

株式会社グループセブ ジャパン 様



<株式会社グループセブ ジャパンについて>

1975年の設立以来、ノンスティック調理器具のトップブランドとして成長。特に1999年「取っ手のとれるティファール」が爆発的なヒット、2001年にはフライパンに革命的な技術をもたらした「温度の見えるティファール」を発売、2004年には、「あっ！という間にすぐ沸くティファール」でおなじみの「電気ケトル」を本格的に発売開始と、常にお客様に喜ばれる付加価値の高い商品を提供している。

「全国のティファール直営店と支店へのヘルプデスクで ISL Online を活用。現場の負担を最小限に抑えられ、本来の業務に注力できる環境を構築できるようになりました」

株式会社グループセブ ジャパン
IT マネージャー 谷部 信之氏
写真右端：弊社営業部 木村

「ティファール」などを販売する直営店を全国に28店舗展開する株式会社グループセブ ジャパンでは、直営店の販売スタッフに対するヘルプデスク業務の効率化が課題でした。ISL Online の導入により、新たな予算を計上することなく、ヘルプデスク業務の大幅な効率化を実現しました。同社 IT マネージャーの谷部信之様に、導入効果などを伺いました。

全国 28 店の直営店と 5 つの支店のヘルプデスク業務に ISL Online を活用

— 現在、どのように ISL Online を利用されているのでしょうか。

当社は「ティファール」ブランドをはじめとした調理器具などを販売店に卸す一方で、直営店も運営しています。現在、全国に28店舗を展開しており、直営店で使用するPCのヘルプデスク業務にISL Onlineを使用しています。また、最近は大阪など5つの支店に対するヘルプデスク業務にも利用するようになってきました。

— 何名のヘルプデスク担当者で、どのような問い合わせに対応しているのでしょうか。

直営店には、業務用のPCとPOS用のPCがそれぞれ1台ずつ用意されています。POS用PCは別途専門業者がメンテナンスしており、ヘルプデスクが担当するのは業務用のPCです。これらのPCサポートを3名で担当しています。メールソフトのトラブルなど問い合わせは様々ですが、その間、店舗の接客業務がストップしてしまう場合もあるので、問い合わせに対応する時間の短縮は以前から大きな課題でした。

ヘルプデスク担当者と現場スタッフの両者のストレスになっていました

— これまでにリモートツールは利用されていなかったのでしょうか。

実は、以前チャットやリモートツールを使用した

ことがありましたが、あまりにもレスポンスが遅すぎて、結局、使わなくなってしまいました。社内LANで使用する分にはあまり速度の問題は感じなかったのですが、店舗や支店のPCに接続する場合は、レスポンスが大幅に遅くなりました。

— ISL Online の導入以前は、どのようにヘルプデスク業務を行っていたのでしょうか。

基本的に、どのような状況が発生しているのか、どう対応すればよいのかを、電話による会話のみで行っていました。そのため、状況を把握するだけでも大変な作業になっていました。問い合わせの頻度自体は週に1~2回と多くはありませんが、1回の対応時間が状況把握だけで1時間以上かかるということも珍しくありませんでした。店舗スタッフは販売の専門職のため、業務用PCのトラブルでコア業務にあてる時間が削られるのは、大きな問題でした。



全国の店舗・支店のPCをISL Onlineでサポート



旧リモートツールから電話でのサポートに切り替えたが・・・

同時接続ライセンス方式でなければ、導入を即決することはできませんでした

— どのようなきっかけで ISL Online の存在を知ったのでしょうか。

まったくの偶然ですが、別の案件で相談していたオーシャンブリッジの担当者にリモートツールの相談をしたところ、ISL Online を紹介されたのです。詳しい説明を担当者から聞いて、同時接続数ライセンスに大きな魅力を感じました。当社のヘルプデスク業務は高い頻度で発生するわけではないので、トータルのライセンスコストが抑えられる点の評価しました。

— 導入の決め手はどの点にあったのでしょうか。

ライセンスの単価がリーズナブルで、現行の予算の中で導入可能だった点は大きいですね。ユーザー課金タイプのライセンスでは、どんなに性能が良くても、予算の確保などの問題があり、即断即決での導入は難しかったのが実情です。さほど時間をかけずに ISL Online の導入を決定しました。

パフォーマンスは圧倒的でした。もう、以前の環境に戻ることは不可能です

— ISL Online の導入効果はいかがですか。

実測はしていないのですが、体感値で圧倒的にヘルプデスク業務が効率化したと感じています。それまでは1時間以上もかかっていた現状把握の時間が、早ければ数分で済むようになりました。これは画面を直接見ることができるとリモートツールの大きなメリットです。

— 店舗スタッフにも導入の効果はあったのでしょうか。

きちんとヒアリングしたわけではありませんが、店舗スタッフ側のストレスも激減したと想像しています。以前のリモートツールを使用していたときは、共有画面のカーソルの動きが遅く、レスポンスが非常に遅かったので、ヘルプデスク担当者



「使い勝手の良さ、レスポンスなど、パフォーマンスは申し分ありません。以前の環境でヘルプデスク業務を行うことは、もう想像できません」
(谷部氏)

だけではなく店舗スタッフも、画面を見ていてストレスを感じていたと思います。ISL Online はレスポンスがよく、店舗スタッフへの負担が少ないため、本来の業務に注力できる環境を構築できていると感じています。

コールセンターといった社内、他部署でも ISL Online を活用し、効率化を目指していきたい

— 直営店だけではなく、支店のヘルプデスク業務にも ISL Online を活用しているとのことでした。

ISL Online の非常に高いパフォーマンスを評価し、店舗に加えて支店のヘルプデスク業務にも活用し始めているところです。こちらも感覚値ですが、ヘルプデスク業務の効率は確実に改善していると感じています。今後は、コールセンターのヘルプデスク業務などへの導入も検討していきたいと思っています。

— オーシャンブリッジへのご意見などがあればお聞かせください。

ISL Online 同様、問い合わせに対しても非常に迅速なレスポンスがあるのは助かっています。また、海外製品を取り扱っている企業の場合、動もすればビジネスライクな関係になりがちですが、オーシャンブリッジの企業風土はきめの細かい対応など、とても日本的だと感じています。



旧リモートツール



本社スタッフ
対応時間

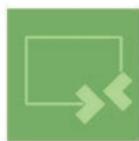
レスポンス
遅延



電話



本社スタッフ
対応時間



islonline



本社スタッフ
対応時間



ISL Online によるサポート所要時間の削減イメージ

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