

三井不動産株式会社 様

政府が進める「働き方改革」とともに急成長するシェアオフィス事業、その成長を支えるパソコンの導入・運用支援サービス

日本を代表する不動産会社である三井不動産株式会社様。同社が「働き方改革」を推進する企業に向けて新たに立ち上げた事業が、シェアオフィス「ワークスタイリング」です。全国主要都市に所在する約30拠点を自由に利用できることから、現在、契約企業が急増しています。一方で、事業の立ち上げ当初、拠点の受付用パソコンの導入・運用で課題を抱えていました。その課題を解決し、その後の急ピッチの拠点展開を支えたのが、富士通のLCMサービスでした。



課題

- 限られた時間で、全国の拠点に受付用パソコンやインフラ網を導入する必要がある
- 拠点拡大に伴い、担当者の導入業務の負荷が増大
- 各拠点の受付業務を担当するコンシェルジュからのパソコンに関する問い合わせ対応の運用負荷増大

効果

- 急ピッチの拠点展開にあわせて、迅速な導入とヘルプデスクを活用した現場への支援を実現
- 導入業務の負荷軽減により、新規拠点開設やサービス強化の企画立案へリソースをシフト
- コンシェルジュからの問い合わせをヘルプデスクが対応することで、担当者の運用負荷が軽減

採用サービス・製品

LCM サービス(PCの全国拠点展開・運用) / パソコン、プリンタ、Office 365、IT Policy N@vi

サービス採用の目的

受付用パソコンの導入、運用、サポート

サービスを選んだ理由

全国展開への対応とヘルプデスク

採用のポイント

短期間でもシェアオフィスを開設できる導入・運用支援

シェアオフィスの拠点拡大で、受付用パソコンの導入業務が課題に

三井不動産様は、日本橋三井タワーや霞が関ビルディングなどのオフィスビル、「ららぽーと」などの商業施設、宿泊・リゾート施設、マンション等を幅広く展開している日本を代表する不動産会社です。その同社が、現在、新たな事業として取り組んでいるのがシェアオフィスです。同事業で中心的な役割を担っているビルディング本部 ワークスタイル推進部 ワークスタイリンググループ 田口 謙氏は、その背景を次のように説明します。

「数年前から働き方改革が目ざされ、我々不動産会社としても何か提供できないかと、ずっと考えていました。その中から、我々の強みである不動産

を活かして、グレードの高いシェアオフィスを提供する事業『ワークスタイリング』を立ち上げました」(田口氏)

「ワークスタイリング」をご契約いただいた企業の従業員は、全国にある約30拠点を自由に利用できます。出張や外回りの合間に利用したり、自宅近くのオフィスで仕事をしたりと、目的や働き方に応じて、快適なオフィス空間を自由に活用できることから、現在、契約企業は急速に伸びています。なお、富士通も働き方改革の一貫として三井不動産様の「ワークスタイリング」を活用しています。「ワークスタイリング」は、ともに働き方改革を進める企業同士の共創の一事例でもあります。

ただし、拠点数が少なかった立ち上げ当初は、さまざまな課題に直面していました。その1つが、コ

ンシェルジュ用パソコンでした。ワークスタイリングでは、各拠点に専任の「コンシェルジュ」が配置され、受付やお客様の対応を行います。そのコンシェルジュの利用するパソコンの導入・設置・運用・保守の業務負荷が、拠点数の増加とともに徐々に大きくなっていったのです。

「ワークスタイリングのオフィスへの入退室は、インターネットで発行したQRコードを使います。そのコードの読み取りや、お客様からのメールでのお問い合わせ対応、報告書の作成などでパソコンは不可欠でした。拠点の増加も見込んでおり、コンシェルジュからの問い合わせ対応も増える想定の中で、管理手間を削減する方法を模索していたところでした」(田口氏)



三井不動産株式会社
ワークスタイル推進部
ワークスタイリンググループ
田口 謙氏

お客様概要 三井不動産株式会社 様

所在地 | 東京都中央区日本橋室町2丁目1番1号
代表者 | 代表取締役社長 荻田 正信
従業員数 | 1,397名 (2017年3月31日現在)
U R L | <http://www.mitsui-fudosan.co.jp/>

全国展開と遠隔サポートへの対応を条件に、富士通の LCM サービスを選択

こうして同社は、パソコンの調達から設置、運用、サポートまでを一貫して任せられるサービスを検討することになりました。そこで選択されたのが、富士通の LCM サービスでした。

LCM サービスは、ICT インフラにおける企画・導入・運用・撤去までのライフサイクルの全フェーズを、富士通がワンストップで提供するサービスです。選択の理由を、田口氏は次のように説明します。

「ちょうど都心以外への展開を予定していたタイミングでもあり、将来的に全国展開に対応できることが条件でした。さらに、パソコンを操作するコンシェルジュから容易に問い合わせをし、かつ問い合わせするための労力を使わせないため、トラブルが発生しても遠隔でサポートできることも必要でした。これらの条件とコストを総合的に判断して、富士通の LCM サービスを選択しました」(田口氏)

