

Jamfは情シスのためだけのものじゃない！ Jamf Proで実現するカスタマーサクセス

渡辺菜月

株式会社ビットキー
workhub事業本部 カスタマーサクセス部

Outline

1. 自己紹介
2. 会社紹介
3. サービス紹介
4. カスタマーサクセスの取り組み

Outline

1. 自己紹介
2. 会社紹介
3. サービス紹介
4. カスタマーサクセスの取り組み



渡辺 菜月

Natsuki Watanabe

- 2021.2 ● 株式会社ビットキーに入社
workhubの導入・カスタマーサクセスを担当
- 2021.5 ● 現場でカスタマーサクセスを担当しながらJamf Proでの
キッティング業務を担当するチームを兼任
- 2023.10 ● workhub事業部内のキッティング件数が急激に増加した
タイミングで、**カスタマーサクセスメンバー全員が
Jamfの操作をできるようにオンボーディングを実施**
- 2024.8 ● **フルマネージドサービスでのSingle App Mode標準化**
workhub・homehub事業部のCSとQAチーム（50名程）が
JamfProを活用できる体制に
- 2025.8 ● カスタマーサクセスとJamf担当の兼任は継続中
workhubの開発部門と連携し、Jamf Proを活用した効率
的なデバイス管理と安定稼働を模索中

自己紹介 先日、Jamf社さんの活用事例でもご紹介いただきました



jamf 導入事例

株式会社ビットキー

大規模モバイル環境でも安定運用を！ Jamf Proで自社サービス品質向上に貢献



株式会社ビットキーは、従業員に支給する業務用デバイスのセキュアな管理のためだけでなく、自社サービスのworkhubやhomehubを安定稼働させるためにJamf Proを活用しています。workhubとhomehubの専用デバイスであるiPad/iPhoneの初期設定や遠隔操作・監視をJamf Proで行うことで、サービスの安定性や利便性を向上させ、同時に管理コストの低減につながる業務効率化を実現しました。

「体験の分け」の解決を目指して ビットキーのビジョンとサービス

●workhubとhomehubとは

インターネットやアプリの普及によって利便性が向上する一方で、いろいろなツールやサービスを使い分けなければならぬ手段。また、自宅で使ったデジタル品を会社で使いたい部分が存在することによる不便さ、ビットキーは、このようなデジタル品、ならびに「リアルとデジタル間の」体験の分けをソリューション・ビジョンに掲げ、人・モノ・サービス空間・個人・組織などを「シームレスにするためのアイデア」を提供しています。

2018年5月に設立し、わずか12名のメンバーで創設したビットキーは、これまでも国際的にビジネスを拡大させてきて



ビットキーは「つながる」人、モノ、体験をいなり、モノ・サービス・空間・個人・組織をシームレスにするためのアイデアを提供しています。また、リアルとデジタル間の体験の分けをソリューション・ビジョンに掲げ、人・モノ・サービス空間・個人・組織などを「シームレスにするためのアイデア」を提供しています。

URL: <https://bitkey.jp>

jamf 導入事例

した。2019年4月に住宅向けスマートロック、同年7月にはオフィス向けスマートロックの提供をはじめ、続く2020年10月に遠隔操作可能なworkhub、homehub発表。直後、約2年で累計販売数20万台に達するなど販売実績を拡大させ、今後も加速し続けています。

現在の主要なサービスであるworkhubは、オフィスホテル、工場、店舗などにおける入退室や入退室管理などをスマート化し、働きやすさの利便性を向上させるプラットフォームです。セキュリティや検閲、金庫などに関する専用デバイスに接続し、ビルカードをかざすだけでスムーズに入退室を可能にする。workhub Cloudを使用し、従業員や来客者のアカウント情報や入退室の履歴、認証方法の設定、入室許可の管理が可能。また、ビル内のセキュリティシステムや警備システム、エレベーター制御などの連携や、会議室やミーティングルーム、集中ブースの予約、オフィス利用状況の可視化などもできます。

また、もう一つのサービスは、「暮らしの空間」の利便性を向上させています。マンションのエンタランスや部屋の電子化、確認できる入退室、共用施設の稼働・予約・決済、日時や回数限定のデジタルキーとサービスの連携（物の置き配、家賃代付、クリーニングなど）を行っています。また、不動産管理会社向けの顧客の受付けや申込システム、基幹システムとの連携も行い、企業と業務効率化にも寄与しています。

