

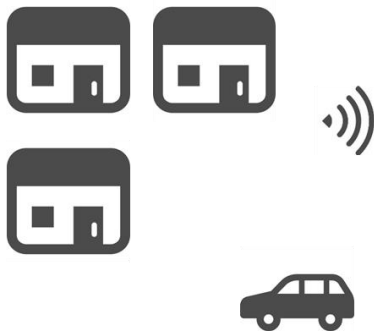
2021年2月25日  
イオンディライト株式会社  
(証券コード 9787)

**DXによるサービス提供体制の変革を推進**  
**顧客起点の統括マネジメント体制を確立**  
**2021年3月より新たな施設管理モデル「エリア管理」を全国へ展開**

イオンディライト株式会社（本社：大阪市、代表取締役社長兼社長執行役員 グループCEO：濱田和成、以下「当社」）は、2021年2月末までに国内全8支社にカスタマーサポートセンター（以下、「CSC」）を設置し、2021年3月より、サービスや業務のデジタルトランスフォーメーション（以下、「DX」）を通じた新たな施設管理モデル「エリア管理」を全国に展開していきます。これにより、サービス提供体制を変革し、お客さま保有のファシリティ（施設とその周辺環境）における管理運営の品質管理はもとより、業務委託先の選定や予算管理までも含めた統括マネジメント体制の確立を目指してまいります。

