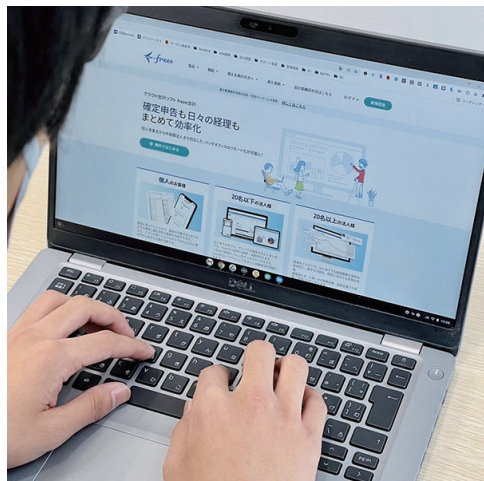


Case Study

freee株式会社



顧客情報を扱うカスタマーサポート部門、セキュリティを第一優先で Chromebook™ を採用

「スモールビジネスを世界の主役に」をミッションに、SaaS 会計システム「freee」を中心に、会社設立手続き、人事労務、勤怠管理、個人情報管理など、バックオフィス業務の効率化をはかる統合型経営プラットフォームを提供する freee 株式会社。2021 年秋からは事業用クレジットカード「freee カード Unlimited」の提供を開始し、ファイナンス面でもスモールビジネスを支援します。

同社の主要顧客はスモールビジネスであることから、丁寧なカスタマーサポートを心がけています。カスタマーサポート部門では、2019 年より Chromebook を活用し、セキュアな環境で業務ができるようにしています。

(コロナウイルスの影響により、取材はオンラインで Google Meet™ を利用)

課題

- 業務委託など様々な人が携わるカスタマーサポート業務でのセキュリティ確保
- 一時的に利用したい人への端末が必要
- 端末の故障、修理の対応が煩雑

対策

- カスタマーサポート部門全員へ Chromebook を貸与
- 一時貸与用 PC としても Chromebook を利用
- シンプルな構造の Chromebook で、故障率の低下

効果

- ログアウト毎の初期化や、保存先の指定などで、漏洩を防止
- どの端末からでもアクセス可能なので、作業ができないというタイムロスの削減
- 端末保守の工数がほぼゼロに

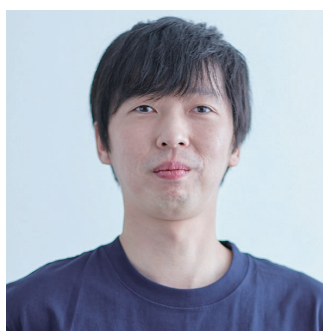


freee株式会社

東京都品川区西五反田2-8-1
五反田ファーストビル9F



Corporate IT マネージャー 信本 浩貴氏



Corporate IT 宮本 大地氏

カスタマーサポートが使う端末はセキュリティを重視

スモールビジネスをターゲットに統合型経営プラットフォームを提供する freee 株式会社。主要顧客は、スモールビジネスであるがゆえ、専任の IT 担当者がおらず、経営者自らがシステムを利用することも少なくありません。IT に詳しくないユーザーが多く、丁寧なサポートが求められるため、カスタマーサポートは顧客満足度に影響する重要な部門です。

カスタマーサポート部門ができたのは 2019 年、設立と同時にサポート担当者向けの端末として Chromebook を採用しました。採用理由について信本氏は次のように話します。

「カスタマーサポート部門は、顧客と直接やり取りするので、顧客情報を取り扱います。社員だけでなく業務委託の方も携わっており、複数の拠点に分散しているため、担当者がセキュリティを意識しなくても、情報漏えいが起こらない仕組みが必要でした。Chromebook はログアウトすると端末を初期化するように設定できるので、端末にデータを残さず、安全性が高いことから採用しました」(信本氏)

実際の業務は、VDI(仮想デスクトップ)に VPN 経由で接続して行います。カスタマーサポートの業務では、Web ブラウザで顧客管理システ

ムを利用しながら、通話システムアプリケーションを利用します。VDI からのファイルアクセス制限は厳しく管理されていますが、さらに安全性を高めるために、ログアウトした後にローカルのハードディスクにデータを残さない Chromebook が最適だったのです。

