

常に最新のビジネスデータから目を離さない

LUSH

FRESH HANDMADE COSMETICS

「フレッシュハンドメイドコスメ」が、イギリスのコスメティックチェーン店であるLUSHのスローガンです。1995年に設立されたLUSHは、新鮮なフルーツや野菜、エッセンシャルオイルなどの原材料から作られた、環境に優しい製品に特化しています。LUSHはニューヨークから東京まで世界50カ国に822店舗以上のショップを持ち、約1500人の従業員を抱えています。2012年の売上高は約3億6,800万ポンドでした。ドイツのメスシュテッテンに本社を置くLUSH GmbHは、およそ600人を雇用しています。同社は世界中で活躍するLUSHカンパニーのひとつとして、ドイツとチェコに48店舗を展開しています。詳細に関しては、www.lush.comをご覧ください。

課題点

- ✔ リモートアクセスを介した登録システムメンテナンスの最適化
- ✔ 登録検索と製品評価の管理を簡素化
- ✔ ITの大幅な転換をせず、すべての従業員が本部コンピューターへアクセスすることを実現



ソリューション

LUSHのワークステーション上に会社全体でTeamViewerをインストールし、スムーズな立ち上げを行う。

ITサポートにかかる時間とコストをユーロで4桁削減。最適な製品配置や導入のための製品評価の検索が数分の内に可能に。

革新的なコスメティックチェーンであるLUSHは、TeamViewer リモートアクセスソフトウェアを使用してドイツ国内43店舗の管理を最新かつシンプルに改革しました。

特殊な石鹸、パーソナルケア用の製品やバス用品など、LUSHはコスメティックスを中心に展開しています。全地域の総合的な統括と管理は本社オフィスにて行われています。

各地でのセールス情報は本社オフィスのレジスターコンピューターに毎日送られてきます。

これらのデータは本社情報システムが製品評価を作る際に利用されます。

このデータには、どの製品の売れ行きが特に良く、逆にどの製品の売れ行きが悪いのかの情報と、個別のショップの売上が含まれています。そのため、これはLUSHの統括のための不可欠な要素であり、また、財務会計においても必要なデータなのです。

店舗で利用されているレジスターシステムではデータの長期保存ができないため、毎営業日には始業後すぐにデータを本社オフィスに転送する必要があります。

同時に、データを損失する可能性があるため、データ転送の際にはその動作を点検しなければなりません。損失があった場合、レジスターデータを復旧することは不可能だからです。

そのため2009年まで登録検索には従業員の立ち会いが必要で、週末さえも本社で何時間も転送を監視し続けなければならませんでした。

その上、ショップの営業時間が長く、夜9時を回ることも時折あるため、店舗には十分なサポートを行う必要がありました。これは例えばウイルススキャンのアップデートサポートやプログラムのインストール、またはその他コンピューターにおける一般的な問題に影響してしまいます。システムの中断が直接セールスに影響してしまうため、レジスターシステムのメンテナンスも致命的でした。



長年にわたり、LUSHのサポートは外部のITプロバイダーによって行われており、しばしば店舗に出向いてもらわねばなりません。この出

張経費がサポートコストを跳ね上がらせていたのです。2009年に入り、この状況がLUSHに便利なりモートアクセスソフトウェアを望む声を上げさせました。

LUSH GmbHのゼネラルマネージャーであるカトヤ・クレス氏は、「何よりもまず、私たちは登録検索と統括の効率を上げたかったのです。それが、本社と従業員の両方が、自宅や路上からでも、本社のコンピューターや店舗のパソコンにアクセスすることを可能にするソリューションを求めている理由です」と説明しています。

使いやすいソリューションへの意識的な決断

ITサービスのプロバイダーに相談した結果、インストールテストでも傑出していたTeamViewerリモートコントロールを選択するという決定が出されました。TeamViewerが提供するその圧倒的なアドバンテージは、究めて簡単にインストールできることや、LUSHの要求に完璧に応えることができる機能性からみても明らかでした。また、LUSHは追加の支払いのない一括購入のライセンス料金にも満足しています。このソリューションは現在、LUSHメスシュテッテン本部に勤務する約10名と、外部のITサポートの従業員が日常的に利用しています。

データ転送の管理を大幅に簡略化

TeamViewerの導入により、まず登録検索と製品評価の管理が大きくシンプル化されました。従業員による週末のデータ

転送の点検はどこの場所からでも行うことが可能になりました。万が一レジスターソフトウェアにエラーが発生した場合にも、メーカーサポート担当者がシステムに直接アクセスできます。出張の必要がなくなったので、サポートが効率化されただけでなく、料金も手ごろな価格になりました。さらに、製品評価のプロセスも簡略化されました。他のLUSHオフィスの従業員がTeamViewerを介してセントラルレジスターコンピューターにアクセスして製品配置や導入に必要な評価を作ることができるのです。

導入の2年後には、カトヤ・クレス氏にも好評価をいただくことができました。

「TeamViewerを使うことのメリットは明白です。私たちは毎月5時間以上もの業務時間を節約できています」
’カトヤ・クレス氏、LUSH GmbHゼネラルマネージャー’

カトヤ・クレス氏は、「TeamViewerを使うことのメリットは明白です。週末に本社へ出向くのを廃止することで、私たちは毎月5時間以上もの業務時間を節約できています。同時に、ITサポートにかかる費用がユーロで4桁分も削減できました。店舗スタッフも技術的な問題が発生した際に、より迅速にヘルプを受けられることを喜んでいますが」と述べました。

TeamViewer について

ドイツに本社を置くTeamViewer GmbHは、2005年に設立され、オンラインコラボレーションと通信のためのハイエンドソリューションの開発と流通に専心しています。このソフトウェアは、現在30か国語以上で利用できます。

詳細に関しては、<http://www.teamviewer.com>をご覧ください。

© Copyright TeamViewer 2013

Asia Pacific Headquarters
TeamViewer Pte. Ltd.
Adelaide, Australia