

The SAZABY LEAGUE



「いつでも・だれでも・どこでも」 ナレッジ管理と情報の一元化で実現した ヘルプデスク部門の働き方改革

全国に約600店舗のアパレルショップや雑貨店、飲食店を展開するサザビーリーグ。ヘルプデスク部門の働き方改革を促進するため、ITIL準拠のシステム運用支援ツール Service Managerを導入しました。メンバー間のナレッジ活用推進とともに、社内に散在していた店舗や構成機器などの情報を一カ所に統合したことで、ヘルプデスク業務の効率が大幅に向上。社員が長く働きやすい環境の実現に向け、大きな一歩を踏み出しました。

It's a beautiful day. The SAZABY LEAGUE

株式会社サザビーリーグ

「SAZABY」「Ron Herman」「Afternoon Tea」をはじめ、アパレルや服飾雑貨、生活雑貨、飲食サービスの海外ブランド及びオリジナルブランドを40以上運営しています。クリエイティブリテイラーとして衣食住の粋にとらわれず、「It's a beautiful day.」と感じるライフスタイルを提案しています。

本社：東京都渋谷区千駄ヶ谷2-11-1

設立：2010年8月

資本金：9,000万円

従業員数：9,460人（2019年8月末時点）※アルバイトを含む

URL：https://www.sazaby-league.co.jp/

（取材日：2019年11月）

POINT

社内に散在するマスター情報の集約による、問い合わせ業務の効率化 **1**

登録済みナレッジを解決策として自動提案する機能の活用で、誰でも問い合わせ対応が可能な環境に **2**

部内外での利用を進め、「いつでも・だれでも・どこでも」情報活用ができる環境を構築 **3**

課題

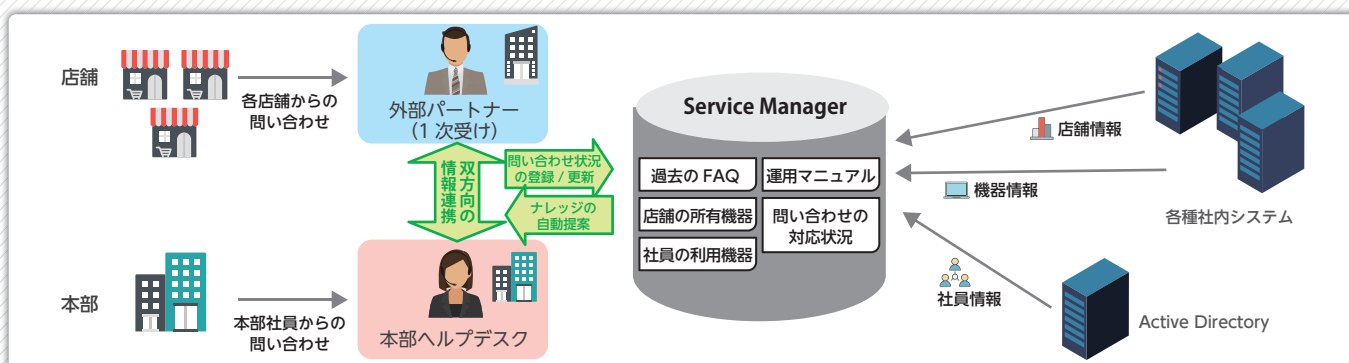
- 店舗情報や機器情報などが散在し、サポート時の参照先が多岐にわたり対応工数が増大していた
- 社内ヘルプデスクの問い合わせ対応が属人化し、社内全体でノウハウが共有できていなかった
- 優秀な人材確保や社員のライフイベントによる離職対策のために、働きやすい職場づくりの検討が急務だった

対策

- 店舗や構成機器、ユーザー情報をService Managerへ集約し、ヘルプデスクでの利用情報をマスター化
- 問い合わせナレッジの蓄積と、ナレッジの「自動提案機能」を活用し、質の高い問い合わせ対応ができる体制を構築
- 開発部門や運用部門にも活用を広げ、IT部門全体で情報共有を行う仕組みを整備

効果

- 必要な情報が集約されて情報の参照と紐付けが簡単になり、問い合わせ管理と業務効率が飛躍的にアップ
- ナレッジ共有の促進と「自動提案機能」により、ヘルプデスクの誰もがノウハウを活用できるようになった
- 全社で相互にノウハウを共有でき、サポート品質の向上や、どこでも誰でもデータ活用する基盤が整った



Service Manager

IT部門として、社員定着や女性活躍のための「働き方改革」を検討

株式会社サザビーリーグ（以下、サザビーリーグ）は、「SAZABY」「Ron Herman」「Afternoon Tea」をはじめ、アパレルや服飾雑貨、生活雑貨、飲食サービスのブランドを40以上運営する企業です。同社は全国に約600の店舗を展開していますが、各店舗で利用されているPOS端末やPC、通信回線といった機器・設備類のサポート及び、本部内で利用されている約800台の社員用PCのサポートを、都内の本部にあるヘルプデスク部門が担当しています。