富士通は、全国にオンサイト拠点約 850 箇所、総勢約 8,000 名のサービスエンジニアを擁しています。また、ヘルプデスクなどの運用の支援をする LCM サービスセンターでは、24 時間 365 日の万全な体制で運用アウトソーシングサービスを提供しています。三井不動産様が LCM サービスを選択されたのも、まさにこの充実した支援内容が理由でした。

こうして、2017 年 5 月、海浜幕張の拠点を皮切りに、現在約 30 拠点まで展開が進んでいます。

「拠点のオープン前にはコンシェルジュの教育が必要であるため、オープン 1 週間前にはパソコンを初めとする IT 機器が揃っている必要があります。非常にタイトなスケジュールでしたが、富士通スタッフの尽力で、問題なくオープンできました。以後、すべての拠点においてスムーズに展開できています」(田口氏)

導入からサポートまでの業務を完全にアウトソーシングし、本来の業務に専念

各拠点に導入されたのは、アプリケーションやセキュリティ対策などのソフトウェアがインストール・

設定された富士通のノート型パソコンとプリンタです。パソコンには、Office 365 がインストールされ、資産・セキュリティ管理のクラウドサービスである IT Policy N@vi が導入されました。これは、端末の利用状況やセキュリティを監視・管理するサービスで、三井不動産様のポリシーに沿ったセキュリティ設定を各端末に一括設定する役割を持っています。さらに、トラブル発生時には、ユーザーのデスクトップをリモートから確認・操作して、支援することも可能です。

ヘルプデスクの導入によって、田口氏を中心になって行ってきたパソコンの導入・設定・運用や保守の業務負荷は、大幅に軽減されました。

「これまで、我々が行ってたパソコンの設定や搬入・運用や保守の一時窓口などの業務がゼロになりました。いま我々がやっているのは、拠点をオープンするスケジュールと必要なパソコンの台数を伝えるだけです。あとは、予定の日時にすべてが設定された状態で納入・セッティングされるので、パソコン起動後、コンシェルジュはすぐに業務を開始できるようになりました」(田口氏)

また、パソコンのトラブルや操作についての問い合わせ先も、すべてヘルプデスクに切り替わったため、問い合わせへの対応も不要になりました。

LCM サービスによって最初のパソコンが導入されてから約 1 年が経過しましたが、これまで大きいトラブルは発生していません。各パソコンの状況はつねに監視され、万が一、トラブルが発生しても、代替機の手配も含めて素早く対応できるように、つねにスタンバイの状態が維持されています。田口氏は、その効果を次のように語ります。

「ヘルプデスクの利用を開始してから、半年に 1 回、状況報告を受ける程度で、パソコンに関してはほとんど何もしていません。パソコンの心配をする必要がなくなったので、新規拠点や新しいサービスの企画など、本来の業務に専念できるようになりました」(田口氏)

さらなる拠点拡大と既存拠点の強化、貸し出し用のパソコンも検討

ワークスタイリングは、現在、全国に約 30 拠点が展開されています。すでに全国の主要都市をカバーし、今後も順次拡大していく計画です。その際は、コン

シェルジュ用パソコンの導入・運用に LCM サービスが活躍することになるでしょう。

また、今後はサービス内容の拡充にも力を入れていく予定です。現在、ワークスタイリングのサービスは時間単位で利用できる「SHARE」、1 日単位で 24 時間入退室が可能な「FLEX」、宿泊も可能な「STAY」の 3 種類が提供されています。「SHARE」は全国約 30 拠点、「FLEX」は 2 拠点、「STAY」は 1 拠点で利用できますが、今後もさらに利用できる拠点を拡大していく予定です。

さらに、各拠点でのサービス強化として検討されているのが、パソコンのレンタルです。

「企業によっては、パソコンの持ち出しを禁止されている場合が多くあるとお客様より聞いています。そのような企業のお客様向けに、起動したら VPN (注1) 等経由で社内システムに接続できて、終了するとすべてのデータが消えるようなプライバシーやセキュリティが担保された貸し出し用パソコンをご提供できれば、便利に使っていただけるのではないかと考えています。まだアイデア段階ですが、話が具体的にできれば、その導入・運用で LCM サービスを活用することも十分ありうると思います」(田口氏)

「働き方改革」を推進する企業にとって、ワークスタイリングは、まさに改革推進に必要なサービスとして、積極的に活用されています。利用する企業が増えるにつれて、その注目度がさらに高まっていくのは間違いのないでしょう。

「実際にお使いいただいているユーザーの皆様からは、『オフィスや自宅とは違った使い方ができる』『集中できる』『積極的にリラックスできる』……等々の、非常に高い評価をいただいています。だからこそ、この事業を大切に育てていかなければならないと、身が引き締まる思いです」(田口氏)

その重要な事業を支えるため、LCM サービスを通じて、富士通は今後も三井不動産様のビジネスをしっかりと支援していきます。

(注1) VPN : Virtual Private Network の略。ソフトウェア技術によってインターネット上に構築された仮想的な専用線ネットワークのこと。インターネットを用いて複数の拠点ネットワークを安全に接続したり、社外からインターネット経由で社内ネットワークに安全にアクセスしたりできる。

本事例中に記載の肩書きや数値、固有名詞等は取材当時のものです。(取材日：2018年6月)
また、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。

2018年9月

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン (総合窓口) **0120-933-200**

受付時間 9:00~17:30 (土・日・祝日・年末年始を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター