

お客様導入事例 株式会社トライアルカンパニー様

業種：小売流通業

ソリューション：運用保守業務アウトソース

現場に寄り添う10年のパートナーシップで、 次世代小売の基盤を支える トライアルカンパニー × 日エテクニカルサービス



■お客様プロフィール

社名：株式会社トライアルカンパニー

創業：1974 (昭和49) 年4月

設立：1981 (昭和56) 年7月

資本金：21億2,335万300円

事業内容：スーパーセンタートライアル
(郊外型総合販売店) の経営
・食品・生鮮食品・家庭用品・
衣料品・家電製品の販売
・コンピュータソフトの開発、
流通システムの開発

本社所在地：福岡市東区多の津 1-12-2
トライアルビル

公式サイト：https://www.trial-net.co.jp/



春本 徹 様

トライアルホールディングス
グループシステム部 部長 兼
トライアルカンパニー
CIO 常務執行役員 システム本部長



崎山 浩 様

トライアルカンパニー
システム本部 システムサポート部
PLANNER

小売業界の未来を先導する、トライアルカンパニーの挑戦

福岡に本社を構え、全国340店舗超を展開するトライアルカンパニー。「ITで小売を変え、流通革命を起こす」というビジョンを掲げ、小売流通業界に革新を起こす存在として注目されています。

同社の特徴としてAIカメラ・顔認証レジ・スマートショッピングカート(スキップカート)・デジタルサイネージなど、多くのデジタル機器を自社開発にて導入し、データとテクノロジーを駆使してお客様一人ひとりに寄り添う売場づくりを迫及しています。

こうした、先進的な取り組みによりお客様と商品との新しい出会いや、レジ待ちや欠品などの不便を解消した快適なお買い物体験を日々提供し続けています。

世界一の売上高を誇る米小売ウォルマートの事例を参考に、小売の“スマートストア”としての挑戦は、日本の小売流通業界の未来を先導する動きともいえます。

現場と未来をつなぐ「支え方の進化」縁の下で支えるBPOパートナーとは？

そんな最先端技術のスマートストアにおいて、円滑なシステム運用はお買い物物体験の快適さを守る上で重要ファクターです。

「私たちのミッションは、現場で生まれる課題をいかに素早く拾い上げ、仕組みで解決していくかにあります」

そう語るのは、トライアルホールディングス グループシステム部 部長 兼 トライアルカンパニー CIO 常務執行役員であり、システム本部を統括する春本徹氏。(以下、春本氏)

同じくシステム本部 システムサポート部でプランナーを務める崎山浩氏(以下、崎山氏)も、「現場スタッフが“困った”と感じる前に先回りできるサポート体制の構築が理想」と語り、運用現場のリアルを明かしてくれました。

業界最先端の技術導入を推し進めるにあって、店舗オペレーションの「安定稼働」は重要な課題です。

そんなトライアルカンパニーが、2014年から10年以上にわたり、信頼を寄せてきたのが、日エテクニカルサービスのBPOサポートです。

本記事では、お二人のインタビューをもとに、導入当初の背景から具体的な効果、そして今後の展望に至るまでをご紹介します。

アウトソーシングが業務効率化の起点に

成長を支える裏側には、全国の店舗と本社をつなぐ安定したIT運用体制と実店舗のシステム障害対応が欠かせません。

そこで重要な役割を担っているのが、日エテクニカルサービスによるBPO(業務委託)サポートです。

トライアルカンパニーが保守・サポート業務のアウトソースを開始したのは2014年のこと。

当時を振り返り、春本氏は以下のように語ります。

「全国に店舗が広がり、業務が多岐にわたる中で、デジタル機器やシステムへの対応が追いつかない状況が増えました。リソースを本当に集中すべきところに振り向けるため、トラブル対応業務は、専任のパートナーに任せの方が解決スピードも対応の質も上がると判断しました」