自社サービスを使いやすくするために Jamf Proを業務導入し導入した理由

●iPadとiPhoneの遠隔監視・操作を実現

サービス開始後不久の多客の呼び、急募に導入人数を増やしたworkhubとhomehubですが、実用デバイスも増え、増える専用デバイスとして活用するiPad/iPhoneの管理運用には課題を抱えていました。

「当時はデバイスの初期設定、OSやアプリのアップデート、動作監視、異常対応などをお客様にお願していました。そのため、たとえばworkhubやhomehubのアプリのパッケージアップを行ったときは誰かがアップデートしてもらわなければならないのですが、建物や入退室に関するタイムズがくわしく行うことができません。選定しようとしたら、また、カスタマーサクセスの設備担当者や会社にも、お客様とのコミュニケーションが難しく、真ん中ではないこともありました。workhub事業本部 カスタマーサクセス EPカスタマーサクセスチーム 渡辺真由氏」

つまり、workhubやhomehubを安定稼働させるうえで、デバイスの設定やOSやアプリのアップデート、動作状況の確認・監視、異常対応をモニタリング、障害時のトラブル

シューティングなど難度高い課題がたくさんありました。そこで、ビットキーはセキュリティ体制強化の一環でmacOSのMDMを導入して導入していたJamf Proを、workhubやhomehubの専用デバイスにも活用することに。そしてサービス提供方法を再設計し、デバイスの調達から初期設定、異常管理、運用・保守・サポートまでを一貫して行うフルマネージドサービスの提供をスタートさせたのです。

「Appleが提供するApple Business ManagerとJamf Proを組み合わせることでiPad/iPhoneの基本設定をゼロタッチで行い、その後workhubやhomehubのアプリの設置を行ったうえで、お客様のところへ出張します。そしてお客様でiPadやiPhoneを指定の場所に設置して電源をオンにしてもいい。Jamf Proと同様でできることを確認したら遠隔からiPadやiPhoneをシングルアプリモード（workhubやhomehubのアプリが強制インストール、ほかのアプリは使用できなくなる）に切り替えます。このような仕組みを実現することで、お客様側ではサービス申込後一切の設定を行わずにシングルアプリモードに切り替えるのは、お客様側でアプリを削除してしまったり、設定変更したり、サービスが正常に利用できなくなる事態を回避するため、シングルアプリモードを有効化してはじめて再稼働も自動でworkhubやhomehubのアプリだけだけ起動し上げます。また、ビットキー側でシングルアプリモードでの利用を前提にアプリをインストールし、常時稼働するカメラの負荷によってデバイスがクラッシュしてアプリが利用できなくなることを防ぐため、定期的にJamf Proによってリモートコマンドを送信するようにスケジュールを組んで、自動で再起動も実施しています。」

また、稼働しているデバイスのアプリのアップデートしたといふは、Jamf Proを利用して遠隔から実行することでお客様の運用負担を低減しています。

●Jamf Proがあるから成り立つ管理用ダッシュボード



と「API」が設立しました。Jamf ProではiPadやiPhoneのハードウェアソフトウェア、セキュリティ設定等のあらゆるインシデント情報を自動的に収集しますが、さらに「拡張性」の機能を利用することでスクリプトなどを利用して手動での追加のインベントリ情報を収集できます。

ビットキーではこの拡張性の機能を利用して取得したデバイスの情報、ならびにworkhubやhomehubのアプリから取得した情報を連携し、ダッシュボードに実装して可視化。これによりカスタマーサクセスの担当者やデバイスの稼働状況を確認し把握できるようになっています。

ダッシュボード上では「MDMの強制更新」や「Appの強制更新」「デバイスのアイドル時間」を確認できます。そのため、たとえばMDMは更新しているもの、アプリが更新されていない場合は、iPadやiPhoneがログイン直後はホーム画面になっていると判断できます。また、ダッシュボードの一画には強制更新しているデバイスが表示されるようになっていくので問題を把握・分析できます。Jamf Proのクラウド上で再起動するなどのトラブル解決にもたします。【渡辺真由氏】

