

Interview:

株式会社ダスキンさま

いつでもつながる安心が  
お客さまの信頼を生み出す

日本の「キレイ空間」を支えるダスキン。  
その生産本部は、電話連絡の効率化に向けて  
「オフィスリンク」を導入。携帯電話の内線化で  
全国の生産事業所との連携をさらに密なものとした。



Interview: DUSKIN

## 老朽化した構内PHSをオフィスリンクで一新

ダスキンの生産本部は大阪中央工場内にあり、全国の生産事業所の統括業務を行う。その連絡に欠かせないオフィス電話だが、老朽化した構内PHSの刷新と、外からも確実にコンタクトをとれる環境整備が課題となっていた。



株式会社ダスキン  
生産本部  
運営部 運営室 室長  
園部 丈典氏



株式会社ダスキン  
生産本部  
運営部 運営室 主任  
川西 理祐氏

モップやマットなど衛生ツールのレンタルを核とした「クリーンケアサービス」と、ミスタードーナツなどの「フードサービス」を両輪に、ダスキンは幅広いフランチャイズビジネスを展開する。その生産本部では、顧客が使用したモップやマットの洗浄・加工・物流を担う全国46か所にある生産事業所の運営を支援している。「それぞれの事業所に対して、新しい設備の導入や運営改善、省エネ施策などを提案し、お客さまによりよい製品とサービスをお届けするのがわれわれの使命」と語るのは、生産本部運営部運営室室長の園部丈典さん。その現場では、さらに利便性の高い確実なコミュニケーション基盤を構築することが求められていた。

Service &amp; Solution:

## 携帯電話の内線化で定額通話を実現

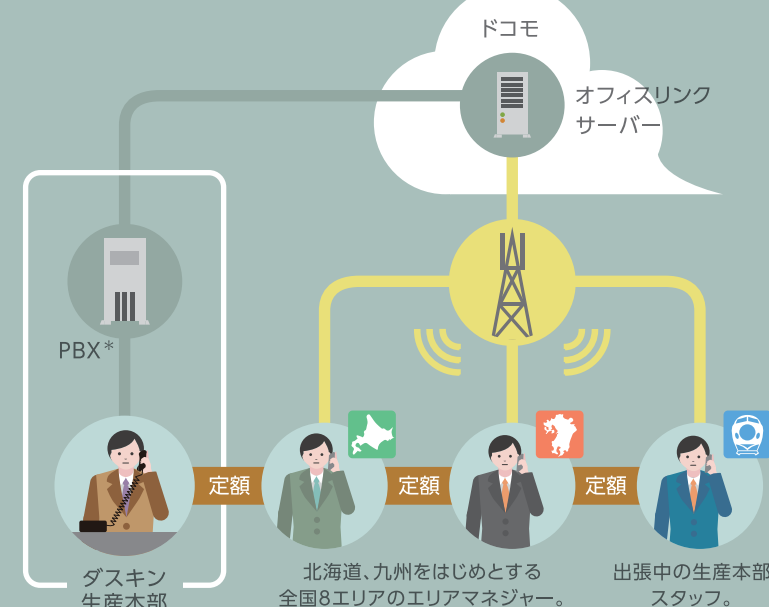
内線を「構内」から「全国」に拡大

「構内のPHSシステムの更新には多大なコストがかかり、端末自体も製造中止で先行きが見えない。そこでドコモさんから提案された『オフィスリンク』を導入しました」と語るのは同部運営室主任の川西理祐さん。「オフィスリンク」は既存のPBX\*とドコモ網を接続することで、社内の固定電話と携帯電話との内線通話を可能とするサービスだ。導入コストが安いうえ、場所を選ばず「内線」で通話できると好評だ。

“担当者不在”は過去の話

各生産事業所を指導する15名のエリアマネジャーは、これまで内線電話に出られる場所が限られていたが、「オフィスリンク」導入後は携帯電話でいつでもどこでも内線に出られるようになった。「担当者不在」という状況がなくなり「事業所からの問い合わせ対応のレスポンスが劇的に速くなりました」と園部さんは高く評価する。

《オフィスリンク》



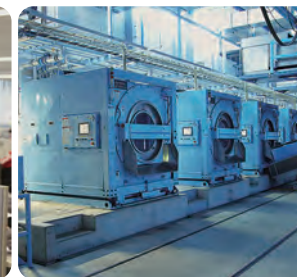
\* PBX (Private Branch eXchange)：構内電話交換機。電話局で使われている局内交換機に対応し、企業内に設置して外線電話と内線電話同士を交換する装置。

Interview: DUSKIN

笑顔につながる  
“喜びのタネをまこう”生産ラインの幅広い課題に取り組み  
お客さまの満足度・信頼を向上

コミュニケーションツールが携帯1台に集約された効果は、社内だけにとどまらない。「事業所とエリアマネジャー、そして本部が迅速・確実に情報共有できる通話環境は大切です。導入前よりも業務の効率は上がったと思います」と園部さん。今後はスマートフォンやタブレットの活用も検討しており、日報や業務アプリなども「生産本部のスタッフが出張先から柔軟に使えるようにしたい」と、園部さんは期待を寄せている。

ダスキンが創業時から大切にしているのは「喜びのタネをまこう」という思い。その思いがお客さまの笑顔となって花開くことを願い、同社はさらに快適でキレイな空間作りを目指してさまざまな課題の解決に取り組む続ける。

株式会社ダスキン [www.duskin.co.jp](http://www.duskin.co.jp)

株式会社NTTドコモ  
関西支社 法人営業部  
第二営業担当主査  
後藤 豊

株式会社ダスキンさまへ営業担当者からのコメント

株式会社ダスキンさまの業務を日々支える信頼性の高い通信基盤をご提供するため、お客さまが描かれる「あるべき姿」を常に念頭に置いた最適な解決策のご提案と、喜びを分かち合える営業活動を今後も実践いたします。