

株式会社ダスキン 様



〈株式会社ダスキンについて〉

1963年創業。清掃・衛生用品のレンタルや販売、ハウスクリーニング、家事代行などご家庭からオフィス・店舗までの様々なお困りごとに対応するクリーン・ケア事業をフランチャイズ形式で展開している。ほかにも介護用品・福祉用具のレンタルや販売などのシニアケア事業、ミスタードーナツなどのフード事業を行っている。加盟店を含めたお客様売上高は3,986億円以上(2016年3月時点)。

「2,000 店以上のフランチャイズ加盟店向けサポートツールとして ISL Online を採用した理由は、『インターネットとイントラネットのハイブリッドで利用できる』だけではありません」

株式会社ダスキン
クリーン・ケアグループ 情報システム開発部 導入・サポート室室長 貞松 氏、同室 熊谷 氏

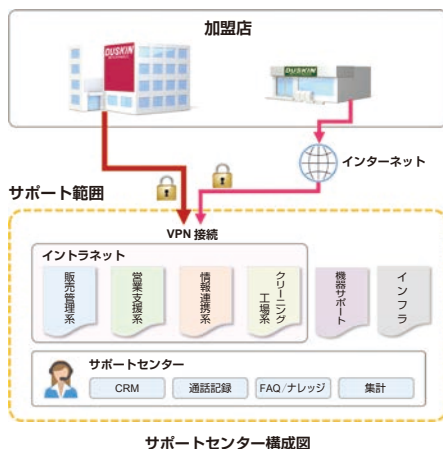
ダスキンでは、さまざまなIT環境が混在する2,000店以上のフランチャイズ加盟店へのサポートツールに ISL Online を導入しました。導入後、サポート業務の効率化と品質向上を実現したクリーン・ケアグループ情報システム開発部 導入・サポート室室長 貞松尚之氏(写真右端)と同室 熊谷善文氏(写真左端)に導入経緯とその導入効果について詳しく聞きました。

加盟している2,000店以上のサポート向けに、オンプレミスとパブリッククラウドのハイブリッドで利用

— 現在、どのような環境で ISL Online を使用しているのでしょうか。

私達が担当しているのは、フード事業を除く清掃・衛生用品レンタル・販売、ハウスクリーニング等の訪問販売を行っている2,000店以上の加盟店のサポート業務です。その中で ISL Online を、加盟店向けの販売システム、営業支援システム等の操作サポートとして利用しています。

加盟店の環境は、当社のイントラネットにVPNで接続するタイプと、インターネットを通じて接続するタイプの2つに大別できます。



インターネット経由、企業の場合はVPNで接続する場合がありますね。

ISL Online を契約しているライセンスは、オンプレミスが10ライセンス、パブリッククラウドが6ライセンスで、加盟店数の割には少なく感じますが、オペレーターアカウント数や対象端末台数が無制限に登録できる「同時接続ライセンス」なので、問題なく対応できています。

サポート時は、オペレーター側からクライアント側の操作ができない「見るだけモード」を使用しています。クライアント側の操作はあくまでも加盟店が行うことを原則として運用しています。



“加盟店のIT環境に合わせた利用ができるという点は非常に重要です”
(貞松氏)

電話だけの説明や RealVNC には、課題がありました

— ISL Online の導入前は、どのようなサポート環境だったのでしょうか。

加盟店には販売管理、営業支援、情報連携、クリーニング工場への発注など、共通システムを通じて利用していただいています。

以前は、イントラネットに接続している加盟店に対しては電話と RealVNC を使い、そのほかの加盟店については電話のみで対応していました。

しかし、RealVNC では画面を乗っ取る仕様のため、ユーザーは何をされているのか把握できませんでした。また電話の場合は、ユーザーの画面が見えない状態で、電話だけで操作方法を説明するのは、想像以上に難しいのです。笑い話のようですが、オペレーターと加盟店で「右」と「左」が一致しないということもありました。

— どのようなきっかけで、ISL Online の導入検討を始めたのでしょうか。

社内では電話によるサポート業務を「空中戦」と呼んでいますが、「空中戦」を解消して、サポート業務をより効率的に行う必要性は以前から感じていました。

また、当時使用していた RealVNC の保守契約の更新時期が近づいていて、新しいリモートツールに切り替えるタイミングになりました。

インターネットとイントラネットの両方で使えることが必須でした

— サービスの選定にあたっては、どのような点が選択のポイントになったのでしょうか。

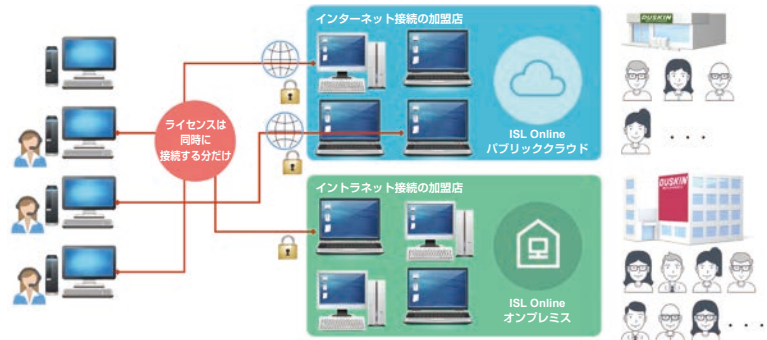
リモートツール採用を検討するにあたり「求めた要件」は次のとおりです。

1. 「インターネットとイントラネットの両方の接続に対応していること」
2. 「操作している画面がオペレーターと共有できること」
3. 「操作が簡単であること」
4. 「コストが必要最低限であること」

