

2022年10月11日
株式会社日立システムズ

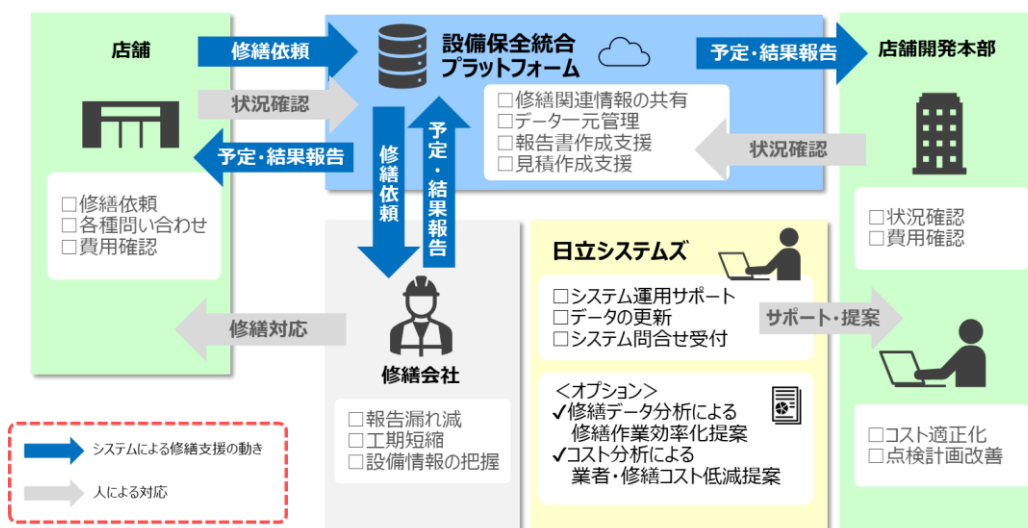
アダストリアが「設備メンテナンスサポートサービス」を導入して修繕業務のDXを推進

国内約1,300の全店舗への導入により、修繕業務工数の約84%を削減へ

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、カジュアルファッション専門店チェーンの株式会社アダストリア（代表取締役社長：木村 治、本社：東京渋谷区／以下、アダストリア）の国内約1,300の全店舗に「設備メンテナンスサポートサービス」を提供しました。

アダストリアは本サービスの導入により、月あたり281時間要していた修繕業務工数を47時間で対応できる試算となり、約84%の工数削減を見込んでいます。その結果、これまで以上に店舗の安全性や清潔性の確保や店舗スタッフの接客対応に注力することで、アダストリアの店舗を訪れるお客さまに、より高い品質のサービス提供が可能となります。

日立システムズは、今後アパレル業界での展開以外にも、「設備メンテナンスサポートサービス」の提案を積極的に進めます。

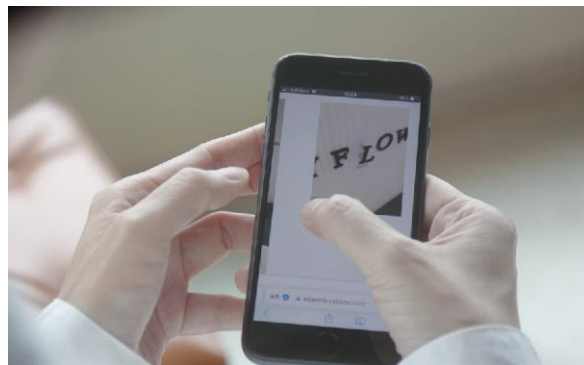


設備メンテナンスサポートサービス概要図

■概要

アダストリアは、これまで運用していた修繕業務システムのリニューアルに伴い、日立システムズの設備メンテナンス業務に特化した「設備メンテナンスサポートサービス」を採用しました。日立システムズは、アダストリアの店舗、店舗開発本部、修繕会社の3者が、これまでメール、電話、FAXなどで行っていた修繕業務のやりとりをクラウドプラットフォーム上に移行し、修繕依頼から承認、発注、作業日程調整など、業務フロー全体をデジタル化して、2022年9月に国内約1,300の全店舗への導入を完了させました。

アダストリアでは本サービス導入により、店舗では店舗設備の破損個所を撮影したスマートフォンからの修繕依頼、店舗開発本部では外出先での確認や承認、修繕会社では電話連絡不要で店舗との作業日程の調整が可能となり、月あたり 281 時間要していた修繕業務工数を 47 時間で対応できる試算で、約 84%の工数削減を見込んでいます。また、店舗の安全性や清潔性の確保がしやすくなるだけでなく、店舗スタッフが接客サービスにより多くの時間を使えるようになることで、アダストリアの店舗を訪れるお客さまにより高い品質のサービスを提供できます。



店舗開発本部にて修繕依頼のあった店舗設備の破損個所を確認しているイメージ

■株式会社アダストリア 店舗開発本部 部長 矢崎美奈子様コメント

これまでの修繕業務では、店舗スタッフが接客フロアを離れて対応する必要があるなど、修繕業務フローを早急に改善したいと考えていました。日立システムズの「設備メンテナンスサポートサービス」は、店舗も店舗開発本部も修繕会社も、すべての関係者がスマートフォン 1 台で修繕業務を推進できる点を高く評価しました。導入後は、接客対応を途切れさせることなく、素早い修繕対応が行えるようになりました。こちらの難しい要望にも柔軟に、一つ一つ対応いただき、修繕業務に限らず、これからもいろいろな面で当社の DX を支えていただきたいと思います。

■修繕業務に関わる 3 者の問題点と解決策

	問題点	解決策
店舗	・デジタルカメラで撮影した店舗設備の破損個所の画像を、店舗設置のパソコンに取り込んでから登録作業を行うなど、修繕依頼のための手続きが多い	・店舗設備の破損個所を撮影したスマートフォン上で修繕依頼に関わる手続きを可能とすることで簡素化
店舗 開発部	・システムがモバイルに非対応であったため、外出先では対応ができず、修繕依頼の確認や決裁が遅れてしまうことがある ・印刷した用紙が必要な事務作業があるため、管理の手間がかかる	・システムをモバイル対応として外出先でも依頼内容の確認や決裁を可能とすることで対応時間を短縮 ・事務作業のデジタル化によってペーパーレスとすることで、管理工数を低減
修繕 会社	・作業日程は店舗と電話にて調整をするが、接客中は電話対応ができず、作業日程の調整がスムーズに進行しないことがある	・店舗への電話連絡をせずにシステム上で作業日程調整を可能とすることで、作業日程調整を迅速化

■設備メンテナンスサポートサービスについて

<https://www.hitachi-systems.com/ind/contactcenter/mssp/>

■アダストリアへの導入事例に関するコンテンツについて

<https://www.hitachi-systems.com/case/distribution/2209/>

■アダストリアについて

株式会社アダストリアは、「グローバルワーク」「ニコアンド」「ローリーズファーム」など、グループで30を超えるブランドを国内外で約1,400店舗展開するカジュアルファッション専門店チェーンです。ファッションを通じてすべての人の人生をワクワクさせる「Play fashion!」をミッションに掲げ、人と情報が行き交うオープンなコミュニティをつくり、新たな価値を生み出す“グッドコミュニティ共創カンパニー”となることを目指しています。

詳細は <https://www.adastria.co.jp/> 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「人材」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さまのデジタルイノベーションに貢献し、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。