同社 IT統括 事業システム部 部長 戸田茂紀氏によると、3年ほど前から社員の「働き方」に課題を感じていたといいます。



戸田氏 優秀な人材を確保するのが年々難しくなっており、慢性的な人手不足に悩まされていました。また弊社は全社員の約9割を女性が占めていますが、出産や育児といったライフイベントのため

に、仕事を続けたいにもかかわらず離職を余儀なくされるケースが社内全体で多く見られました。こうした社員のために、我々ヘルプデスクとして何ができるのか、ということを考えた時に出た答えが「いつでも・だれでも・どこでも」働ける環境を用意することでした。

「Service Manager」の導入で、誰でもナレッジが活用できる環境を整備

「いつでも・だれでも・どこでも」というキャッチフレーズを掲げてヘルプデスク部門としてまず着手したのが、ヘルプデスク業務のナレッジ管理の仕組み作りでした。同社 IT統括 事業システム部 塩屋貴氏によれば、それまではヘルプデスクのメンバー間でナレッジを蓄積・共有するための仕組みやプロセスは設けられていなかったといいます。

塩屋氏 キャッチフレーズ通り「だれでも」ヘルプデスク業務をこなせるようになるには、皆で業務ナレッジを蓄積・共有して、経験の浅いスタッフでも質の高い対応ができる仕組みを整える必要がありました。しかしそれまで使っ



塩屋 貴氏

ていたシステムにはナレッジ管理機能がなく、問い合わせ対応は完全に属人化していました。

そこで、新たにナレッジ管理機能に優れたシステムの導入を検討することになりました。ナレッジマネジメント製品からコールセンター向けCRM製品まで、あらゆる製品を比較検討した結果、同社が選んだのはアシストが提供するITIL準拠のシステム運用支援ツール、Service Managerでした。同製品を選んだ理由について、戸田氏は次のように述べます。

戸田氏 ITIL準拠のツールを導入することで、自分たちがこれまで何の疑問もなく行ってきた業務プロセスの根本的な見直しが可能になるのではという期待がありました。また、Service Managerには一般的なナレッジ管理機能に加え、問い合わせ内容に関係が深いナレッジをシステムが自動的に検索・提案してくれるなど、「だれでも」ナレッジを活用できる機能を数多く備えていました。

Service Managerにヘルプデスク業務に必要な全ての情報を集約

こうしてService Managerの採用を決めた同社は、社内の様々な場所に散在する情報の一元管理にも乗り出しました。具体的には、別システムで管理されていた店舗名や店舗の設備情報を夜間バッチで取り込み、Active Directoryのユーザー情報とも連携する仕組みを新たに開発しました。

その結果、問い合わせに対して店舗・機器情報や誰からの問い合わせなのかということ簡単に登録・参照できるようになり、ヘルプデスク業務の生産性は大幅に向上したといいます。現在ユーザーとしてService Managerを日々利用している同社 IT統括 事業システム部の堀田麻実氏と和田奈保子氏は次のように話します。

堀田氏 他システムから取り込んだ店舗の情報と、問い合わせの履歴情報がシステム上で紐付けられているので、「どの店舗で何が起きているのか」「このユーザーやこの機器はどの店舗に属しているのか」といった点が一目で把握できるようになりました。



堀田 麻実氏

和田氏 以前利用していたシステムは、保有できるデータ項目に限りがあったため、例えば1つの店舗



和田 奈保子氏

に対して複数の通信回線の情報を登録するようなことができませんでした。その点Service Managerは、データ項目を柔軟に増やせるため、店舗の事情に即したデータ管理が可能になりました。

塩屋氏 以前のシステムでは問い合わせ履歴の検索・参照しかできず、ようやく見つけた問い合わせ履歴の中にナレッジ情報が残されていないことも多かったのですが、Service Managerの導入後は、ナレッジベースにきちんとナレッジを登録し、かつ問い合わせ履歴にも情報をしっかり残すよう徹底しました。初めは何も出力されなかったナレッジの自動検索機能も、関連する過去ナレッジが自動出力されるようになってきて、ナレッジの有効活用とそれに伴う生産性向上を実現できました。

「いつでも・だれでも・どこでも」データ活用できる仕組みを社内外に展開したい

さらに現在はヘルプデスク担当のみならず、開発担当やインフラ運用担当にもService Managerの機能を解放し、日々の開発・運用タスクをService Managerのインシデント管理機能を使って管理しています。また、情報が一元化されたことで整備漏れや陳腐化を防ぐことができるようになり、扱う情報の精度が上がりサポート品質も向上しました。こうしたチームの垣根を越えたナレッジの共有と情報の一元化を進めることで、さらなる業務効率アップを実現したいと戸田氏は抱負を述べます。

戸田氏 Service ManagerはWebベースなので、スマホやタブレットを活用し社外でもサポート業務ができるようになります。また、パートナー企業との情報のやりとりにもService Managerを活用するなど、会社の垣根を越えた利用法にもチャレンジしてみたいと考えています。ヘルプデスク部門がまず取り組んだ「いつでも・だれでも・どこでも」を全社員で実現するべく、これからService Managerをさらに有効活用するためのご支援を、アシストにはぜひお願いできればと思います。