

株式会社築地寿司清 様



<株式会社築地寿司清について>

創業明治 22 年の江戸前寿司の老舗。今日まで 120 年以上、江戸前にぎり一筋に心を込めた職人技で、魚河岸の厳選された素材の味を提供し続けている。築地本店をはじめ全国に 31 店舗を展開。

「31 店舗のリモート PC サポートに ISL Online を活用しています。忙しい現場従業員の貴重な時間を奪わずに、『後はやっておくのでお店に戻って大丈夫ですよ』と言えるようになりました」

株式会社築地寿司清

取締役副社長 鈴木 敏和氏、人事部 システム管理・総務担当 課長 山田 篤氏、経理部 玉置 牧子氏

写真左端：弊社営業部 井上、右端：弊社営業推進部 岩田

株式会社築地寿司清では、全国 31 店舗のリモート PC サポートに「ISL Online」を活用されています。同社取締役副社長の鈴木敏和氏（写真中央）、人事部 システム管理・総務担当 課長の山田篤氏（中央左）、経理部の玉置牧子氏（中央右）に詳しいお話を伺いました。

「遠隔レクチャー」& 「後はやっておくから」

— はじめに、現在 ISL Online をどのように使われているのか教えてください。

店舗で PC を使う従業員のサポート対応に使っています。

当社は関東圏を中心に新潟、愛知、大阪、福岡など全国に 31 店舗があり、各店舗には売上や勤務データの入力、事務連絡などを目的とした PC が設置されています。主に PC を操作するのは店長・副店長クラスの従業員で、勤務時間中は板前として働いています。

ISL Online を使ったリモートサポートの内容は、メールや Excel などの操作方法から各種設定、OS のアップデートまで様々ですが、内容に応じて以下の二種類のアプローチを使い分けています。

<遠隔レクチャー型>

売上データを入力する Excel や書類のやりとりをするためのメールソフトなど、店長として操作を覚えなくてはいけないものについては、リモートで操作方法を指導します。ISL Online で同じ画面を共有し、

「左から 3 番目の枠に数字を…そう、そこに入力してください。…はい、それで OK です」
「こちらでカーソルを動かしますね…このボタンです。ここを押すと完了になります」
というような形で会話をしながら操作を覚えてもらいます。

<後はやっておくから型>

ネットワークや OS に関するトラブル、アップデート対応などは専門的な知識が求められます。PC のトラブル発生時に電話で「何が起きているのか」を説明するだけでも、IT に詳しくない従業員には大変なことです。そもそも、忙しい店舗の限られた休憩時間にのんびり電話相談をしている余裕はありません。

そのような時はこちらに対応を任せてもらいます。

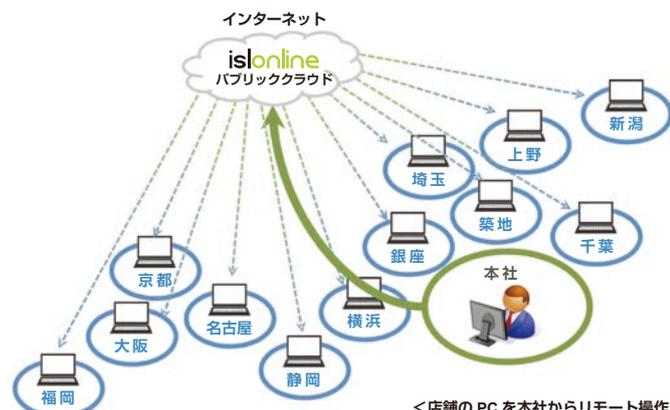
リモート接続をすれば何のトラブルが起きているかも一目でわかります。上述の売上データ入力などの操作は店舗の責任者として覚えてもらわなければいけない事ですが、トラブルシューティングや OS アップデートは覚える必要がありません。

「後はこちらで直しておきますから、お店に戻って大丈夫ですよ」
と伝え、従業員を PC 画面の前から解放します。

SE 全員が使っていた ISL Online なら間違いがない

— ISL Online を導入した経緯を教えてください。

(山田氏) 以前までは、何かトラブルが発生すると電話で悪戦苦闘しながら状況を把握して対応をしたり、電話ではどうしようもない時はわざわざ店舗に足を運んだりしていました。



<店舗の PC を本社からリモート操作>

たとえば本社から浦和の店舗まで行って帰ってくるとそれだけでかなりの時間が潰れてしまいます。さらに名古屋や大阪の店舗となるとそれだけを目的に時間とコストをかけるわけにはいきませんので、出張で立ち寄る時まで待ってもらおう事もありました。