「iPadやiPhoneにインストールしたworkhubやhomehubのアプリでは、デバイス情報を取得できません。そこでJamf Proの拡張機能を利用してデバイス情報を取得し、そのデータを連携させておけば、workhubやhomehubのアプリから取得したデータと連携し、また、デバイス側で「workhubやhomehubの名前」が可能になります。そして「取得した情報とworkhubやhomehubのアプリから取得した情報（アプリのアイドル時間）をつなげて、お客様のデバイスの稼働状況を可視化できるようにしています。これによりJamf Proの拡張機能により情報がのびることに実現できていると思います。【執行役員 経営管理第二本部長 兼 セキュリティ・BCP統括 日高航氏】

取組は、たとえ積極的利用でなくてもお客様が問い合わせがあると、担当者が増えることで対応する必要が



株式会社ビットキー
執行役員
経営管理第二本部長
兼 セキュリティ・BCP統括
日高航氏

jamf 導入事例



株式会社ビットキー
workhub事業本部 カスタマーサクセス部
EPカスタマーサクセスチーム
渡辺真由氏

ありましたが、この独自に構築したダッシュボードを使えば問題を解決し、すぐに現場からサポートできます。また、方が一度デバイスが正常に稼働していない場合でもあってもサポート側から連絡できるため、お客様の安心につながっています。

サービス品質向上と業務効率化に貢献 Jamf Proの導入価値と今後の活用

●さらなる活用機会への基盤で大規模導入をスムーズに

このようにJamf Proを活用することで新たなワークスペースの提供を行い、お客様の満足につながるサービスの利便性や安定性を向上し、ならびに管理・運用コスト削減による業務効率化を同時に実現したビットキー、workhubやhomehubに際してお客様所有のiPadやiPhoneでも引き続き利用できますが、その場合はお客様側でOSやアプリのアップデートの手間などが発生することもあり、現在はフルマネージドサービスでの運用が圧倒的に多いとのこと。2024年秋末までで、今後予定されている約数千台のiPad/iPhone/Jamf Proによって管理されています。

「1社で数万台のiPadが稼働していることでもありますが、たとえばの話ですが、万一、ビル内のエントランスに設置されたデバイスに不具合が生じると、何人も人が中に入れないことになり得ます。お客様側からすれば、そのようなシステムを稼働させることは、再発防止策として従業員が出勤しない、何かあったら急いで再起動するといった対応が必要に

Outline

1. 自己紹介
2. 会社紹介
3. サービス紹介
4. カスタマーサクセスの取り組み

会社情報

会社名 株式会社ビットキー (英文表記: Bitkey Inc.)

設立 2018年5月16日

代表 寶槻 昌則 (代表取締役社長 CEO)
福澤 匡規 (取締役副社長 CRO)

資本金 20,312,720,300円
(2024年12月31日時点 資本準備金を含む)

所在地 東京本社
〒104-0031
東京都中央区京橋3-1-1 東京スクエアガーデン9F

大阪オフィス
〒541-0046
大阪府大阪市中央区平野町2-3-7 アーバンエース北浜ビル 1階

宮崎オフィス
〒880-0001
宮崎県宮崎市橘通西 3-10-32 宮崎ナナイロ東館 8F

子会社 パレットクラウド株式会社

Outline

1. 自己紹介
2. 会社紹介
3. サービス紹介
4. カスタマーサクセスの取り組み

ソフトウェアの領域を超えて リアルとデジタルの「分断」を解消する

「分断」は、リアルでもデジタル上でも存在します。だからこそ、私たちはソフトウェアの領域にはとまりません。ハードウェアも同時に開発・共創することで、デジタルで解決されていないリアルの体験も含めて、シームレスな体験を実現します。

Software



Hardware



現在、事業展開している2つのプロダクト

現在は「暮らし」「働く」という2つの事業領域において、hubシリーズ（プロダクト群）をリリースし、様々なステークホルダーに対して、プラットフォーム・プロダクト・サービスを展開しています。