**【全国に設置するカスタマーサポートセンター（CSC）】**

**お客さま施設**



異常発生時はCSCの指示のもと必要に応じて巡回スタッフが現場へ急行  
CSCからの遠隔サポートを受けながら問題を早期に解決

**カスタマーサポートセンター（CSC）**

モニタリングステーションで施設内の「動き」を遠隔／一元監視



※ 画像は北海道支社CSC



- 施設の状態を可視化し共有。お客さまご自身が施設の状態を正確に把握可能に
- データを集約・蓄積し、それらを分析することで新たなサービスを開発

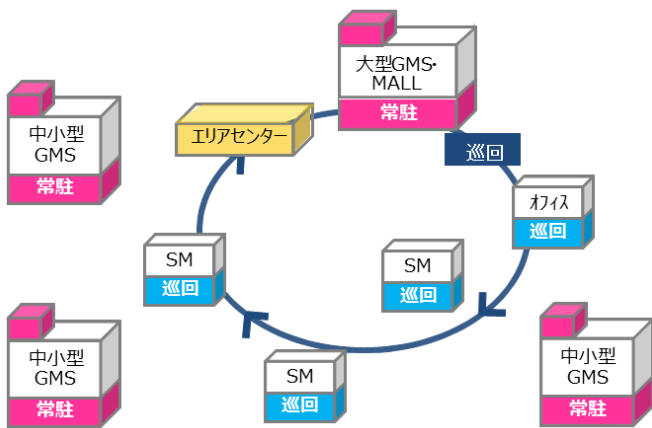


2021年2月中旬に国内全8支社にCSCを設置。  
左写真は関東支社に新設したモニタリングステーション。  
CSCとして2021年3月1日より本格稼働。

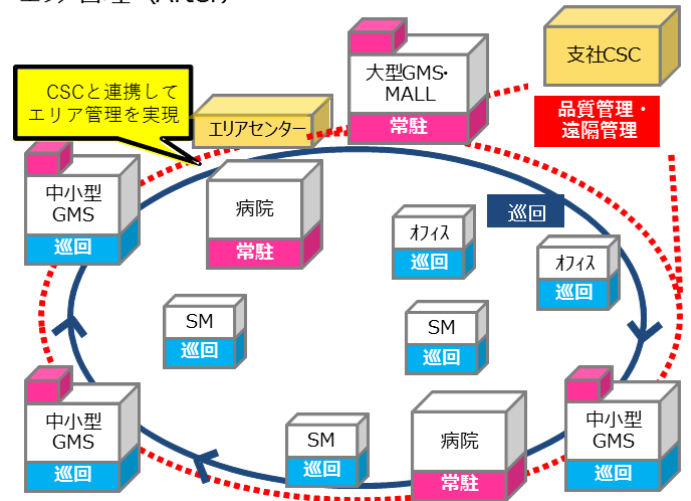
## ■ 新たな施設管理モデル「エリア管理」

当社は、お客さまが抱える個々の課題を正確に捉え、最適なソリューションを提供していくため、お客さまの情報やご要望を集約・蓄積し、それらを分析することで、ニーズに即した価値ある提案へと繋げる役割を果たす CSC を国内全支社に設置しました。加えて、人手不足に対応しつつ、お客さまが求めるコストや品質に応じたサービスを提供し続けるため、DX による常駐設備管理員の省人化・無人化を通じて、CSC を中心とした新たな施設管理モデルの展開を進めてまいります。従来の施設管理モデルから、お客さまに当社設備管理員をエリアでシェアしていただく「エリア管理」へと変革してまいります。

個店管理 (Before)



エリア管理 (After)



※GMS (General merchandise store)・・・総合スーパー  
SM (Super Market)・・・スーパーマーケット

### 【ポイント】

- 常駐設備管理員のポスト削減により既存顧客のコストを削減
- CSC による遠隔監視と巡回型サービスの強化により、様々なお客さまに新たにサービスを提供

## ■ 北海道での検証を経て「エリア管理」を全国へ展開

当社は、エリア管理を実現していくにあたり、イオン北海道(株)のご協力のもと、2020年度より北海道支社において実証実験に取り組みました。北海道支社では、先行して CSC を設置し、遠隔警報管理システムに加え、施設内における設備の稼働状況や異常を監視するためのシステムを集約したモニタリングステーションを設置。同時にモデル店舗となったイオン余市店では、各種システムやセンサーを新設することで、設備の点検業務を CSC から遠隔で実施するオペレーションへと変更しました。

加えて、異常発生時には、CSC から巡回スタッフへ初動対応の指示を出す体制を敷き、タブレット端末やウェアラブルカメラの活用により、緊急時にも遠隔サポートを受けながら現地対応ができる状態としました。日常の点検業務から緊急時の対応に至るまで、CSC を中心とした運営体制を整備することで、同店舗にて常駐設備管理員の無人化を実現しました。

イオン余市店では一定期間の試験運用を経て、その有効性が確認され、2020年11月より正式に常駐設備管理員を無人化するに至りました。現在、北海道では省人化・無人化の水平展開を進め、2021年2月1日現在で、さらに3店舗にてエリア管理への移行を進めています。また、国内全8支社に CSC を設置し、2021年度となる2021年3月からは北海道における検証結果を元に、全国でのエリア管理化を推進してまいります。

近年、企業や団体では、平時はもとより自然災害発生時など有事に備えた「安全・安心」の確保、構造的な「人手不足」への対応、「環境」への負荷低減など、様々な課題に直面しています。こうした中、当社ではファシリティマネジメント（以下、「FM」）を通じて、お客さまが抱える個々の課題を解決し、企業や団体の更なる成長（カスタマーサクセス）に貢献すべく、CSC やエリア管理を通じた顧客起点の統括マネジメント体制を確立してまいります。

当社は、「お客さま、地域社会の『環境価値』を創造し続けます。」を経営理念に掲げる FM 企業として、引き続き、環境の変化に適応しながら絶えず自らを変革していくことで、お客さま、地域社会に「安全・安心」な施設環境を提供してまいります。

— サービスに関するお問い合わせ先 —

イオンディライト株式会社 DX 推進部  
TEL：03-6840-0227 FAX：03-3524-8781

— 本リリースに関するお問い合わせ先 —

イオンディライト株式会社 ディライトコミュニケーション部  
TEL：03-6840-5712 FAX：03-3524-8902