自宅にPCが無く、スマートフォンは使いこなせるがPCの操作は全くわからないという若い従業員は増加傾向にあります。今後も各店舗のPCサポートが無くなることはないと考えました。

そこで、本社から各店舗のPCをリモート操作するためにISL Onlineの導入を検討しました。

実は私の前職はITベンダーのSEで、ISL Onlineの使用経験がありました。

ITベンダーでは、顧客企業に納品したシステムのメンテナンスやサポートをするためにリモートコントロールツールを日常的に使っています。色々なメーカーのリモートコントロールツールがありますが、私の所属していた会社では以下のような点を評価してISL Onlineを採用していました。

- 操作性の良さ、通信速度の安定性
- ポート設定が不要など負担の少なさ
- 一定のレベルが確保されているセキュリティ

ISL Onlineのライセンスは、SE全員に1つずつ付与されていました。

自分の経験から、リモートサポートならISL Onlineを選べば間違いがないと思っていました。

— ISL Onlineの導入について社内で反対意見は出なかったのですか？

(鈴木氏) 私自身、過去にITベンダーのリモートサポートを受けた経験がありました。目の前の自分のPCのカーソルが勝手にスルスルッと動くのを見て、こんな便利なものがあるのかと感心したことを覚えています。ただ、これはそのITベンダーだからできることで、それなりの設備やコストのかかるものだと思っていました。

それがISL Onlineの導入だけで簡単にできて



しまう。クラウド型のツールということで、導入に時間も手間もかからない。何より、想像していたよりもコストが手頃でした(同時接続数が1つなら、対象となる店舗数はいくつでも1ライセンスでOK)。長く使うツールになりますから、割引価格のある5年契約でライセンスの導入を決定しました。

従業員の学習速度がアップした

— ISL Onlineの導入後、慣れるまでどの位時間がかかりましたか？

(玉置氏) 私は今回の導入で初めてリモートコントロールツールを使い始めました。Excelの帳票の入力方法などを支援しています。ISL Onlineの操作にはすぐに慣れました。感覚としてはWordやExcelよりも簡単で、インターネットを閲覧するくらいの感覚です。

あらかじめ各店舗のPCに「常駐モジュール」をインストールしておく、リモート接続を行う時に店舗側の従業員に接続作業をやらしてもらっても無くなります。電源さえ入っていれば、向こうは何もしなくても大丈夫です。

— リモート操作を「される側」の従業員の反応はいかがでしたか？

驚いたり、喜んだりしていました。「こんな事が出来るなら、もう悪さはできませんね」と苦笑する者もいました。

ISL Onlineの導入によって変化した事の1つに「従業員がPC操作を覚えるのが早くなった」ことが挙げられます。電話での口頭説明だけではよく



わからないことも、画面を共有しての指導だと格段にイメージがつかみやすくなるようです。今までは「先月教えたはずなのにもう忘れてる」ということはよくありましたが、ずいぶん減ったと感じています。

加えて、店長や副店長が不在の時にも、PCの電源が入っていればリモート操作でデータやファイルなどを確認できるようになりました。これまでは「今日は店長がいないのでわかりません」と言われると、もうお手上げでした。

— ISL Onlineはどのような飲食業の会社におすすめできますか？

(山田氏) 本社から離れたところに店舗がある会社でしたらどこでも役に立つと思います。おそらく3店舗以上あるとすぐに効果が出るのではないのでしょうか。サポートをする側の移動コストを削減するだけではなく、現場従業員が奪われる時間をできるだけ少なくするという意味でも、価値の高いツールだと思います。

まずは無料で使える体験版を試してみることをおすすめします。

— ISL Onlineを使う時のコツや注意点があれば教えてください。

便利なぶん、全てをリモート操作だけで済ませず、定期的に店舗に足を運ぶことを心がけています。リモートコントロールによって「常に遠くから見張られている」と警戒する従業員もいます。直接顔を合わせて会話をすることで信頼関係の土台が作られ、その土台があるからこそ、リモートコントロールの真価が発揮されるのだと思っています。

— 最後に、ISL Onlineの今後の活用についてお聞かせください。

ISL Onlineは「忙しくて時間の無い飲食店」におけるPC活用支援にとっても力を発揮することを実感しました。現在は操作方法の問い合わせやトラブル対応が主ですが、今後はITリテラシーを高めるための教育にも活用していきたいと思っています。



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