

# 店舗スタッフがお客様のおもてなしに集中できるよう、 リモートから業務端末を迅速にサポート

国内外32店舗、約200台の業務端末を一括管理  
既存ツールからの乗り換えで作業効率を向上



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

2005年設立。「街の資産となる」という理念の元、百年経っても色褪せず、街を構成する資産のような「百年品質レストラン」を目標に掲げ、レストラン事業、ウェディング事業などを展開。その街に求められているものは何なのかを考え、チェーン展開ではなく一つ一つ丁寧に街に合わせたレストラン創りを行う。フラッグシップのモダンイタリアン「DAZZLE」を筆頭に、スパニッシュイタリアンの「RIGOLETTO」やメキシコや中南米の食文化を取り入れた「モダンメキシカン」、タイやベトナムの料理をHUGEが考え創り出した「モダンアジア」など独自の食のジャンルを確立し、レストランを通して新しい文化を創る役割も担っています。

国内レストラン31店舗、ベーカリー 1店舗の32店舗を展開する。グループ会社にてハワイオアフ島に「Rigo SPANISH ITALIAN」を運営。



株式会社HUGE  
IT Department  
岩澤 拓郎氏

国内外に多様性のあるレストランを32店舗展開する株式会社HUGE(以下、HUGE)は、各店舗に配備した業務用端末の管理サポートにリモートアクセスサービスを活用していたが、機能性と業務端末追加の柔軟性に課題を感じていた。その解消に向けて乗り換え先として選んだのが「TeamViewer」だった。レスポンスの速さと使い勝手のよい機能でサポートの作業効率をアップ。端末の増減に柔軟性のあるライセンス体系により、業務端末の追加もスムーズとなり、作業負担を軽減し、増加する運用コストの抑制も実現した。店舗スタッフもその効果を認めることとなり、現在では業務に不可欠な存在になっているという。

## 導入前の課題

- ① 業務端末の管理やトラブル対応に時間がかかっていた
- ② 既存のリモートアクセスサービスは機能が物足りず、端末を柔軟に追加しにくかった

## 導入後の効果

- ① リカバリ対応の迅速化で店舗スタッフの負担を大幅に軽減
- ② レスポンスの速さと使い勝手のよい機能で作業効率の向上
- ③ 新店舗開店時の業務端末をスムーズに追加、作業負担を軽減し運用コスト増も抑制

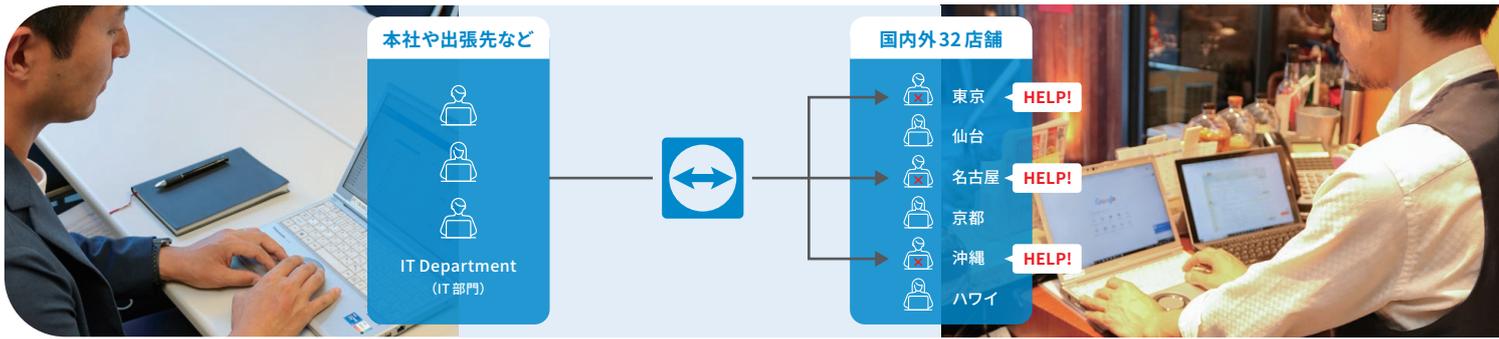
## 国内外店舗に業務用端末約180台配置 本社から業務用端末をリモートで管理

HUGEは、食を通して日本文化をより豊かにしていくために100%オリジナルのレストランをプロデュースし続けているレストランカンパニーだ。世界中の食文化、本場の味や雰囲気、地域での根付き方など、心動かされる要素に独自のエッセンスを加えた多様性のあるレストランを国内外で展開するほか、レストラン事業の知見を活かしたブライダル企画・運営も手掛ける。

年間数件のペースで意欲的に新規店舗を開店させている同社は、店舗管理のデジタル化も合理的に進める。各店舗でのPOS(販売時点情報管理)はタブレットに統一しているほか、本社からの業務指示や店舗ごとの発注・売上管理・人件費・原価などを管理する業務用のWindows 端末を1店舗あたり平均6台配備。その数は本社用と合わせると約200台、POS用タブ



