

2021年11月24日  
株式会社日立システムズ

## まいばすけっとにクラウド型プラットフォームを活用した 「設備保全業務特化型コンタクトセンターサービス」を提供

DX推進により、設備修繕の依頼受付から完了まで、目標期間内の修繕完了達成率が約10%向上

### 概要

株式会社日立システムズ(代表取締役 取締役社長:柴原 節男、本社:東京都品川区/以下、日立システムズ)は、都市型小型食品スーパー「まいばすけっと」を運営するまいばすけっと株式会社(代表取締役社長:岩下 欽哉、本社:千葉県千葉市/以下、まいばすけっと)に対して、「設備保全業務特化型コンタクトセンターサービス」を提供し、まいばすけっとの店舗設備の保全業務を大幅に改善しました。

本サービスは、日立システムズのコンタクトセンターで受け付けた問い合わせの現場調査依頼、見積送付・承認などの設備修繕に関する業務のやり取りを、クラウド型の「設備保全統合プラットフォーム」を活用してデジタル化します。まいばすけっとの各店舗や本社の開発建設本部、修繕会社間での情報連携の最適化を図ることで、保全業務に係る事務工数削減や負荷軽減、初動対応までの時間短縮ができ、これにより、利用客が気持ちよく買い物ができる店舗の維持・向上を実現しました。



まいばすけっと店舗

今後、日立システムズは、本サービスを多店舗展開する事業者を提供することで、設備保全を含めた各種業務の効率化を支援し、店舗設備機器のメンテナンス業務のDX<sup>(\*)</sup>を推進していきます。

これにより、2023年度までに累計20億円の売上をめざします。

(\*1) デジタルトランスフォーメーション(DX):デジタル技術を活用した業務改革。

## 背景

まいばすけっとは、地域の住民に寄り添える店舗づくりをめざし「近い、安い、きれい、そしてフレンドリー」のキーワードで店舗を運営し、現在、東京・神奈川に 970 店舗以上展開しており、2021 年度末までに 1,000 店舗、2023 年度までに 2,000 店舗をめざして、店舗数拡大を計画しています。

利用客が安心して買い物ができる店舗を維持するためには、商品を陳列する冷蔵庫・冷凍庫、その他、自動ドアや照明、空調などの店舗内の設備に故障や不具合が発生した際、スピーディーな修繕対応が欠かせません。これまで、修繕依頼の受付から修繕会社への手配までを一括で対応できる、日立システムズのコンタクトセンターの利用により、業務の効率化を図っていました。しかし、各店舗や本社の開発建設本部、修繕会社間では電話や FAX など連絡を取りながら対応していたため、関係者の情報伝達に多大な工数と時間を要していました。特に、自然災害が発生した際などは、多くの店舗で同時に修繕が必要になるため、今後、さらなる店舗数拡大を見据えるまいばすけっとにとって、保全・修繕業務の効率化が課題になっていました。

日立システムズでは、全国 8 拠点にコンタクトセンターを設置し、24 時間 365 日体制でお客さまの各種業務をサポートしています。今回、大手コンビニエンスストアの設備管理業務の支援に携わり、数千店舗の現場に赴いて課題を解決したノウハウ・知見を生かして、「設備保全業務特化型コンタクトセンターサービス」の仕組みを構築し、昨年 10 月から提供を開始しました。

## 詳細

まいばすけっとに導入した「設備保全業務特化型コンタクトセンターサービス」では、クラウド型の「設備保全統合プラットフォーム」の活用により、修繕作業の進捗や見積書などの情報を一元化することで保全業務に関わる業務の見える化・効率化を実現しました。例えば、店舗からの修繕依頼時に写真を登録、共有することで、設備の不具合状況を正確かつ迅速に伝えられるようになりました。また、これまでは FAX でやり取りをしていた見積書もプラットフォーム上で登録、参照が可能になったことで、見積書の紛失／未着といったトラブルもなくなり、見積処理に係る工数削減や修繕完了までの時間短縮につながっています。これにより、保全・修繕業務における各店舗や本社の開発建設本部、修繕会社間での情報連携の最適化を図り、各担当者の業務負荷を軽減できたことで、修繕の依頼受付から完了まで、目標期間内での修繕完了達成率が約 10%向上しました。

また、設備保全統合プラットフォームを活用した保全業務のデジタル化により、今後さらなる店舗数拡大を図った際も蓄積された修繕データ分析結果を踏まえた予防保全を推進していきます。その結果として修理件数の抑制が期待され、さらなる業務負荷軽減が図れる見込みです。

まいばすけっとと日立システムズが共に保全業務の改善に取り組むことで、今後もお客さまの生活に寄り添い、快適な空間で気持ちのよい買い物ができるまいばすけっとの店舗づくりと維持に向けた業務の DX 化、効率化を推進していきます。

