

導入コストと運用コストを抑え、拠点間の情報共有を実現。

お客様：代表取締役社長 岩下 大介 様（イワシタ商事株式会社様）

担当者：伊藤 益市（福井キヤノン事務機株式会社）

拠点間ネットワークソリューション（FortiGate+VPN ルータ）

■ お客様プロフィール

お客様名 : イワシタ商事 / イワシタ物産 株式会社
所在地 : 910-2175 福井県福井市円成寺町 1-6
社員数 : 440 名（パート・アルバイト含む）
事業内容 : 温浴施設・指定管理者・ホテル運営、商業施設賃貸
店舗 : 「越のゆ」鯖江店、福井店、敦賀店、富山店、「祥楽の湯」津幡店、一宮店、「ニューびわこ健康サマーランド&ホテル」、「濱の湯」、「あっ宝んど」、「ゆあぽ〜と」、「YONETSU-KAN ささおか」、「波の華温泉」
URL : <http://www.yu-iwashita.jp/>

温浴を通じて明日の元気と活力を！

現代社会で生きるお客様に癒しと潤いと健康を提供し、サービスの本質であるホスピタリティー（相手の立場を思いやる心）をもって、お客様が満足を得られるよう質の高いおもてなしのサービスを絶えず追求する。その結果、お客様が元気と活力を得て「また明日頑張ろう」という気持ちになって頂く。弊社は常にこの理念を念頭において日々運営をしております。

ソリューション導入前の課題

店舗の一日の売上確認票を FAX で送り、手入力を続ける毎日。

イワシタ商事様は、各店舗の一日の売上などを本社でまとめてデータで管理するため、店舗から本社への連絡事項を毎日手書きして、FAX で送信していました。本社で受信した FAX は、手作業で Excel に入力し、データ化して管理していましたが、店舗数が増えると対応しきれないことも考えられるため、管理するための業務フローを見直し、可能な限り手作業を減らす必要がありました。

Q: 導入前に直面していた課題は、どのようなものでしたか？

A: 各店舗の一日の売上を本社で管理するために、店舗では毎日手書きして本社へ FAX 送信していましたが、より効率的に管理できればと考えていました。

Q: いつ頃、導入をご検討されましたか？

A: 2 店舗目の越のゆ敦賀店ができた後ですから、18 年くらい前だと思います。

Q: 導入前に他社のソリューションと比較されましたか？

A: 他社との比較はありません。福井キヤノンさんからは複合機やプリンタも導入していましたし、もともとお付き合いのあった福井キヤノンさんにお問い合わせしました。

お互いの会社をよく知っているという双方向の安心感。

Q: なぜ福井キヤノンから導入しましたか？

A: もともとお付き合いがありましたし、長年のお付き合いの中でトラブル対応でサポートしている姿も目にしていたので、知っているから安心して頼めるところがありました。ソリューション系の提案では、豊富な知識を活用して、うまくコストを抑える提案をいつもしてくれていました。

Q: 御社にとって弊社の担当者はどのような存在ですか？

A: うちの業務の一部を支えてもらっているのだから、いないと困る存在です。社員はみんな伊藤さんの顔を知っているし、わからないことは、みんな直接なんでも聞いていますよね。ひとことと言えば「頼れるパートナー」。というか、ほとんど身内の社員みたいな存在ですね。



越のゆ福井店

ソリューション導入後の変化

導入によって、複数の業務プロセスで効率化につながりました。



代表取締役社長 岩下 大介 様

福井キヤノンから導入させていただいた拠点間ネットワークソリューション。導入後、イワシタ商事様の業務にどのようにお役に立てたでしょうか？お客様の本音を語っていただきました。

Q: 導入して良かった点を教えてください。

A: 本社と拠点間をネットワークで接続するには、拠点ごとに機器を導入しなければならないのでコストもかかってしまいましたが、各拠点ごとのコストを大幅に抑える提案をしていただいたので導入することができました。また、管理ソフトにもネットワーク経由でアクセスができるようになったため、大変助かりました。

Q: 導入後、お困りの点はございますか？

A: ネットワークトラブルになったとき、拠点が離れているので、すぐに行くことができないため、スムーズにいかないこともありました。これは物理的な距離の問題だから仕方ないのですが、障害の切り分け方法などを丁寧に教えて頂いたことで弊社側でもある程度の対応ができるようになりました。

Q: 導入後の大きな変化はありましたか？

A: 本社でのデータ管理が導入当初の目的でしたが、結果的に総務・人事管理面においても、大きなメリットになったと思います。タイムカードのデータもネットワーク経由で抽出することができるようになりましたし、本社と拠点間だけでなく、拠点間でも情報共有ができるようになったため、複数の業務プロセスにおいて運用コストの削減と業務効率化につながったことが大きな変化だと思っています。

イワシタ商事 / イワシタ物産 様の目指されている業務変革

高いレベルの「清掃」と「接客」を維持するための人づくりに注力！

現在、直営7店舗、指定管理者運営店舗5店舗、合わせて計12店舗となりました。多店舗になって管理が疎かにならないためにも温浴施設で最も重要な高いレベルでの「清掃」と「接客」を維持するという原点に今一度、立ち帰ります。そこには基本となる「人づくり」、人材教育が欠かせません。社員、パート、アルバイト各々が「清掃」と「接客」という原点を理解し前向きな行動することで各店舗のパワーを上げていきたいと考えております。

福井キヤノンお客様担当者紹介

お客様担当者として心がけること

担当して15年になりますが、時代のトレンドを他社とは違う独自の提案で、お客様のご要望を形にしてきました。課題としては「いかにお客様の業務を止めずに全社的な視点で貢献ができるか」絶えずお客様の声に耳を傾けて、活動して参ります。



S&S ZERO リーダー
ICT プランナー 伊藤 益市

取材日：2015年8月4日