

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

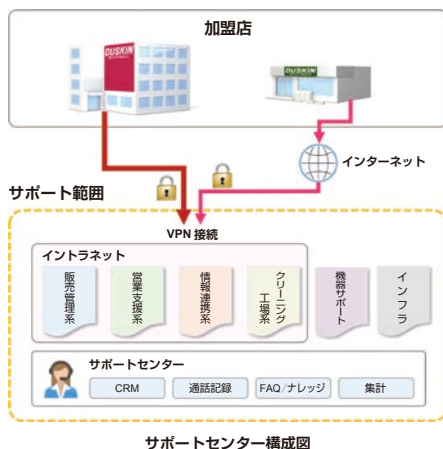
ダスキンでは、さまざまな IT 環境が混在する 2,000 店以上のフランチャイズ加盟店へのサポートツールに ISL Online を導入しました。導入後、サポート業務の効率化と品質向上を実現したクリーン・ケアグループ 情報システム開発部 導入・サポート室室長 貞松尚之 氏(写真右端)と同室 熊谷善文 氏(写真左端)に導入経緯とその導入効果について詳しく聞きました。

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。



サポートセンター構成図

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

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」

