

2024年1月12日
インパクトホールディングス株式会社

ベンダーマルチ対応テクニカルサポート 「eさぼ」 の受注開始 ～情報システム業務の軽量化、マルチベンダー、2次受付まで一括サポート～

インパクトホールディングス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：福井 康夫）の完全子会社で、外食向けセルフオーダー総システムを中心に ICT 及び IoT 製品・関連サービスの提供を行なっている株式会社 impact・e（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：川村 雄二、以下「当社」）は、複数店舗現場、本部からのお問い合わせを一括で引き受ける「eさぼ」の受注を開始します。

◆ ベンダーマルチ対応テクニカルサポート 「eさぼ」 の概要

「eさぼ」とは、外食産業で培われたテクニカルサポートのサービスです。情報システム担当に日々寄せられるヘルプデスク業務を大手飲食チェーン約1,500店15年超の運用にて蓄積してきたナレッジをもとに、当社熟練スタッフが解決します。情報システムセクションにおける業務のオーバーフローをストレスフリーへ。当社の導入機材・システムに限定されないマルチベンダー対応を一本化、24時間365日対応するため、現場も本部も安心です。



本部・現場からのお問い合わせを一括で

ナレッジ ノウハウ (約1,500店15年間超の蓄積)	マルチ 対応 (複数社、テクニカル サポート可)	24時間 365日 (電話受付窓口)
---	---	----------------------------------

■ 本部・現場の抱える課題感

- ・ 各現場からのお問い合わせ対応が多発、差込み依頼も重なり、本来の業務を進められない
- ・ お問い合わせ確認先が複数社に亘るため、煩雑だ
- ・ 24時間365日、解決を急がされる
- ・ 担当部署の稼働状況を鑑み、労基対応も気にしている
- ・ アウトソース先は1次受けまでが多いため、技術的なことはベンダーに聞かなければ、わからないことも多い

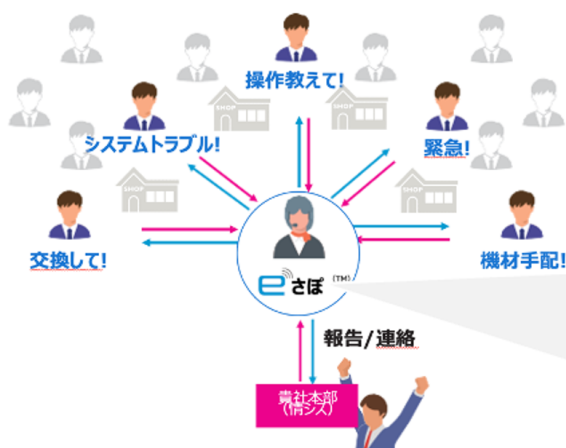
◆ ベンダーマルチ対応テクニカルサポート 「eさぼ」 の特徴

【本部メリット】

- ・ テクニカルサポート
- ・ 電話受付→設定確認/変更→機器手配→キitting→入店交換までの一気通貫対応

【店舗メリット】

- ・ 24時間365日対応
- ・ 機材メーカー別にお問い合わせ先を分けずに窓口1本化



情シス業務の軽量化、マルチベンダー
2次受けまで一括サポート

<対応範囲>

機器/システム	操作案内	トラブル対応	機器手配
PC・周辺機器	○	○	○
iPhone・iPad等	○	○	○
ネットワーク機器（ルーター等）	○	○	○
監視カメラ・レコーダー	○	○	○
各種OA機器（電話機・FAX・プリンター等）	○	○	○
各種利用アプリ（勤怠システム、office等）	○	○	○
各種サーバー監視	（ご相談）	（ご相談）	（ご相談）

ご要望に応じた内容をパッケージ化してご提案します。

■ 熟練スタッフによる対応

- ・ ネットワーク構築やカスタマーサポートに精通する5年目スタッフ
- ・ 業務マネジメント、窓口対応、サポート体制構築の実績をもつ7年目スタッフ
- ・ 多くの分野に精通するハードウェアもソフトウェアも詳しい8年目スタッフ

◆ ESG 経営、SDGs への取り組み

当社はIoT/ICTテクノロジーでDX、スマートシティのインフラを支え、社会、環境にimpactを与える「impact・e」というコンセプトのもと、「economic society（経済社会）」「electronics device（電子機器）」「environment（環境）」の3つをプラットフォームと定義づけるとともに、ESG経営に取り組み、各領域における事業活動を通じて社会課題の解決を目指し、SDGs達成にも貢献してまいります。

※ 本リリースに記載の情報（価格、仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等）は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、発表日と情報が異なる可能性もありますので、予めご了承ください。

【本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 impact・e 営業部（インパクトホールディングス株式会社 連結子会社）

TEL:045-277-2668 / e-mail:eigyoun@impacte.co.jp