



TESCOウォークインセンター

ウォークインセンターがTESCOの従業員に
迅速で分かりやすいITサポートを提供

お客様: TESCO

所在地: ウェリンガーデンシティ、イギリス

業種: 小売業

課題

- 従業員のITの問題を解決する際の時間の短縮
- ITサポートを快適に受けられる雰囲気 の提供
- ITサポートに対する従業員満足度の向上

ソリューション

- My Tech Centre (TESCO社の本 社に設置されたITウォークインセン ター)
- 最適なプロセスと快適な雰囲気を 実現する設備設計
- 実績あるプロセスと手順を用いた ベストプラクティスに基づくサポー ト

成果

- ITの問題が迅速に解決され、従業 員は速やかに業務を再開
- ITサポートサービスおよびサポート 組織への従業員の満足度が改善
- 従業員が現在抱えるITサポートの ニーズの詳細が明確化

DXC Technologyは、世界最大級の小売企業であるTESCO社の本社に新しいウォークインセンターを開設し、従業員に対面式のITサポートを提供できるよう支援しました。現在は従業員の技術的な問題が以前より迅速に解決されるようになり、より適切な個別対応が実現されています。これにより従業員の生産性は向上し、ITサポートに対する満足度も高まっています。

My Tech Centreと呼ばれるウォークインセンターは、DXCが同様の施設を世界中に立ち上げてきた経験に基づいて、設備設計の見直しと展開計画を実施して、2017年に誕生しました。DXCは、ユーザーの導線に配慮しながら使いやすく魅力的な家具を最適に配置し、心地よい雰囲気を作り出しました。ウォークインセンターは、イギリスのウェリントンガーデンシティにあるTESCO本社の敷地内に設置されており、6,000人を超える従業員が利用できます。

より迅速で、より適切な個別対応のサポート

My Tech Centreの第1の目的は、従業員に、強力かつ柔軟な技術サポートを直接顔を合わせ て受けられる快適な場所を提供することでした。これにより、従業員が速やかに業務に戻れるようになるだけでなく、ウォークインセンターは従業員のITサポートに対する満足度の向上にも大いに役立ちました。また、毎日多数の従業員にサポートを提供することにより、TESCO社は現在従業員が抱えているITサポートのニーズに対する理解も深めています。

My Tech Centreは開設当初から従業員に高く評価されていました。以前は技術的な問題の調査から解決までに、24時間～48時間かかっていましたが、現在では従業員はウォークインセンターですぐにサポートを受けることができます。「電話で長時間のやり取りを行うのではなく、センターに駆け込むだけで、数分で問題の解決策を見つけ出すことができます。おかげで時間が節約でき、仕事がやりやすくなりました」と、TESCO社の購買マネージャーであるAlex Powell氏は言います。

1対1の対面サポートという特徴が成功につながっています。TESCO社内に勤務しているMicrosoft社のプログラマージャー、Stuart Douglas氏は、「問題が発生した場合、『直接』説明する方が簡単です。問題となる部分を指し示すことができ、それにより問題が何であるかにより迅速に『たどり着き』、解決できるのではないかと思います」と述べています。

親しみやすい空間

DXCはMy Tech Centreの立ち上げに際して、詳細な立ち上げ計画、および運用戦略の立案やプロセスの策定、ログインシステムの実装などを提供しました。DXCはTESCO社のサポート担当者に対して、ユーザーに安心感を与えることを重視するというトレーニングも実施しました。TESCO社のデータアナリストであるKevin Hughes氏は、「ちょっとした他愛もない質問で

も数秒で解決してもらえるところがあることで、従業員は安心感を得られ、とても喜んでいきます」と述べます。

My Tech Centreは、テクノロジーを利用してお客様へのサービスを毎日少しずつ改善するという、TESCO社全体の企業戦略にうまく適合しています。TESCO社のグローバルインフラストラクチャの最高情報責任者であるRichard Copperthwaite氏は、「当社のビジネスではあらゆる部分でテクノロジーが利用されており、とにかくそれを動かさなくてはなりません。そのため、テクノロジーが動作しない場合には、それをサポートし、迅速に回復できるということが、当社のビジネスにおいて他の何よりも重要です」と述べています。

DXCのMy Tech CentreプロジェクトのチームリーダーであるEdward Mensah氏は、「センターで問題を解決してもらって出て行くときのTESCO社の従業員の穏やかな様子からわかるように、彼らはこのセンターの心地よい雰囲気を満喫しています」と述べています。

DXCはMy Tech Centreプロジェクトより以前から、長年にわたりITインフラストラクチャやサプライチェーン管理などの分野でITサービスやサポートを提供していました。Copperthwaite氏は、以前にDXCと共に仕事をした経験から、今回のプロジェクトには自信を持って着手できると言います。「私にとってのDXCの中核となる強みは、当社が目指す目標に向かって当社と連携して取り組み、それを確実に達成できるよう職務を遂行してくれるところです。当社が直面した問題を克服し、当社のチームとの人間関係や信頼関係を構築しながら成功へと導いてくれます」

本社のMy Tech Centreの成功を足掛かりにして、TESCO社は世界各地の他のオフィスでこのソリューションを展開しています。Copperthwaite氏は「私達は、日々スムーズに、従業員が仕事を行うために必要なことを提供できるよう、ベストを尽くす必要があります」と述べています。

詳細情報 (英語)

[www.dxc.technology/
workplace_and_mobility](http://www.dxc.technology/workplace_and_mobility)

DXC Technology について

DXC Technology は、世界トップレベルの独立系 IT サービス専門企業として、様々な業界の民間企業・公共セクターを含む世界 70 カ国 6,000 近くのお客様に、包括的な IT サービス & ソリューションを提供しております。技術的な独立性、グローバルな人材力、幅広いパートナーネットワークを基盤とした DXC のデジタルオファリングとソリューションは、イノベーションを通じてお客様の変革と成長をサポートいたします。DXC Technology は、世界的に優良な企業として認められています。詳細については、<http://www.dxc.technology> をご覧ください。日本における DXC Technology についての詳細は <http://www.dxc.technology/jp> をご覧ください。