対象カスタマー/ユーザー

フルマネージドサービスは端末の導入から運用サポートまで一貫したサービスを提供します



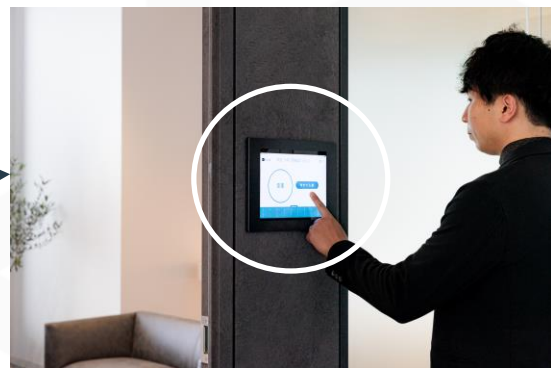
Outline

1. 自己紹介
2. 会社紹介
3. サービス紹介
4. **カスタマーサクセスの取り組み**

導入事例

導入事例

福岡の大型複合ビル「ワンビル」、ワーカーの利便性や生産性向上を目的に、ビットキーの「workhub」を導入



プレスリリース

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000168.000040203.html>

導入事例

清水建設様
全国約550拠点の作業所に顔認証システムを導入



<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000167.000040203.html>

ビットキーのworkhubが羽田空港第2ターミナル
国内線 ANA SUITE LOUNGEに採用



<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000134.000040203.html>

導入事例

ヤマト運輸様
「顔認証で解錠する宅配ボックス」に、技術協力



<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000173.000040203.html>

東急不動産様 関西のBRANZ「初」
マンションエントランスに顔認証導入



<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000185.000040203.html>

Jamf Pro導入のポイント

Jamf Pro導入のポイント

Before：セルフマネージド

ネットワーク：お客様にて検討

端末：お客様にて調達

端末の初期設定：お客様自身

固定資産管理：お客様自身

アプリのアップデート：App Storeから手動
で対応（AppleIDの発行・管理含む）

動作確認：お客様自身で確認

本体故障時の対応：お客様自身で交換

大変だった点

ネットワーク：Wi-Fi接続・セキュリティ

端末：お客様にて調達

端末の初期設定：設定漏れによる不具合

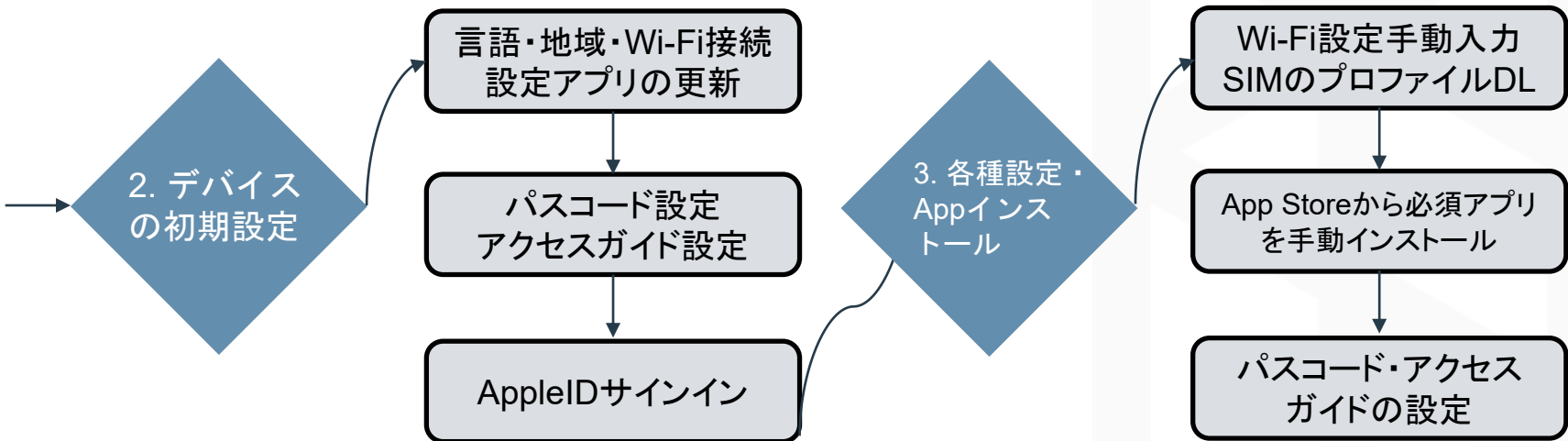
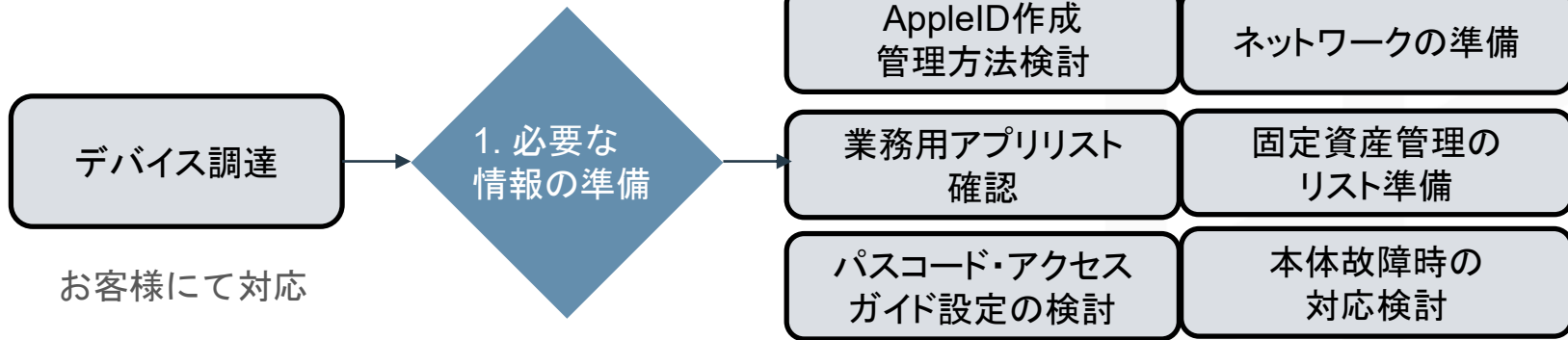
固定資産管理：お客様自身