レットを含めると運用端末数は約400台にも及ぶ。それら全て管理しているのがIT Department (IT部門)だ。実務をリードする岩澤拓郎氏は、「弊社のレストランは東京以外にも仙台、横浜、名古屋、京都、沖縄、ハワイに合わせて32店舗を展開しているため、本社からリモートで業務用端末を管理できるようにしています。重要なインフラである業務用端末に問題が発生した場合、迅速に復旧しなければなりません。オンサイトで対応することが難しい店舗もあり、リモートアクセスのサービスは必須でした」と語る。



しかし、既存のリモートアクセスサービスにはいくつかの課題があった。例えば、端末数に応じたライセンス形態のため、年に数店舗が新規開店し拡大する同社のビジネスにとっては運用コストの増加が負担となっていた。また機能面では、例えば、リモートアクセスする店舗ごとに異なる管理ウィンドウを開けて設定や操作する必要があるので、使いにくさを感じていた部分もあったという。

### シェアトップの信頼性とコスト削減効果 充実した管理者向け機能と 高い動作性にも注目

そうしたコスト面と機能面の課題を解決するため、乗り換えを前提にいくつかの他社製リモートアクセスサービスを調査したところ、最有力候補となったのがTeamViewerだった。注目したポイントは主に3つあったという。1つ目は、業界シェアトップの信頼性だ。世界で60万社が採用し、25億台の端末に導入される実績のほか、日本国内でもSaaS比較サイトの口コミ評価で機能満足度、使いやすさなどが人気No.1を獲得していたことも参考にしたという。

2つ目は、運用管理に便利な機能が充実していること。遠隔操作、ファイル転送、会議やチャットなどのベーシックな機能はもちろん、ユーザ管理機能や接続レポート管理機能なども利用できるようになり、リモートアクセス時におけるレスポンスや遅延などの動作性も大幅に向上することが期待された。「なるべく店舗スタッフには負担をかけたくなかったので、業務用端末にTeamViewerをインストールするだけで本社からアクセスできる管理者モードは非常に魅力的でした。PCが動かない、パスワードを受けつけない

い、Excelが開かないなど、日常の小さなトラブルにもTeamViewerがあれば解決できると考えました。また、私達IT部門も少人数で対応しているので、管理者側の負担軽減も重要な要素でした」と岩澤氏は振り返る。3つ目は、端末を柔軟に追加できること。これまでは端末数に応じてライセンスの購入が必要だったが、TeamViewerは同時接続チャンネル数に応じたライセンス体系で接続先の端末数が無制限のため、端末の追加をいつでも簡単に行うことができると見込めた。今後新規店舗の開店も予定しているので、結果的に運用コスト削減にもつながると考えた。

### リモートサポートの作業効率がアップし 移動中や出張中でも迅速な対応を実現

TeamViewerに切り替えたことで多くの効果が確認されているという。

第1は、組織への定着だ。TeamViewerがあることで、業務用端末に不具合が発生しても、本社のIT部門がいつでもリモートで対応してくれるという安心感が店舗スタッフに生まれているという。岩澤氏は「店舗のスタッフが、業務端末の管理やトラブル対応に時間を取られず、お客様のおもてなしに全精力を注げるのは、TeamViewerの利用効果でもあると思います。IT部門もTeamViewerを使えばオンタイムでの管理、トラブルの迅速な復旧ができるようになるので、双方にとって非常に大きなメリットです」と評価する。

第2は、IT部門の作業効率向上。以前は、複数店舗の端末をリモートアクセスする場合に、店舗ごとに異なるウィンドウを立ち上げるなど作業に時間がかかっていた。「例えば、TeamViewerでは1つのウィンドウの中で複数端末の状況が確認できるので、インストーラーの

同時配布作業などがよりスムーズにできるようになりました。そのような細かな使い勝手が向上したことで、サポートの作業効率が向上しているように感じています」と岩澤氏は分析する。また、店舗の業務用端末が何らかの原因でセッションが切れてしまった場合に以前はオンサイトで対応しなければならなかった場合もあったが、TeamViewerではID・パスワードだけでセッションを回復し、リモートで管理者モードを復活できるので、リカバリ作業が格段に容易になったという。「店舗の開店準備時にはPCサポート以外の現場対応も発生するのでオフィスで作業できないこともあるのですが、移動中や出張中にも様々な対応がリモートからスムーズにできるようになったので非常に便利です」と(岩澤氏)

第3は、端末追加の柔軟性である。積極的に新規開店するHUGEにとって業務端末をスムーズに追加できることは重要である。同時接続チャンネル数に応じたライセンス体系により追加コストの増加を気にせず既存のシステムに端末を追加できることは、運用負荷と運用コストの軽減にもつながっている。

今後HUGEでは、さらにサポート効率を上げるために、拡張現実(AR)を活用して遠隔の現場を支援する「TeamViewer Assist AR」を利用する可能性も探っていくという。これを導入することで、店舗の物理的な問題も、現場に駆けつけたかのように対応することが可能になるからだ。「TeamViewerはもはや弊社にとって不可欠な存在になっています。まだ使っていない機能も数多くあるので、今後はそれらも活用してさらに効率を上げ、より店舗スタッフがお客様のおもてなしに集中できるようサポートしていきたいと考えています」と岩澤氏は語る。

