

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

ー 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。

ー 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

ー 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

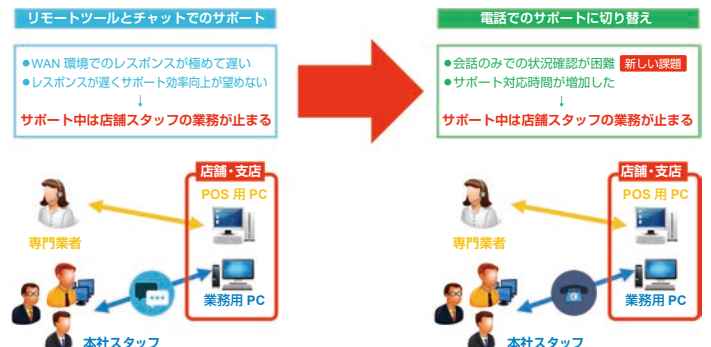
ことがありましたが、あまりにもレスポンスが遅すぎて、結局、使わなくなってしまいました。社内LANで使用する分にはあまり速度の問題は感じなかったのですが、店舗や支店のPCに接続する場合は、レスポンスが大幅に遅くなりました。

ー 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・・・