アプリのアップデート：1台ずつの作業となり工数がかかる＞定期的なアプリアップデート実施が困難

動作確認：お客様自身で確認

本体故障時の対応：お客様自身で交換

Before : セルフマネージド



After : フルマネージド



デバイス調達

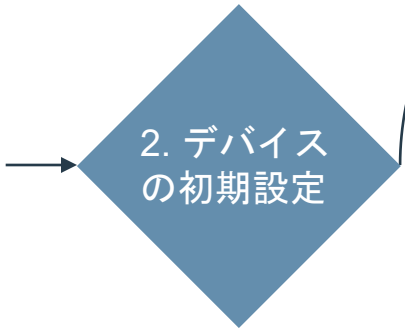
ビットキーにて対応



AppleID作成
管理方法検討
業務用アプリリスト
確認
パスコード・アクセス
ガイド設定の検討

対応不要

- ネットワークの準備
- 固定資産管理のリスト準備
- 本体故障時の対応検討



言語・地域・Wi-Fi接続
設定アプリの更新

パスコード設定
アクセスガイド設定
AppleIDサインイン



- Wi-Fi設定手動入力
SIMのプロファイルDL
- App Storeから必須アプリ
をJamfでインストール
- Single App Mode
の設定

Jamf Pro導入のポイント

After：フルマネージド

ネットワーク：ビットキーにて提供 (SIM通信)

端末：ビットキーにて調達

端末の初期設定：ビットキーにて対応

固定資産管理：ビットキーにて管理

アプリのアップデート：ビットキーがJamf

Proで遠隔対応 (AppleID不要)

動作確認：稼働状況の遠隔監視

本体故障時の対応：無償交換 (自然故障の場合)

改善した点

ネットワーク：構成プロファイル配布

端末：ABM登録>Jamfへ自動登録

端末の初期設定：ビットキーにて対応

固定資産管理：ABM、Jamfの同期情報

アプリのアップデート：モバイルデバイス

グループ単位での実行で効率化

定期的なアップデート実施が可能に

動作確認：立会い不要で死活監視可能に

本体故障時の対応：在庫の端末をキッティ

ングして再納品可能に

“お客様に設定作業をお願いする必要がなくなる”というのはというのはJamf Proで管理するデバイスを提供する最大のメリットです

(なにもしなくても定期的にアプリのアップデートが終わっている&アプリの設定が完了しているという体験が一番うれしいですね)

キッキング

キitting

デバイスの自動登録

- **Apple Business Manager (ABM)** と連携することで、新品のデバイスを箱から出して電源を入れるだけで自動的に Jamf Pro に登録され、必要な設定やアプリが配布できるようになりました
- 端末を触って行う作業が設定アプリの設定のみになり、工数を大幅に削減できました

キッティング

アプリの一括インストールと構成プロファイルの配布

- 必要なアプリケーションやセキュリティ設定を含む構成プロファイルを Jamf Pro から一括で配布することで、デバイスごとに手動でインストールや設定を行う手間がなくなり、展開までの時間を短縮しました
- アプリのインストールにAppleIDが不要になり、管理工数を劇的に削減できました