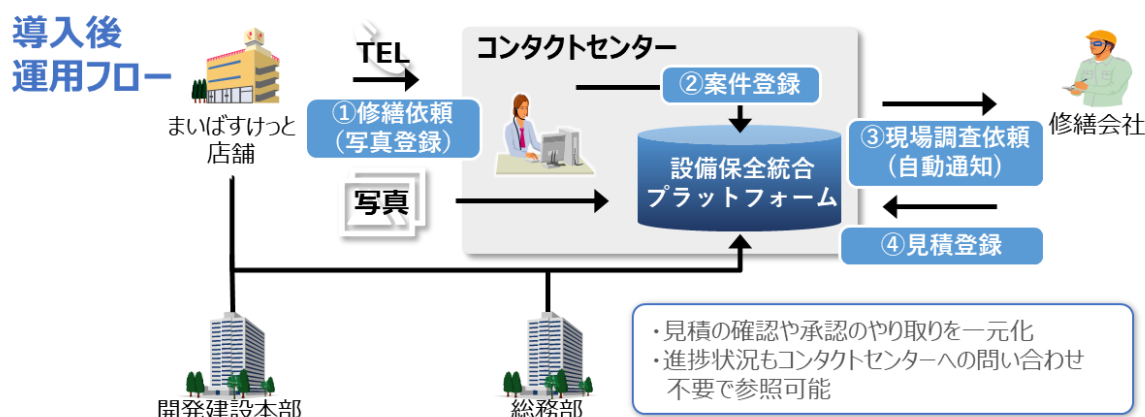
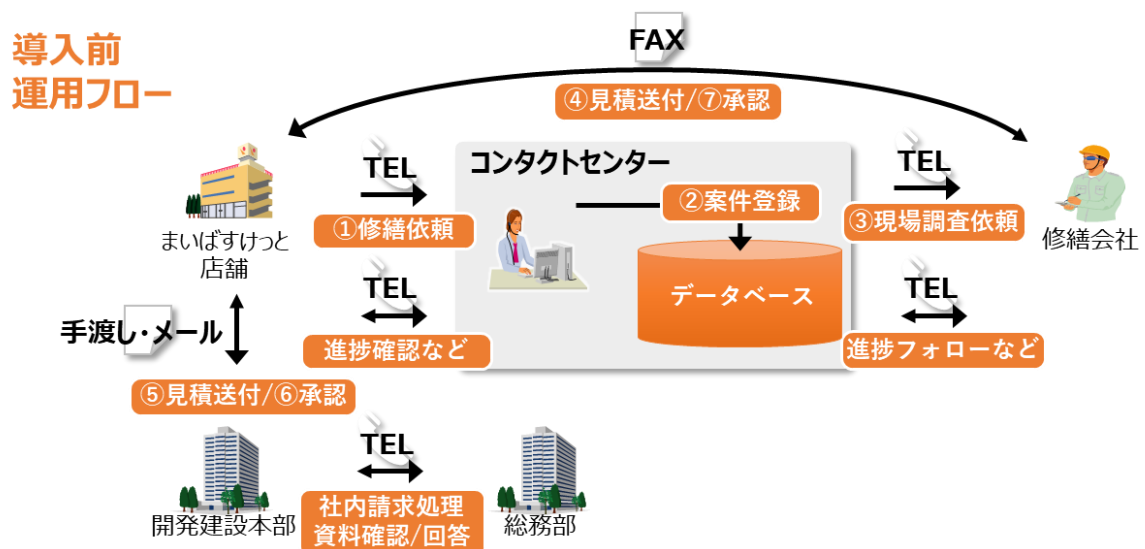
日立システムズは、今後も多彩な人財と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスの提供を通じて、多店舗展開する事業者向けに店舗設備機器のメンテナンス業務の DX 化を支援していきます。

【まいばすけっと株式会社 開発建設本部 建設担当 内田眞悟様コメント】

まいばすけっとでは今後更なる多店舗展開をめざしており、以下の点を評価して日立システムズの「設備保全業務特化型コンタクトセンターサービス」を導入しました。今後も修繕業務の効率化により「きれい」な店舗を維持していく手助けになっていただくことに期待しています。

- ① 全国で多店舗展開している小売業向けに提供実績があり、システムと設備保全の両面に精通した人財がコンタクトセンターで対応すること
- ② 店舗や開発建設本部のスタッフ、エリアマネージャーだけでなく、修繕会社を含めて情報伝達や見積、作業実績管理に活用できるクラウド型の設備保全統合プラットフォームがあること
- ③ 日立システムズの IT 技術による集積データの利活用など、サービスの拡張性があること

