーニングの詳細については、<http://www.checkpoint.co.jp/services/education/>をご覧ください。

「チェック・ポイントは、お客様の満足度を高いレベルで維持し、幅広いニーズに応える画期的なサポート・サービスを提供できるよう、世界各国に配した数百人のサポート・エンジニアやプロフェッショナル・サービス・エンジニアと共に、今後も努力を続けて参ります」とシューシェイムは述べています。

The Association of Support Professionals について

The Association of Support Professionals は、カスタマー・サポートの担当者および責任者のための国際的な会員制組織です。年に一度「最優秀 Web サポート・サイト (The Ten Best Web Support Sites)」アワードを発表するほか、有料サポートやサービス・マーケティング、財務比率、サポート補償など、サポート関連の幅広いトピックについての調査レポートを公開しています。また、誰でも自由に参加できるディスカッション・フォーラムや LinkedIn での求人案内の運営を行っています。

Check Point Software Technologies Ltd.について

チェック・ポイント・ソフトウェア・テクノロジーズ・リミテッド (www.checkpoint.com) は、インターネット・セキュリティにおけるトップ企業として、セキュリティの複雑さと総所有コスト(TCO)を低減しつつ、あらゆるタイプの脅威からお客様のネットワーク環境を確実に保護するための妥協のないセキュリティ機能を実現しています。チェック・ポイントは、FireWall-1 と特許技術のステートフル・インスペクションを開発した業界のパイオニアです。チェック・ポイントは、革新的セキュリティ技術である Software Blade アーキテクチャをベースとした一層の技術革新に努めています。Software Blade アーキテクチャは、導入先に合わせカスタマイズすることで、あらゆる組織のセキュリティ・ニーズにも的確に対応できる、柔軟でシンプルなソリューションの構築を可能にします。チェック・ポイントは、技術偏重から脱却してセキュリティをビジネス・プロセスの一環として定義する唯一のベンダーです。チェック・ポイント独自のビジョン 3D Security は、ポリシー、ユーザ、実施という 3 つの要素を統合して情報資産の保護を強化し、導入環境のニーズに合わせて高度なセキュリティを確保できるようにします。チェック・ポイントは、Fortune 100 社および Global 100 企業の全社を含む、何万ものあらゆる規模の企業や組織を顧客としています。数々の受賞歴のあるチェック・ポイントの ZoneAlarm ソリューションは、世界中で何百万にも及ぶお客様の PC をハッカー、スパイウェア、および情報窃盗から未然に保護しています。

チェック・ポイント・ソフトウェア・テクノロジーズの全額出資日本法人、チェック・ポイント・ソフトウェア・テクノロジーズ株式会社は、1997 年 10 月 1 日設立、東京都新宿区に拠点を置いています。

####

© 2003-2011 Check Point Software Technologies Ltd. All rights reserved.

Check Point, Abra, AlertAdvisor, Application Intelligence, Check Point DLP, Check Point Endpoint Security, Check Point Endpoint Security On Demand, Check Point のロゴ, Check Point Full Disk Encryption, Check Point Horizon Manager, Check Point Media Encryption, Check Point NAC, Check Point Network Voyager, Check Point OneCheck, Check Point R70, Check Point Security

Gateway, Check Point Update Service, Check Point WebCheck, ClusterXL, Confidence Indexing, ConnectControl, Connectra, Connectra Accelerator Card, Cooperative Enforcement, Cooperative Security Alliance, CoreXL, DefenseNet, DLP-1, DynamicID, Endpoint Connect VPN Client, Eventia, Eventia Analyzer, Eventia Reporter, Eventia Suite, FireWall-1, FireWall-1 GX, FireWall-1 SecureServer, FloodGate-1, Hacker ID, Hybrid Detection Engine, IMsecure, INSPECT, INSPECT XL, Integrity, Integrity Clientless Security, Integrity SecureClient, InterSpect, IP Appliances, IPS-1, IPS Software Blade, IPSO, Software Blade, IQ Engine, MailSafe, More, better, Simpler Security のロゴ, MultiSpect, NG, NGX, Open Security Extension, OPSEC, OSFirewall, Pointsec, Pointsec Mobile, Pointsec PC, Pointsec Protector, Policy Lifecycle Management, Power-1, Provider-1, PureAdvantage, PURE Security, puresecurity のロゴ, Safe@Home, Safe@Office, Secure Virtual Workspace, SecureClient, SecureClient Mobile, SecureKnowledge, SecurePlatform, SecurePlatform Pro, SecuRemote, SecureServer, SecureUpdate, SecureXL, SecureXL Turbocard, Security Management Portal, SiteManager-1, Smart-1, SmartCenter, SmartCenter Power, SmartCenter Pro, SmartCenter UTM, SmartConsole, SmartDashboard, SmartDefense, SmartDefense Advisor, SmartEvent, Smarter Security, SmartLSM, SmartMap, SmartPortal, SmartProvisioning, SmartReporter, SmartUpdate, SmartView, SmartView Monitor, SmartView Reporter, SmartView Status, SmartViewTracker, SmartWorkflow, SMP, SMP On-Demand, SofaWare, Software Blade architecture, softwareblades のロゴ, SSL Network Extender, Stateful Clustering, Total Security, totalsecurity のロゴ, TrueVector, UserCheck, UTM-1, UTM-1 Edge, UTM-1 Edge Industrial, UTM-1 Total Security, VPN-1, VPN-1 Edge, VPN-1 MASS, VPN-1 Power, VPN-1 Power Multi-core, VPN-1 Power VSX, VPN-1 Pro, VPN-1 SecureClient, VPN-1 SecuRemote, VPN-1 SecureServer, VPN-1 UTM, VPN-1 UTM Edge, VPN-1 VE, VPN-1 VSX, VSX-1, Web Intelligence, ZoneAlarm, ZoneAlarm Antivirus, ZoneAlarm DataLock, ZoneAlarm Extreme Security, ZoneAlarm ForceField, ZoneAlarm Free Firewall, ZoneAlarm Internet Security Suite, ZoneAlarm Pro, ZoneAlarm Security Toolbar, ZoneAlarm Secure Wireless Router, Zone Labs, Zone Labs のロゴは、Check Point Software Technologies Ltd. あるいはその関連会社の商標または登録商標です。ZoneAlarm is a Check Point Software Technologies, Inc. Company. その他の企業、製品名は各企業が所有する商標または登録商標です。本書に記載された製品は米国の特許 No.5,606,668、5,835,726、5,987,611、6,496,935、6,873,988、6,850,943、7,165,076、7,540,013、および 7,725,737 により保護されています。その他の米国における特許や他の国における特許で保護されているか、出願中の可能性があります。

《本件に関するお問い合わせ先》

チェック・ポイント・ソフトウェア・テクノロジーズ株式会社
担当 マーケティング 溝口
Tel: 03-5367-2500 / Fax: 03-5367-2501
Email: info_jp@checkpoint.com

広報代行 株式会社プラップジャパン
担当 矢畑
Tel: 03-4570-3191/ Fax: 03-4570-3189