キitting風景

workhub事業部ではメイン担当2名で
数千台のキittingを担当していますが、
安定したクオリティでの納品を実現できています



導入後の安定稼働とサービス品質向上

導入後の安定稼働とサービス品質向上

Single App Modeによる安定運用

- 特定のアプリケーションのみが動作する**Single App Mode**を導入することで、ユーザーが誤って設定を変更したり、不要なアプリを起動したりするのを防ぎ、アプリケーションの安定稼働を保証しています

オフィス導入事例

人の出入りに関わるソリューションを扱うため、常にアプリを動作させておく必要があり Single App Modeはかかせない設定です



導入後の安定稼働とサービス品質向上

Single App Mode中のAssistive Touch有効化

- Assistive Touch有効にする前は、Single App Mode中に通信が不安定になり遠隔操作ができなくなるとiPadの物理ボタンで強制再起動を行う必要があり、お客様に手間をお掛けしてしまうことがありました
- Single App Mode中も必要に応じて**Assistive Touchを有効**にするように設定の見直しを行ったことで、万が一通信状態が不安定になった場合でも、簡単に再起動を実行できるようになりました
- 現在は稀に通信状態が不安定になることがあっても、ユーザー体験を損なうことなく安定運用を実現しています

Pro

モバイルデバイス： 構成プロファイル

← work_roomSupport_singleAppMode_AssistiveTouchON

オプション Scope

検索 jp.bitkey.app.roomSupport

オプション

シングル App モード時に強制される設定

- Touch
このオプションがオンになると、デバイス上のすべてのタッチ入力が無効になります。
- モーション
このオプションがオンになると、デバイスの回転時に画面の自動回転が許可されません。
- 音量ボタン
このオプションがオンになると、音量ボタンは無効になります。
- サイドスイッチ
このオプションがオンになると、リングスイッチは無効になります。
- スリープ/スリープ解除ボタン
このオプションがオンになると、スリープ/スリープ解除ボタンが無効になるため、デバイスはスリープ状態またはオフになりません。
- オートロック
このオプションがオンになると、オートロックは無効になります。
- VoiceOver
このオプションがオンになると、VoiceOverが有効になります。
- ズーム
このオプションがオンになると、ズーム機能が有効になります。
- 色を反転
このオプションがオンになると、画面の色反転が有効になります。
- AssistiveTouch
このオプションがオンになると、Assistive Touchが有効になります。
- 読み上げの選択
このオプションがオンになると、選択項目の読み上げが有効になります。
- モノラルオーディオ
このオプションがオンになると、左右のチャンネルで同じコンテンツを再生させます。
- 音声制御
このオプションがオンになると、音声制御は有効です。

ユーザにシングル App モード時にこれらの設定の変更を許可

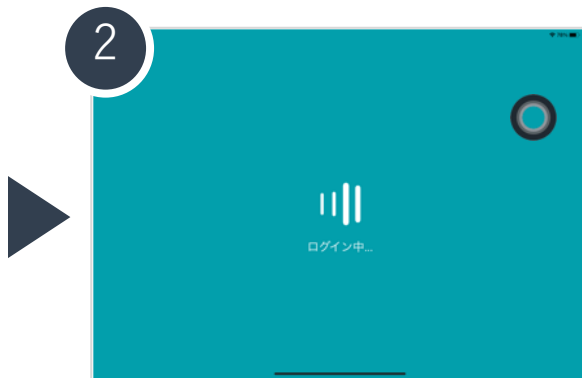
キャンセル 保存

Single App Mode中に Assistive Touchを有効にしています

iPad画面



Assistentive Touchのボタンを5秒間長押しする



端末の再起動が実行され、自動でアプリのログイン画面へ遷移します



アプリが起動します
(起動までに数十秒程度かかります)

Assistentive Touchでは
長押しで再起動する設定のみを登録しています

導入後の安定稼働とサービス品質向上

定時再起動機能によるパフォーマンス維持

- Single App Modeを適用しているデバイスに対して、1日に1回デバイスを Jamf Pro から再起動実行する仕組みを構築しました（workhub との API 連携により実現しています）
- 長時間カメラを起動していると端末起因の思わぬ挙動が発生することがあるため定期的に再起動することで不具合を防止しています
- 定時再起動はLTE 通信の安定にも寄与しており、通信エラーによるサービスの中断を最小限に抑えることができました

workhub管理画面

The screenshot displays the 'workhub' management interface. At the top, the breadcrumb 'デバイス・備品管理 / デバイス' is visible. A '顔情報再取得' button is present, with a dashed box highlighting a 'デバイス再起動' button next to it. The main content area is divided into several sections:

