

お客様導入事例

株式会社トライアルカンパニー様

業種：小売流通業

ソリューション：運用保守業務アウトソース

新業態「スーパーセンター」が急成長、ヘルプデスクを軸とした運用保守アウトソーシングで対応品質を一気に向上、本来業務へのシフトも実現



■お客様プロフィール

社名：株式会社トライアルカンパニー
創業：1974(昭和49)年4月
設立：1981(昭和56)年7月
資本金：21億2,335万300円
事業内容：スーパーセンタートライアル(郊外型総合販売店)の経営、食品・生鮮食品・家庭用品・衣料品・家電製品の販売
コンピュータソフト・流通システム開発
本社所在地：福岡市東区多の津 1-12-2
トライアルビル
公式サイト：<https://www.trial-net.co.jp/>

導入の背景

店舗を積極拡大する中、貴重な内部人材を差別化業務へシフトすべく、アウトソーシングを検討

株式会社トライアルカンパニー様は、食品スーパーとディスカウントストアを合体させたスーパーセンター「トライアル」を、全国はもとより韓国へも拡大する、今注目の企業。

急成長の背景には、ローコストオペレーションを通じた低価格販売があり、その実現手段として、独自の物流体制や、創業時からの積極的なIT導入、そして、それを支える充実した内部開発体制があります。

しかし店舗の拡大に伴い、店舗POSや各種システム、ネットワーク機器類など社内IT資産も同時に急増。社内ヘルプデスクなどの運用保守業務に逼迫感が生まれ始め、アウトソーシングを検討するに至りました。

「店舗で障害が発生した場合、福岡の本社から各地へ社員を派遣することもありました。しかし、貴重な社内リソースは、流通業として本来注力すべき「差別化のためのシステム開発業務」に集中させたい状況でしたので、自社で行う必然性がない業務は外注化することにしました」(百武取締役)

初期検討・弊社選定理由

コスト面に加え、業務メニュー作りへの協力など柔軟な対応と提案が選択の決め手

そんな中、弊社との接点が生まれたのをきっかけに、まずはアウトソース対象業務のメニュー作りや新ワークフロー構築などの基本計画を共同で検討。

特に、「アウトソーシングを通して、メリットを生み出すこと」を目標に設定。例えば、「事業規模拡大に拠らず、業務のサービスレベルを担保すること」「ファーストコンタクトの対応強化により、社内満足度を向上させること」などを決めました。

そして、それに資するパートナー決めることとなり、結果的に数社の中から弊社をパートナーとして選定。更に詳細な検討を進めます。

「日工テクニカルサービスさんを選んだ決め手は、コスト面に加えて柔軟性です。例えば、オンサイト保守の要求条件を提示した際、制約付きで返事をする会社が多い中、しっかりと条件を満たす提案をしてくださいました」(清水担当課長)

「メニュー作りの提案が良かったです。こちらの要望に対して、ヘルプデスクのプロとしてしっかり答えていただいていると感じた内容でしたね」(百武取締役)



