

# 【DTS】象印マホービン株式会社、「ReSM plus (リズムプラス)」導入で社内ヘルプデスクの80%を代行

## 社内ITサポートの属人化問題をDXで解決、大幅効率化へ

株式会社DTS（東京都中央区、代表取締役社長 北村友朗）は、象印マホービン株式会社（大阪府大阪市、代表取締役 社長執行役員 市川典男）に、社内ヘルプデスクサービス「ReSM plus（リズム プラス）」を提供しました。本サービス導入により、象印マホービンは社内ITサポートの属人化問題を解決し、社内ヘルプデスクの効率化を推進しました。また「ReSM plus」による社内からの問い合わせの対応率は80%にまで伸びています。社内知見を「ReSM plus」に集約することで問い合わせ対応の品質が向上し、その結果、社員の生産性向上と満足度の増大に貢献しています。

DTSは引き続き、「ReSM plus」を通じて、お客様の社内ヘルプデスク体制の強化に貢献していきます。

### 1. 社内ヘルプデスク対応の属人化解消を目的に「ReSM plus」を導入

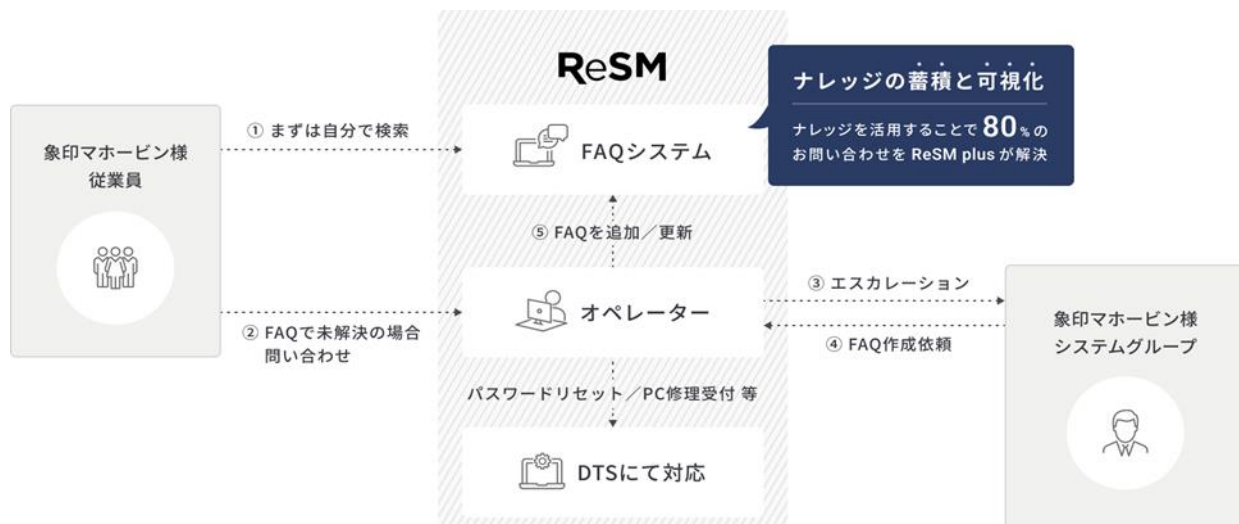
象印マホービン株式会社は、ステンレス魔法瓶や炊飯ジャーなどでお馴染みの家庭日用品メーカーです。同社の社内ITサポート担当経営企画部システムグループでは、社内ヘルプデスク対応において特定のスタッフへの依存度が高いという課題がありました。安定した社内ヘルプデスクの提供とナレッジの体系的な管理を目的に、効果的なソリューションが必要であると判断され、「ReSM plus」の導入を決定されました。短期間での立ち上げというご要望に対応し、約2ヶ月で安定した体制を構築しました。

### 2. 「ReSM plus」で社内からの問い合わせに即座に対応

「ReSM plus」は、FAQシステムと連携する有人対応サービスを提供し、問い合わせに即座に対応しつつ、FAQの継続的な追加や更新による充実を図ります。これにより、社員の問い合わせに迅速に回答し、同時にナレッジベースを拡充・可視化します。