- 共通設定** (General Settings): Includes 'タブレット名' (Tablet Name) set to '自動ドア1', 'シリアルNo' (Serial No.) with a redacted value, '入室可能時間' (Entry Possible Time) set to '(未設定)', '自動キャンセル時間' (Auto Cancel Time) set to '無効', '自動キャンセル前通知' (Auto Cancel Pre-notification) set to '自動キャンセル時刻の5分前', '認証後に表示する情報' (Information to display after authentication) with '名前' (Name) unchecked and '従業員番号' (Employee Number) checked, '認証成功メッセージ' (Authentication Success Message) with '(En) Welcome to bitkey!', and 'タブレットでのカギの解錠許可する' (Allow key unlocking on tablet).
- ステータス** (Status): Shows '動作中' (Operating) in green, with '最終起動日時:2025/07/21 03:04' (Last start time).
- 定時再起動設定** (Scheduled Restart Settings): Shows '定時再起動' (Scheduled restart) as 'ON' in green, and '再起動時刻' (Restart time) as '毎日 03:00' (Daily 03:00).
- 設定写真** (Setting Photo): A section for uploading a photo, currently showing '登録されている写真はありません' (No photos are registered).

A central blue callout box contains the text: '管理者権限を持つユーザーはworkhubのシステム管理画面から遠隔再起動を実行できます' (Users with administrator privileges can perform remote restart from the workhub system management screen).

Pro

モバイルデバイス

インベントリ 管理 履歴

Management History

275 Completed Commands 0 Pending Commands 0 Failed Commands

COMMAND	DATE/TIME COMPLETED	USERNAME
RestartDevice	Today at 3:03 AM	
Update Inventory	Today at 3:03 AM	
Clear Passcode	Today at 3:03 AM	
RestartDevice	Yesterday at 3:05 AM	
Update Inventory	Yesterday at 3:04 AM	
Update Inventory	2025/07/17 at 3:05 AM	
Clear Passcode	2025/07/17 at 3:04 AM	
RestartDevice	2025/07/16 at 3:04 AM	
Update Inventory	2025/07/16 at 3:04 AM	
Clear Passcode	2025/07/16 at 3:04 AM	
RestartDevice	2025/07/15 at 3:03 AM	
Update Inventory	2025/07/15 at 3:02 AM	

Single App Modeを適用しているデバイスに対して Clear Passcodeを実行した後Update inventoryのコマンドを投げ、一定時間にレスポンスが返ってきた場合にRestart Deviceを実行します

遠隔サポートの効率化と運用コスト削減

遠隔サポートの効率化と運用コスト削減

死活監視ダッシュボードの開発

- Jamf Pro から取得した情報を集約し、**通信状態**・**バッテリーレベル**・**アプリの停止状態**・**MDM 同期状態**などを一目で確認できる死活監視ダッシュボードを独自に開発しました
- これにより、問題の早期発見と効率的な対応が可能になりました

CSが事象の切り分けをする例

▼ 3. アプリが起動していない場合、デバイスがどういう状態になっているか

1. jamfで同期が取れるか確認する

▶ イベントリアップデートの手順

2-1. 同期が取れる場合の状態

1. 以下の状態であることが考えられます（図はRoomSupportです。Receptionも同様）



【常時認証・予約認証共通】 Home画面
になっている



【常時認証・予約認証共通】 ログイン
画面になっている

カスタマーサクセス担当者向けのマニュアル一例

2-2. 同期が取れない場合の状態

1. 以下の状態であることが考えられます（図はRoomSupportです。Receptionもほぼ同様）



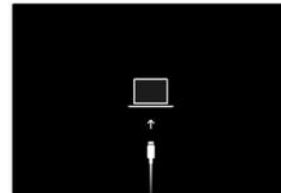
【常時認証モード】 オフラインモード
になっている



【常時認証モード】 ログイン中画面に
なっている



【常時認証モード】 インターネットに
接続されていない



【常時認証・予約認証共通】 リカバリ
モードになっている

遠隔サポートの効率化と運用コスト削減

自社アプリおよび iOS バージョン管理

- Jamf Pro を利用して、自社開発アプリケーションや iOS のバージョンを効率的に管理しています
- これにより、常に最新かつ安定したバージョンでサービスを提供し、不具合の抑制や体験性の向上に貢献できています