百武 佳美 様
株式会社トライアルカンパニー
取締役 情報システム本部長

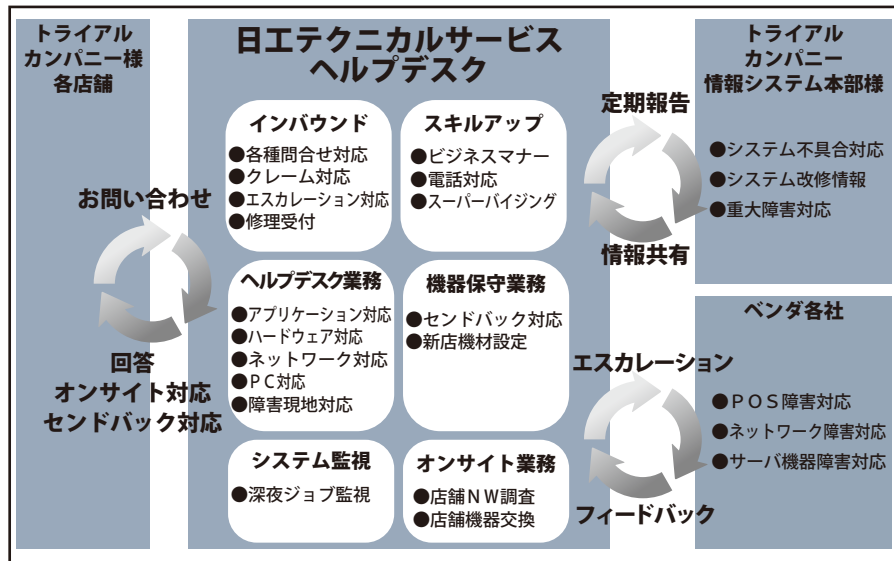


清水 正隆 様
株式会社トライアルカンパニー
情報システム本部
商品管理システム部 担当課長

新たな取り組み（提案のポイント）

弊社ヘルプデスクで対応を一元化 的確な判断と迅速な対応で、スピード解決とサービス品質を担保

- ヘルプデスクを軸にした業務フローとし、店舗の質問・故障申告を一元的に集約
- 積極的にその場で問題を完結しつつ、関係先へのエスカレーションを迅速に判断、ベンダと連携
- 対応状況は全て履歴管理、情報システム本部様へ定期報告
- 監視や保守、セットアップなども一括でアウトソーシング
- 特に現地保守サービスには、全国のサービス拠点から迅速に現地へ赴き、障害機器の交換も実施
- 多数指標を用いた SLA 目標を設定、定量管理でのレベル維持向上を実現（平均解決時間、初期サポート解決率、センドバック待ち時間など）



【移行期についてのご感想】

「思った以上にスムーズなスタートでした。別件で多忙な時期だったこともあり、大変助かりました」（清水担当課長）

「事前に研修形式で業務を学んでくれたのですが、社員以上に働いてくれました。従って、お互い顔が分かる状態でスタートできたことが、功を奏した要因だと思います」（百武取締役）

導入成果

実績で培われた圧倒的な対応品質で、店舗の評価や満足度が向上 トライアルカンパニー様の成長基盤を担保

清水担当課長は、「問題発生時は店舗から私達に連絡が来るのですが、それが無くなりました」「ヘルプデスクで丁寧に対応してもらい完結してるので、トラブルになっていないのです。それが、対応が良くなったと言われる理由だと思います」と、完了率の高さを評価。

百武取締役はコスト面について、「実は自社でやっていた頃とはそう変わっていません。ただ、人材育成などのマネジメントコストを換算すれば、メリットが出てるでしょう」と語りますが、「それよりも・・・」と続けます。

「始めてから思ったのですが、業務対応品質が全然違います。理解度も凄く高いです」「ホテル業界で培ったノウハウと伺いましたが、ホテルの場合は深夜でも止まると大変ですね。やはり、専業でやられてるところは違います。圧倒的です」「最後まで完遂しようとするのは、日工テクニカルサービスさんのカルチャーなんですね」と、業務対応力などの品質面で高く評価。

また、一括アウトソーシングによるメリットも。「ヘルプデスクだけ出しても結局ダメですね。機器保守まで一緒にやっていただいているのが、凄いメリットです」「同程度のコストで品質が上がったし、将来に渡って我々が拡大していく中での担保です。成長基盤を担保してる安心感っていうのは一番大きいと思いますよ、経営の観点でいうと」「規模拡大における柔軟性という点でも、アウトソースはメリットです」（百武取締役）

今回のアウトソーシングをきっかけに、更なる対象業務を検討しながら、“本来注力すべき自分達でしかできない業務”に、貴重な内部人材をシフトする方針を継続していくとのことです。



お問い合わせ先

日工テクニカルサービス株式会社 ソリューション営業部
〒108-0072 東京都港区白金 1-27-6 白金高輪ステーションビル 5F
TEL：03-6721-7872

●このカタログの内容は 2015 年 3 月現在で、予告なしに変更することがあります。
(2023.09.11)

日工テクニカルサービス株式会社
<https://www.nikko-technical.co.jp/>