トライアルカンパニーは24時間365日営業している店舗がほとんどの中、自社で全てを賄うことが難しくなってきました。

加えて、社内リソースがシステム障害対応へ分散され業務効率が下がるという課題もありました。

そんな折に日エテクニカルサービスへのサポート業務委託を開始。

実際にアウトソース後はシステム部門がより、企画・開発業務に専念できるようになり、部門全体の生産性が高まったといいます。

現場を理解する姿勢が、長期的な信頼関係の原点

数あるBPO企業の中で、日エテクニカルサービスを選び、10年以上にわたり協業を続けてきた理由。

それは「現場を理解してくれる存在」だったからです。

「こちらの事情や業務の背景を理解したうえで対応してくれる。単なるマニュアル対応ではなく『それならこうしよう』と、一緒に伴走してくれるスタンスがすごくありがたく感じました」

トライアルカンパニーのように多拠点に展開する企業では、一つのトラブルが店舗運営全体に波及することもあります。

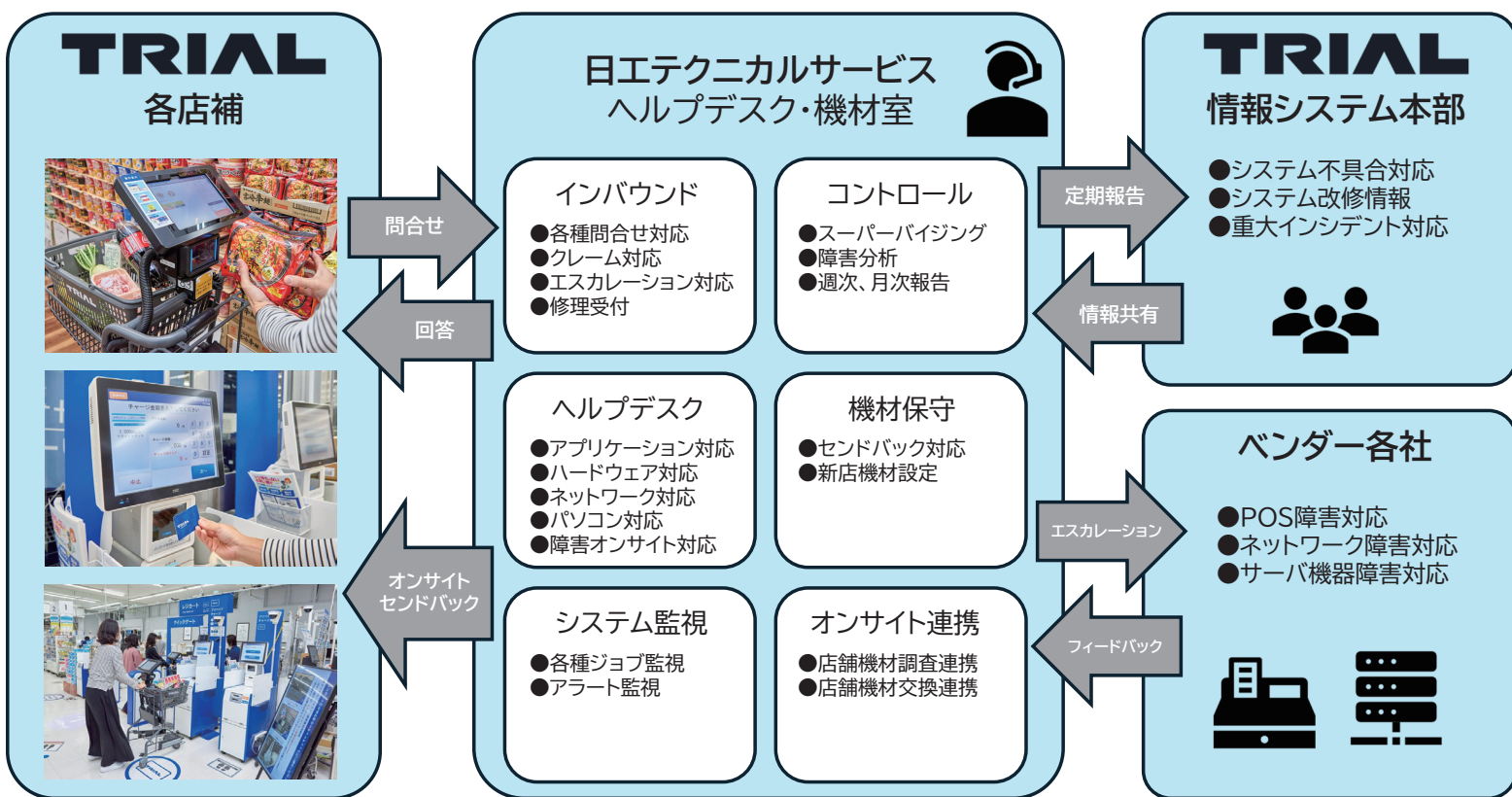
だからこそ、初動の判断とスピードが問われます。

その点で、日エテクニカルサービスの対応には「安心感がある」と春本氏は言います。

サポート範囲は、単なる“保守”にとどまらない

日エテクニカルサービスが手がける業務は、単なる店舗サポートにとどまりません。スマートストアの機器導入における接続支援やトラブル対応、大手ベンダー企業への発注への監視業務、グループ会社である(株)MLS(トライアルグループの物流企業)の物流システムへの対応、本社システム本部との連携業務など、守備範囲は年々拡大しています。特に印象的だったのは、「ITに詳しくない現場スタッフにも、わかりやすく丁寧に接してくれる」という評価でした。「機器が壊れた、と連絡が来たときに、技術用語で説明されても困ってしまう。そこを丁寧に噛み砕いて対応してくれるから、現場の安心感につながっているんです」

また、報告・連絡・相談について週次・月次の定例報告会を実施しています。タイムリーで、社内の他部門との連携にも無理がない点も、業務全体の質を下支えしています。



数字にも表れる導入効果