Jamf Proダッシュボードの例


The screenshot displays the Jamf Pro dashboard interface. On the left is a navigation sidebar with the following items: **Pro** (top), **ダッシュボード** (Dashboard), **コンピュータ** (Computers), **デバイス** (Devices), **ユーザ** (Users), **ブループリント** (Blueprints), **コンプライアンス** (Compliance), and **設定** (Settings). The main content area is titled **ダッシュボード** and is divided into two sections. The first section, **インベントリ情報** (Inventory Information), contains two cards: **コンピュータ** (Computers) showing 0 management objects and **デバイス** (Devices) showing a redacted count of management objects. The second section, **スマートモバイルデバイスグループ** (Smart Mobile Device Groups), contains five cards, each representing a group of devices with an alert: **alert_稼働中かつiOSバージョンが15以上16未満** (alert_Operational and iOS version 15 or higher, 16 or lower), **alert_稼働中かつiOSバージョンが15以下** (alert_Operational and iOS version 15 or lower), **alert_稼働中かつiOSバージョンが16以上17未満** (alert_Operational and iOS version 16 or higher, 17 or lower), **alert_稼働中かつiOSバージョンが17以上18未満** (alert_Operational and iOS version 17 or higher, 18 or lower), and **alert_稼働中かつiOSバージョンが18以上** (alert_Operational and iOS version 18 or higher). Each of these five cards shows a redacted count of devices and is labeled **デバイス** (Devices) at the bottom.


遠隔サポートの効率化と運用コスト削減

Slack 通知によるリアルタイムアラート

- デバイスに異常が発生した場合、シリアル番号・アプリのショートバージョン・デバイスの名称・拡張属性（クライアント名・稼働ステータス）などの詳細情報を自動的に Slack に通知する仕組みを構築しました
- これにより、担当者は迅速に状況を把握し、初動対応を行うことができるようになりました
- 顧客に提供しているiOS端末の情報がJamf Proに集約されているため、調査に必要なデータをすぐに確認できます

Slack通知画面イメージ

 **アプリ起動チェッカー** アプリ 19:45


 【Suspend】アプリ停止を検知しました！

<p>■ クライアント</p> <p>拡張属性</p>	<p>■ デバイス</p> <p>デバイス名称</p> <p>シリアルナンバー</p>
<p>■ 利用アプリ</p> <p>アプリ名 (iOS 4.1.5)</p>	<p>■ 検知日時</p> <p>2025-07-21 19:37:43</p>

アプリ停止中のデバイスが 35台 あります(直近1週間で通信状態が取得できたデバイス限定)

iOS デバイス (35台)

[続きを見る](#)

 **RoomSupport Alert** アプリ 19:23

[@channel](#)

[ThingのFirestoreリンク](#)

[ThingStatusのFirestoreリンク](#)

【深刻な端末負荷を検知しました】

メモリ使用率が90%を超過しました。

長期間アプリが再起動されていない、または、想定しない量の処理が発生している可能性があります。

- 顧客担当者の方は現地状況を確認し、直ちに端末の再起動を実施してください。
- 開発担当者の方は動作ログを確認し、不審な動作がある場合は顧客担当者へ連携してください

Product

[RoomSupport](#)

以上がJamf Proを活用したビットキーの
カスタマーサクセス事例です

MDM管理といえは情シスのイメージが強いと思いますが、カスタマーサクセスにとっても非常に有効なツールです

お客様と開発部門の間に立つカスタマーサクセスだからこそ気づける視点を大事にしながら、体験を洗練させていきたいです

これからもより一層顧客体験の向上に貢献
できるように精進して参ります

(Jamfカスタマーサクセスの皆様からのご提案もお待ちしています☒)

ご清聴ありがとうございました！



ソリューションについてのお問合せもお待ちしています

本資料に関する注意事項：

本資料は、著作権法および不正競争防止法により保護されています。

内容の全部または一部について、株式会社ビットキーの事前の許可なく、複製・転載・改変・二次利用等を行うことを禁じます。

記載されている会社名、製品名、サービス名、ロゴ等は、各社の商標または登録商標です。