加盟店は、個人事業主から大規模にビジネスを展開している企業までさまざまです。小規模事業者は

— 順々に伺います。要件1.「インターネットとイントラネットの両方の接続に対応していること」とは。

当社では、イントラネットにVPNで接続する加盟店とインターネット経由で接続する加盟店の2つの接続方法があります。そのため、両方の接続形態を一つのリモートツールで対応できることが絶対条件でした。



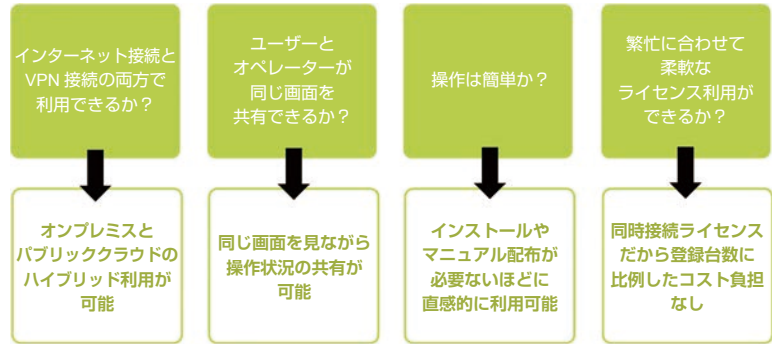
— 要件2.「操作している画面がオペレーターと共有できること」とは。

ユーザーとオペレーターのどちらかが画面を乗っ取ってしまうのではなく、同じ画面を見ながら操作状況を共有できることが必要でした。



"イントラネットとインターネットの両方が使える点がポイントでした" (熊谷氏)

同時接続ライセンスと同時にパブリッククラウドとオンプレミスのハイブリッド利用も可能



— 要件3.「操作が簡単であること」とは。

多様な加盟店のICT環境を考えると、操作が簡単であることも重要なポイントです。情報システム部門を持つ企業であれば問題ありませんが、中小規模の加盟店の場合はPCに詳しくない人は珍しくありません。また、加盟店は全国に展開しています。面倒な設定作業などが不要であることは重要な選定ポイントでした。そのため、他社のサービスも検討したのですが、インストール等の手続きが面倒なもの、候補として残りませんでした。

— 要件4.「コストが必要最低限であること」とは。

サポート業務の場合、ワントタイム接続が基本ですが、時期によって問い合わせ数に大きな波があります。当社の場合、1日単位では午前と午後、月単位では月初と月末、さらに年末と年度末に、問い合わせ数が増加します。

また、加盟店は2,000店以上あるので、アカウントごとにライセンスを取得するのは、コストの増大につながります。ISL Onlineは「同時接続ライセンス」体系のため、問い合わせの波があっても、柔軟に対応でき、ライセンスコストを大幅に抑えることができました。

加盟店の業務効率と満足度向上のための取り組みを今後も続けていく

— ISL Online の導入効果をどのように実感されていますか。

アプリの配布などが不要で、シンプルで快適に利用できるツールだ、というのが第一印象です。加盟店に導入する際も、マニュアルなどを配布する必要もなく、加盟店への負担もなく導入できました。

現在、サポートへの問い合わせの約60%が、その場で即答でき、解決する案件です。残りの約40%が、なんらかの操作説明などが必要になる案件ですが、ほとんどがISL Onlineで対応しています。また、クライアント側のPCに再起動が必要な場合でも、自動的に再起動前の画面まで復旧する機能があり、加盟店の負担軽減になっています。

また、問い合わせが迅速に解決できるので、加盟店の満足度も向上していると感じています。操作がシンプルなので、オペレーターの養成にも時間がかからず、担当者間で対応中の画面を転送する「セッション転送機能」などもあり、サポート業務全体の効率化にも役立っています。



ISL Online の導入効果

1. 加盟店へのサービス向上を実現
ストレスの少ない問い合わせ対応と迅速な解決は、加盟店が本来の業務に注力できる環境の構築に役立っている。
2. ヘルプデスク運用コスト削減
1件あたりの対応時間を短縮することによりオペレーターコストを削減できた。

— サポート業務の改善について、今後はどのような取り組みを行う予定でしょうか。

具体的にこれといった計画があるわけではないのですが、ヘルプデスクの品質向上、効率化、コスト削減の取り組みにゴールはないと考えています。当社に適した機能があれば、積極的に利用していきたいと思っています。

— ISL Online への今後の期待をお聞かせください。

オーシャンブリッジは、いつも対応が早く、当社の方がまな要望にも丁寧に応じていただき、感謝しています。今後は、当社でも導入が進んでいるタブレット端末への対応を期待しています。

リモートコントロールツール

ISL Online 15日間無料体験の申込は

<https://www.islonline.jp>



ISL Online国内総販売代理店

株式会社オーシャンブリッジ

〒107-0051 東京都港区元赤坂1-5-12 住友不動産元赤坂ビル7F

Web: <https://www.oceanbridge.jp/>

Email: sales@oceanbridge.jp

TEL: 03-6809-0967 (営業部)

● ISL OnlineはXLAB d.o.o.の商標です。

● その他の社名または商品名等は、各社の登録商標または商標です。

ご購入に関するお問い合わせは