機種はスペックとインタフェースを重視して選定

端末選定にあたっては、必要なスペックと価格を重視し、2021年より【Dell Latitude 5400 Chrome】を導入しています。

「業務がスムーズに行えるような端末のスペックに加え、USBポートの数、Type-C充電ができることなどインタフェースを重視しました。【Dell Latitude 5400 Chrome】であればWindowsとキー配列が同じなので、Chromebook を使ったことがない人でもスムーズに使えることも評価しました。価格も予算の範囲内で導入できました。」
(宮本氏)

現在は、200台以上の Chromebook を活用しており、3年毎に端末をリプレイスして運用しています。【Dell Latitude 5400 Chrome】は、導入以来故障件数がゼロで、故障対応業務が一度も発生していません。

同社の Chromebook はすべて管理コンソールから一元管理されています。カスタマーサポート部門が使う Chromebook は、ログアウトすると端末を初期化するように設定していることから、毎回起動時に必要なシステムをインストール・設定するようにルールを適用しています。Chromebook ならそれでも起動が早く、ログインすれば常に同一環境で使えるようになるので、運用面もシンプルかつ簡単です。

端末のアップデート管理も管理コンソールから行っています。アプリの相性の問題でスキップしたいバージョンアップデートがある時にも、一括で操作できるため、保守管理の工数が削減できています。

一時貸し出し用の端末としても活用

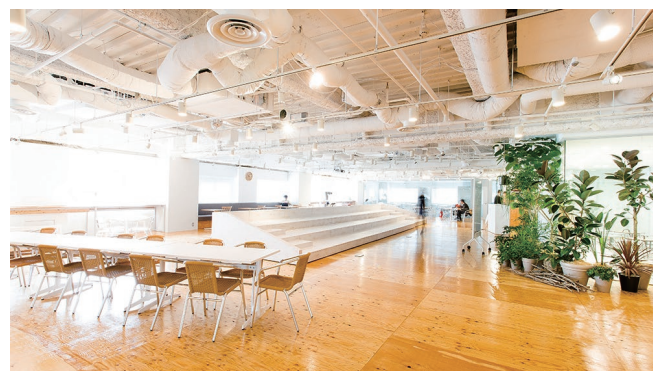
カスタマーサポート部門以外の活用では、社員への一時貸し出し用の端末として Chromebook を活用しています。

「イベントのオンライン配信で、個人用の端末に加えてもう1台端末が必要な時などに貸与しています。その他、最近は基本的にリモートワークにしているのですが、たまの出社日にPCを持参するのを忘れる人がいるので、一時貸与することもあります。他にも、個人端末の修理中に Chromebook を貸し出すこともあります。」

日々の業務は、Google Workspace™ を中心に行っているため、一時貸与端末でもログインすれば普段どおりに仕事ができるのは大きなメリットです。管理コンソールで端末を一括管理できるので、キッティング作業不要ですぐに貸し出せます。」
(宮本氏)

繁忙期にカスタマーサポート部門で急な増員があった場合でも、すぐに端末を用意できるため、柔軟な業務体制を築くことができているそうです。端末がないことが理由で人員増加ができなかったり、作業ができないということがなくなり、生産性高く仕事できています。万一、端末を紛失するようなことがあっても、管理コンソールを使えば遠隔地から端末のワイプができ、安全性も確保できています。

将来的には、Chromebook とVDIの組み合わせでの運用を営業部門やバックオフィス部門にも展開することを検討していると信本氏は話します。VDIで作業が完了すれば堅牢なセキュリティが確保できる上、端末の価格を抑えられるからです。Google Cloud™ 上でVDIを構築するような活用も視野に入れているそうです。



DSK 株式会社 電算システム

☎ 03-3206-1778 ✉ ci-inquiry@densan-s.co.jp

東京都中央区八丁堀 2 丁目 20 番 8 号

[大 阪] 大阪市北区中之島 6 丁目 2 番 40 号 中之島インテス

[名古屋] 名古屋市中区錦 3 丁目 1 番 1 号 十六銀行名古屋ビル

Chromebook についてはこちらをご覧ください

>> <https://www.dsk-cloud.com/solution/chromebook>

※ 記載内容は取材日時現在のものであり、内容については現在の状況とは異なる場合があります。

※ Chromebook、Google Cloud、Google Meet 及び Google Workspace は Google LLC の商標です。