### 3. 社内問い合わせの約80%を「ReSM plus」で解決

「ReSM plus」の導入後、象印マホービンの社内問い合わせの約80%を「ReSM plus」が解決するまでになり、社内ヘルプデスクの負担が顕著に減少しています。また、10種類の定期的なシステム作業も「ReSM plus」に移管されたことで、業務の効率化と社内リソースの最適化が実現しています。



#### 4. 今後の展望

象印マホービンでは、今後も「ReSM plus」の活用範囲を拡大し、IT 資産管理や業務システムの運用監視など、幅広い IT 運用の委託を検討しています。

#### 5. 社内ヘルプデスク支援の「ReSM plus」 独自の特徴と機能

##### ① 専用の WEB ポータルで窓口を一元化

社内ヘルプデスクの一元窓口として、顧客企業様専用の WEB ポータルを構築し、WEB ポータル上で社内 FAQ の検索を可能にします。従業員は所掌部署や担当者を検索する手間なくスムーズに情報を得ることができ、同時に社内ヘルプデスク担当者の業務負荷も軽減されます。社内 FAQ で解決しない複雑な問い合わせも WEB ポータル上のフォームから質問することができます。

##### ② 電話による問い合わせにも対応、その内容は WEB ポータルの社内 FAQ に追加

WEB ポータルに加え、電話での問い合わせサービスを併せて提供します。受け付けた問い合わせを随時 WEB ポータルの社内 FAQ に追加掲載することで社内 FAQ が充実し、従業員側で自己解決できるようになり生産性が向上します。

##### ③ 初期の業務設計と社内利用の促進を全面サポート

「ReSM plus」の専任担当者がお客様の初期の業務設計や導入後の効果的な運用を全面的にサポートします。業務マニュアルや社内 FAQ 等の整理、従業員向け説明会の実施など、導入後の社内利用の促進を図ります。また、管理者用 WEB ポータルではリアルタイムで利用状況を閲覧できます。D T S の全面サポートにより最適化された状態を維持、社内ヘルプデスク業務の DX 化を実現します。

導入事例記事：<https://www.resm.jp/case/zojirushi/>

ReSM plus 紹介ページ：[https://www.resm.jp/service/it\\_supportdesk/](https://www.resm.jp/service/it_supportdesk/)

※「ReSM」は、株式会社 D T S の登録商標です。

※「ZOJIRUSHI」は、象印マホービン株式会社の登録商標です。

※「炎舞炊き」は、象印マホービン株式会社の登録商標です。

※「象印食堂」は、象印マホービン株式会社の登録商標です。

※「みまもりほっとライン」は、象印マホービン株式会社の登録商標です。

<象印マホービン株式会社の概要>

炊飯ジャー・電気ポットなどの多種多様な「調理家電」製品、ガラス・ステンレスマホービンを中心とした「リビング」製品に加え、空気清浄機や加湿器などの「生活家電」製品を製造・販売し、みなさまの暮らしをバックアップ。



また、当社の最高級炊飯ジャー「炎舞炊き」で炊き上げるごはんを提供する「象印食堂」や、高齢者の安否を見守る「みまもりほっとライン」サービスなど、製品以外にも様々な事業を展開し、食と暮らしのソリューションブランドを目指しています。

<https://www.zojirushi.co.jp/>

本社所在地：〒530-0043 大阪市北区天満一丁目 20 番 5 号

<株式会社DTSの概要>

DTSは、総合力を備えたトータルシステムインテグレーター（Total SIer）です。主に金融、情報通信、製造、公共、建築分野向けに、コンサルティングからシステム設計・開発、基盤構築・運用までをワンストップで提供します。



また、DTSグループは、システムに関わるさまざまな専門性を活かした付加価値の高いサービスを提供します。

<https://www.dts.co.jp/>

本社所在地：〒104-0032 東京都中央区八丁堀 2-23-1 エンパイヤビル

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社DTS ITプラットフォームサービス営業部 担当：足立、林  
TEL：03-6914-5215 E-mail：itps-sales@dts.co.jp

<報道機関からのお問い合わせ先>

株式会社DTS 広報部 担当：細田、角田  
TEL：03-6914-5463 E-mail：press@dts.co.jp