

「Live Support for Office 365」を有効活用 JBS が総合スポーツ用品メーカー「ミズノ」の業務改善を支援

～社内 DX 推進加速へ、専門性の高い問い合わせ対応やソリューション開発の業務負荷の軽減を支援～

日本ビジネスシステムズ株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：牧田幸弘、以下「JBS」、証券コード：5036）は、総合スポーツ用品メーカー ミズノ株式会社（本社：大阪府大阪市住之江区 代表取締役社長：水野明人、以下「ミズノ」、証券コード：8022）が、マイクロソフト製品の専門エンジニアによるタイムチャージサポートサービス「Live Support for Office 365」を活用して、社内からの「Microsoft 365」に関する問い合わせ対応件数を 50% 増やした業務改善事例を公開しました。



「Live Support for Office 365」の導入に至る、背景と課題

ミズノは 2018 年に旧来のグループウェアから「Microsoft 365」への切り替えを始め、2020 年までにグローバルも含めた全社展開を行いました。コロナ禍での活用頻度が高まった影響もあり、次第に従業員のデジタルツールに関する知識が高まるにつれ、問い合わせ内容の要求レベルも上がっていきました。そのため、高度な問い合わせや業務改善のための活用法などの要求に対しては、調査を要するために回答に時間がかかってしまうなど、社内の「Microsoft 365」担当者の業務負担が大きくなるなどの課題がありました。

JBS の提供価値

JBS は「Live Support for Office 365」を通じて、マイクロソフト製品に関する豊富な知識と導入実績を活かしたサポートを行っており、問い合わせによっては日本マイクロソフトの担当者と連携して回答するなど、高い品質と正確性を持った情報を提供しています。またメッセージだけのやりとりでは完結できないような問い合わせに対しては、すぐに Web 会議を行い直接課題をヒアリングしたうえで対応しています。ミズノにおける「Live Support for Office 365」の具体的な活用例としては、ミズノが「Microsoft Teams」に書き込んだ内容を「SharePoint」に自動登録する方法を模索していた際に、JBS が新たな仕組みの提案をし構築に至った事例が挙げられます。一般的なツールの使い方に関する問い合わせだけでなく、業務改善のためにどんな方法があるかなどの相談にも対応しています。

「Live Support for Office 365」の導入効果について

サポート導入前は、毎月 30 件～40 件の問い合わせに対して月内に処理できるのが 10 件～20 件と約半分でした。導入後、以前では考えられないようなスピードで解決策を提示できるようになり、月内に 20 件～30 件の処理が可能となった結

果、保留される問い合わせ数の減少に繋がりました。また、ミズノでは、「Microsoft Power Apps（以下、Power Apps）」を活用した業務改善のアイデアについても検討していました。実現には 50 時間ほど工数がかかる見通しでしたが、JBS より「Microsoft 365」に存在する機能で対応できないかの提案をし、「Power Apps」での開発が不要となった結果、約 10 時間の工数で実現する事に成功しました。

今後の展開

JBS では、ミズノの「Microsoft 365」利活用のグローバル展開に向けたサポート範囲拡大と、DX 推進の一環である ビジネス部門との共創へ貢献していけるように、「Live Support for Office 365」を通して更なるサポートを行ってまいります。

詳しくはこちらよりご覧ください。

[リモートサポートサービス導入事例 ミズノ株式会社](#)

参考

[Live Support とは](#)

今後も JBS は、マイクロソフトをはじめとするパートナーとの強力な連携を通じて、技術革新がもたらす企業・社会の持続的成長に貢献できる企業であり続けたいと考えています。

【日本ビジネスシステムズ株式会社（JBS）について】

■会社概要

代表者：代表取締役社長 牧田 幸弘

設立：1990 年 10 月 4 日

社員数（連結）：2,379 名（2023 年 3 月 31 日現在）

URL：<https://www.jbs.co.jp>

■事業概要：

「優れたテクノロジーを、親しみやすく」を Mission とし、マイクロソフトをはじめとするクラウドソリューションに強みを持つ JBS は、コンサルティングからソリューション導入・運用・利活用に至る一連のご支援を通じて、お客さまのクラウド活用力向上と社会のデジタル変革に貢献します。

- 日本マイクロソフトが選出する「マイクロソフト ジャパン パートナー オブ ザ イヤー」を 2013 年より連続受賞（2023 年は Dynamics 365 Services アワードと Solution Partner Capability アワード）
- マイクロソフト Azure Expert マネージド サービス プロバイダー（MSP）認定
- マイクロソフト ソリューション パートナー認定（5 カテゴリーのバッジ保有）

※ Microsoft、Azure、Office 365、Outlook、OneDrive、SharePoint、Microsoft Teams、Teams は、米国

Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標、または商標です。

※Microsoft 365 は、Microsoft Corporation が提供するサービスの名称です。

※記載された会社名およびロゴ、製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。

※本リリースのすべての内容は、作成日時点でのものであり、予告なく変更される場合があります。また、様々な事由・背景により、一部または全部が変更、キャンセル、実現困難となる場合があります。予めご了承下さい。

■ プレスリリースに関するお問い合わせ

日本ビジネスシステムズ株式会社 広報室 松永・山崎

E-mail: CorporateCommunications@jbs.com / TEL: 03-6772-4000