

エキスパートによる高度なテクニカルサポートにより 迅速なPC修理対応を実現し ユーザーの業務継続性を向上



USER PROFILE

スタイルム瀧定大阪株式会社

創業 : 元治元年（1864年）
設立 : 2001年8月1日
本社所在地 : 大阪市浪速区湊町一丁目2番3号
マルイト難波ビル11階
従業員数 : 512名（2023年2月現在）
取扱商品 : 婦人服地、紳士服地、婦人服、紳士服、
洋品雑貨、寝装・寝具、ギフト商品、
生活雑貨、繊維原料・原糸

課題

システム課に寄せられるトラブルの相談が、定時を過ぎた夕方以降に集中していた。多くのメーカーのサポート窓口が平日9～17時であったため、修理対応が遅れてしまうこともあった。

ソリューション

社内PCのリプレースに伴いプレミアムサポートを導入。専用電話番号による24時間365日の問い合わせや修理依頼、製品の機能設定をはじめとする高度なテクニカルサポートが可能な体制を整えた。

導入効果

24時間365日対応の専用電話番号を通して、いつでもすぐにLenovoに問い合わせができるようになったため、故障対応のリードタイムが大幅に短縮され、ユーザーの業務継続性の向上にも貢献した。



テキスタイル事業では国内トップクラスのシェアを誇る繊維専門商社のスタイルム瀧定大阪は、積極的なIT投資によるデジタル変革を推進しているが、社内PCに発生するトラブルや故障の対応がシステム部門にとって負担となっていた。そこで社内PCのリプレースを機にプレミアムサポートを導入。ユーザーから寄せられるPCトラブルの解決や修理対応のリードタイムを短縮し、ユーザーの業務継続性が向上した。

導入前の課題

従来のサポート窓口では 迅速な修理対応が難しい

スタイレム瀧定大阪は創業から約160年の歴史を持つ繊維専門商社だ。「テキスタイル事業」「マテリアル事業」「アパレル製品事業」「ライフスタイル事業」の4つを柱にビジネスを展開している。特に、生地企画・開発から生産、販売まで手がけるテキスタイル事業は、国内トップクラスのシェアを有し、現在は海外へも販路を広げている。

この成長の背景にあるのは、ITへの積極的な投資である。とはいえIT活用が高度化するほどユーザーサポートも難易度を高めていく。特に負担が増加していたのが、社内で使われているPCのサポート業務だ。

同社 経営企画本部 業務推進部 システム課の松村貴史氏は、「PC運用において故障やトラブルは避けられないため、当社としても各メーカーとサポート契約を結んでいました。しかし、そのほとんどの窓口はいつも混雑しており、なかなか電話がつながりません。そもそも対応時間は平日9時～17時までに限られています。訪問先から戻ってきた営業担当者からシステム課に相談が寄せられるのは、たいてい勤務時間ギリギリとなるため、メーカーへの連絡は翌営業日となってしまう対処は常に遅れがちでした」と語る。

選定の経緯

モバイルワークステーション導入を機に 24時間365日体制の手厚いサポートを導入

そこで同社は2023年、社内標準のモバイルPCを高負荷な計算処理を得意とするLenovoのモバイルワークステーション「ThinkPad P14s Gen 3 AMD」にリプレースするにあたり、あわせてプレミアサポートを契約することにした。



スタイレム瀧定大阪株式会社
経営企画本部 業務推進部
システム課

松村 貴史 氏



24時間
365日

修理受付



専用電話
番号

により
問い合わせ窓口を
一本化

Lenovoのプレミアサポートは、基本サポートに含まれている修理受付対応に加え、専用電話番号による24時間365日の問い合わせ対応および修理受付、修理部品の優先手配、製品の機能設定や障害・保証の解析といった高度なテクニカルサポートなどPC運用における困り事をトータルでサポートするものだ。

導入効果

オンサイトによる迅速な対応により 故障対応のリードタイムを短縮

さらに、同社ではLenovoのプレミアサポートの契約時に、当日オンサイト修理サービスが付いた「プレミアサポートセット販売」を導入することにした。これにより、PCの修理に関してはLenovoが派遣する技術員による現地での修理対応が可能になり、システム課の負担は大幅に軽減した。

24時間365日の修理受付は
非常にありがたく、スピーディーな対応が
可能となったことで、
ユーザーの業務利用に及ぼす影響を
最小限に抑えることができます。

スタイルム瀧定大阪株式会社
経営企画本部 業務推進部 システム課
松村 貴史 氏

「24時間365日の修理受付は非常にありがたく、スピーディーな対応が可能となったことで、ユーザーの業務利用に及ぼす影響を最小限に抑えることができます。また、窓口に関わり合わせる際にも、従来のように当社であらかじめ問題を切り分ける必要はなく、起こっている事象を伝えれば適切に対応してもらえるので助かっています」(松村氏)

続けて同社 DX推進室の澤水健男氏は、「PCの修理に関しては、基本的にオンサイトで対応してもらえるため、故障対応のリードタイムを短縮することができます。さらに、梱包・発送などの煩雑な手間もなくなりました。このように、Lenovoのプレミアサポートセット販売は、ユーザーの業務継続性の向上にも貢献しています」と語る。

同社 経営企画本部 業務推進部 部長 兼 DX推進室 室長 熊西充氏は「今後はテクニカルアカウントマネージャーとの定例会を通じたミーティングなど、“顔の見えるサポート”により、当社におけるインシデント対応を含めたIT活用戦略の

スタイルム瀧定大阪株式会社
経営企画本部 業務推進部 部長
兼 DX推進室 室長

熊西 充 氏



スタイルム瀧定大阪株式会社
経営企画本部 業務推進部
兼 システム課 兼 DX推進室

澤水 健男 氏



アドバイスをいただけたらありがたいです」と語り、プレミアサポートを通じてLenovoとの交流をさらに深めていくことに期待を寄せている。

お電話やメールでのお問い合わせはこちら！

法人のお客様向け見積依頼
・ご購入相談窓口

0120-68-6200
✉ direct01_jp@lenovo.com

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:30
(土、日、祝日、年末年始、レノボ特別休業を除く)

Lenovo、レノボ、レノボロゴ、ThinkCentre、ThinkPad、ThinkStation、ThinkServer、New World New Thinking、ThinkVantage、ThinkVision、ThinkPlus、TrackPoint、Rescue and Recovery、UltraNavは、Lenovo Corporationの商標。Intel、インテル、Intel ロゴ、Intel Inside、Intel Inside ロゴ、Intel Atom、Intel Atom Inside、Intel Core、Core Inside、Intel vPro、vPro Inside、Celeron、Celeron Inside、Itanium、Itanium Inside、Pentium、Pentium Inside、Xeon、Xeon Inside、Xeon Phi、Ultrabook は、アメリカ合衆国および/またはその他の国における Intel Corporation の商標です。他の会社名、製品名、サービス名等は、それぞれ各社の商標または登録商標。

Lenovo

レノボ・ジャパン合同会社

〒101-0021 東京都千代田区外神田四丁目14番1号 秋葉原UDX



<https://www.lenovo.jp.com/business/>

