

導入事例

フィールドサービス

全国の店舗へのiPad導入・Wi-Fi設定

株式会社コーセー 様

創業：1946年 本社所在地：東京都中央区日本橋3-6-2 資本金：48億4,800万円
事業内容：化粧品・美容関連商品の開発、製造、販売 <http://www.kose.co.jp>

**店舗へのiPad端末導入、Wi-Fiの設定は当社におまかせ！
競合他社より低コスト・高品質・短納期で対応。
専門スタッフによる訪問設定サポートを全国で実施。**

お客さまのお悩み

- iPad端末を導入したが、一部店舗でネットワーク接続できない状況が発生
- 店舗によってネットワーク環境が異なるが、対応してほしい
- 対象店舗を訪問して設定作業を行ってほしい
- 訪問日程の調整は、店舗の都合に合わせて柔軟に対応してほしい
- 費用は抑えて早急に作業を完了したい

NTTコム チェオ

全国に配置しているICTスキルの高い専門スタッフが対象店舗を訪問し、ネットワーク接続の設定作業を実施。

iPad端末を利用した店頭支援システム「K-PAD」を導入
● 全国の百貨店、化粧品専門店、スーパーなど



店頭の販売支援ツールとしてタブレット端末を導入したが、一部の店舗においてネットワークに接続できないという状況が発生。フィールドCAVA(F-CAVA)*が対象店舗を訪問し、設定作業を実施。高い作業品質で、短期間で全ての対象店舗のネットワーク設定を完了した。

【用語解説】※ CAVA(.com Advisor & Valuable Agent)

ICTリテラシーの高いNTTコム チェオの在宅スタッフ。主な業務はインターネット接続サービスのテクニカルサポート。

・現在、全国約1,900人(CAVA:在宅電話サポートスタッフ約1,000人、フィールドCAVA(F-CAVA):訪問設定サポートスタッフ約900人)。

・インターネット検定「.com Master(ドットコムマスター)」合格者の中から、スタッフとして育成された、コミュニケーション能力や現場での対応力が高い人材。

●株式会社コーセーご担当者さまに聞く



お客さまのニーズ



情報統括部
システム企画課
金沢 龍次 氏



選ばれたポイント



セレクトティブブランド事業部
推販部 販売推進課
星野 光哉 氏



導入効果



情報統括部
システム企画課
鈴木 総一 氏

詳しくは裏面へ▶



お客様のニーズ

全国の店舗を訪問してiPad端末をネットワーク接続する作業を委託したい。

- 店頭の販売支援ツールとしてiPad端末を導入した際に、一部の店舗においてネットワークに接続できないという状況が発生したため、早急に現地を訪問して設定作業を行う必要があった。
- 店舗によってネットワーク環境は異なり、訪問するまで状況は不明、という条件での設定作業に対応してほしい。また、訪問日程は直接店舗と調整し、店舗の都合に合わせて柔軟に対応してほしい。
- 難易度の高い作業であるが、費用は抑えたい。また、極力早急に作業を完了したい。



情報統括部
システム企画課
金沢 龍次 氏



選ばれたポイント

コストの優位性と、累計100万件を超える豊富な実績と確かな技術力を評価。

- 全国にICTスキルの高い専門スタッフ(F-CAVA)を配置しており、作業日についても柔軟に対応可能。累計100万件を超える豊富な実績と確かな技術力で訪問設定を実施。
- 10年以上にわたって運用しているF-CAVAの業務管理スキームを活用することで、競合他社と比べて安価であり、短い準備期間で業務を開始可能であったこと。
- NTTグループ会社が育成、管理する訪問スタッフであることの信頼性。



セレクトティブブランド事業部
推販部 販売推進課
星野 光哉 氏



導入効果

高い作業品質で、短期間で全ての対象店舗のネットワーク設定を完了。
今後も店頭におけるIT推進で、NTTコム チェオの訪問設定サポートを活用したい。

- 訪問設定作業を外注することにより、情報システム担当者が店舗を訪問することなく、短期間で全ての対象店舗においてネットワーク接続の問題を解決できた。
- 作業内容やネットワークの状況などを「K-PAD」ヘルプデスクに報告することで、ヘルプデスク側の情報が拡充され、各店舗への適切なサポート促進に貢献。



情報統括部
システム企画課
鈴木 総一 氏

■ お問い合わせはこちらまで

NTTコミュニケーションズグループ
NTTコム チェオ株式会社

ビジネス開発営業部

E-mail: onsite-cc@nttcheo.com TEL: 050-3537-7776

〒105-0004 東京都港区新橋1-18-16 日本生命新橋ビル(受付7F) <http://www.nttcheo.com/>

・記載内容は2014年4月現在のものです。

・記載のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。

・記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