具体的な成果として、月間平均約3,000件の問い合わせ対応をこなしているという日エテクニカルサービス。2022年6月には、5,300件あった問い合わせが当時の56%まで縮小されています。「そのうちトライアルカンパニーのシステム本部へエスカレーションされる事案は10%未満で、ほとんどのトラブルを日エテクニカルサービスが直接解決してくれる」と崎山氏は語ります。

現場の負担が確実に軽減されていることが数字からも見て取れます。さらに、過去のトラブル履歴を活かしたナレッジベースの運用により、障害対応の属人化を防ぎ、トライアル社内ではサポート業務に割いていた人員を、より創造的な業務へとシフトさせることができたといいます。

「1回で解決した」や「対応が早かった」という声が、現場からも多く、実際の業務改善にもつながっていると実感しています」

次のステージへ、成長の先を見据えたパートナーシップ

トライアルカンパニーでは、スマートストアのさらなる全国展開が進んでいます。最先端技術を駆使した、データドリブンな売場づくりは進化の一途をたどる一方、それを支える裏方業務も複雑化しています。「だからこそ、現場をわかってくれている日エテクニカルサービスさんとの連携は、これからもっと重要になるはず。機械が進化しても、“人の対応力”だけは替えがきかないですからね」

そう語る春本氏の言葉からは、単なる外注先ではなく、共に成長する「パートナー」としての信頼が伝わってきます。

現場の声を未来へつなぐ、業務の中核としての役割

最後に、お二人が語ってくれた言葉が印象的でした。「今後も新規出店が加速していく中で、店舗数が増えてもサービスの質は落とせません。現場の困りごとをテクノロジーで解決していくためには、スムーズな店舗運営のモデル構築が不可欠です。日エテクニカルサービスさんは、その橋渡し役として、本当に頼りになる存在です」

日エテクニカルサービスのBPOがもたらしたのは、単なる業務代行ではなく、現場に寄り添い、声を聞き、課題をともに解決し続ける、「パートナー」としての信頼関係そのものでした。

お問い合わせ先

日エテクニカルサービス株式会社 ソリューション営業部
〒108-0072 東京都港区白金1-27-6 白金高輪ステーションビル5F
TEL : 03-6721-7872

このカタログの内容は2025年9月現在で、予告なしに変更することがあります(2025.09.02)

日エテクニカルサービス株式会社
<https://www.nikko-technical.co.jp/>