■ 「設備保全業務特化型コンタクトセンターサービス」導入による業務改善イメージ

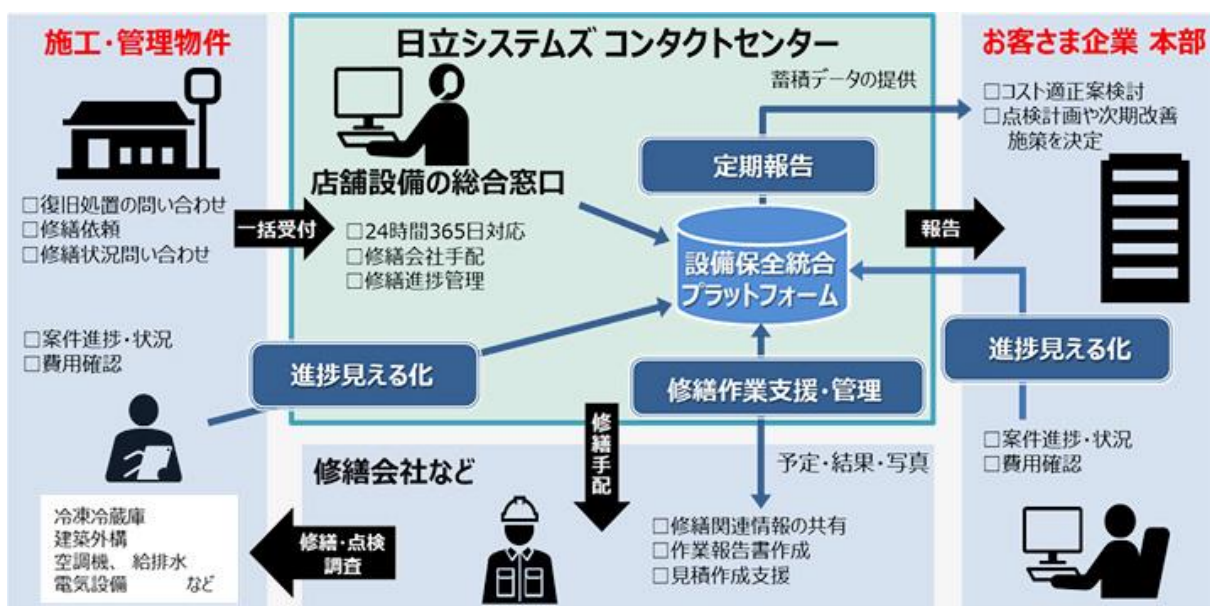


■「設備保全業務特化型コンタクトセンターサービス」の主な導入効果

問題点	解決策	導入効果
見積書がFAX送付されることによる紛失や確認漏れが発生していた	見積書を登録・確認できる機能により、FAX送付によるやりとりをなくし、紛失や確認漏れを回避する	・見積書の紛失/未着が0件に減少 ・見積書の一元管理によって見積処理に係る工数の削減、作業遅延の防止
保険請求業務など社内関連部署からの依頼により、修繕状況に関する資料の準備や説明工数が発生していた	作業結果や写真など、修繕状況に関する情報を一元化し、共有することで、個別説明の工数を削減する	・修繕履歴などのデータを一元化し、社内共有することで保険請求業務の工数が低減
修繕の進捗に関する情報が共有されておらず、状況確認するための入電が頻発していた	進捗状況を共有できる機能により、コールセンターへの問い合わせ不要で修繕の進捗に関する情報を確認できるようにする	・入電件数が約10%減

上記のような問題点を解決できたことで、目標期間内での修繕完了達成率が約10%向上

■「設備保全業務特化型コンタクトセンターサービス」概要図



■「設備保全業務特化型コンタクトセンターサービス」のWeb サイト

<https://www.hitachi-systems.com/solution/s0303/concenter/mssp/>

## ■日立システムズのコンタクトセンターサービスについて

日立システムズは、IT製品のヘルプデスクに加え、ECサイトの問い合わせ対応、さらには家電や店舗設備の修理受付、公共分野での問い合わせ対応に至るまで、幅広い分野向けにコンタクトセンターサービスを提供しています。コンタクトセンター運営のパフォーマンスと運営管理手法を客観的に評価するグローバル規格であるCOPC認証を17年連続で取得するなど、世界基準をベースとした品質管理と、先進的なデジタル技術を組み合わせた付加価値の高いサービスを強みに、年々事業領域を拡大しています。

詳細は <https://www.hitachi-systems.com/ind/contactcenter/> をご覧ください。

## ■日立システムズについて

株式会社日立システムズは、幅広い規模・業種システムの構築と、データセンター、ネットワークやセキュリティの運用・監視センター、コンタクトセンター、全国約300か所のサービス拠点などの多彩なサービスインフラを生かしたシステム運用・監視・保守が強みのITサービス企業です。多彩な「人財」と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスによってお客様のデジタルライゼーションに貢献し、新たな価値創造に共に取り組み、お客さまからすべてを任せていただけるグローバルサービスカンパニーをめざします。

詳細は <https://www.hitachi-systems.com/> をご覧ください。

## ■お客さまからのお問い合わせ先

株式会社日立システムズ お問い合わせWebフォーム

<https://www.hitachi-systems.com/form/contactus.html>

以上

\*記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。