

## カスタマーサポートスタッフ向けに セキュアで柔軟性の高い PC 環境を Chromebook で構築

クラウド会計ソフト「freee 会計」をはじめ、中小企業や個人事業主を支援するさまざまなサービスを開発・提供する freee 株式会社。同社では情報漏えいを防止する PC 環境として、カスタマーサポートを担当するスタッフ向けに「Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise」を採用し、セキュアな業務環境を実現している。



情報通信サービス

日本

### 課題

freee では、顧客の問い合わせ対応を行うカスタマーサポートのスタッフを中心に Chromebook を活用していたが、耐久性が低く、故障が頻発することに課題を感じていた。また、「スペックが低いため処理が遅く、作業が進みにくい」「PC がフリーズしてしまう」といったクレームも多かったこともあり、耐久性とスペックが高い機種へのリプレイスが求められていた。

### ソリューション

- ・ Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise

### 導入効果

- ・ 耐久性の高い「Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise」の導入により、導入後の機器故障は 0 件
- ・ 端末にデータを保持しない Chromebook を活用することで、カスタマーサポートの安心・安全な業務環境を構築
- ・ Chrome Enterprise Upgrade によってクラウド側から端末の一括管理を行うことでゼロタッチキッティングを実現
- ・ キッティング時間がかからないため、イベント時などの一時貸出 PC としても活用

0%

端末の故障は  
導入後まだ一度も発生せず



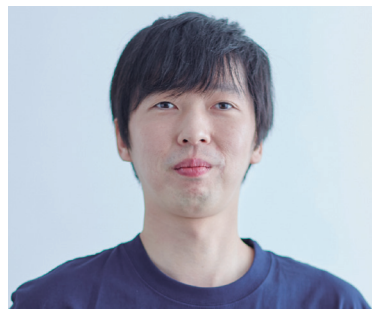
0 時間

クラウドを活用して  
ゼロタッチキッティングを実現





freee 株式会社  
Corporate IT マネージャー  
信本 浩貴 氏



freee 株式会社  
Corporate IT  
宮本 大地 氏

「スモールビジネスを、世界の主役に」というミッションのもと、2012 年に設立された freee 株式会社（以下、freee）。スモールビジネスに携わるすべての人が、創造的な活動にフォーカスできる世の中をつくることを目標とする同社では、中小企業や個人事業主をメインターゲットとして、手間のかかる会計・経理業務を自動化するクラウド会計ソフト「freee 会計」を 2013 年 3 月にリリース。2018 年には「freee 会計」の利用事業者が 100 万を突破し、クラウド会計ソフトでは高いシェアを獲得し続けている。現在では、会計だけでなく、法人設立をサポートする「freee 会社設立」、複雑な労務管理を効率化する「freee 人事労務」、個人事業の開業届けを簡単にする「freee 開業」など、中小企業や個人事業主を支援するさまざまなサービスも提供中だ。

今後もクラウドの力を最大限に活用していくことにより、スモールビジネスのためのプラットフォームを目指していく同社。一方、各クラウドサービスのユーザーからの問い合わせなどに対応するカスタマーサポートにも力を入れており、同社ではカスタマーサポート職が高いユーザビリティで安全に業務を行うための PC として、「Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise」を活用している。

## カスタマーサポートのための セキュアな業務環境構築が課題

サブスクリプションサービスの場合、買い切り型のサービスに比べてより顧客体験やユーザーの満足度向上が求められるため、一般的にカスタマーサポートやカスタマーサクセスといった職種の役割は大きくなる。主にクラウドサービスを提供する freee においても、ユーザーの問い合わせなどに対応するカスタマーサポートに力を入れていることが、同社が安定した支持を得られている要因の 1 つといえるだろう。

このカスタマーサポートは、ユーザーの個人情報を取り扱うことから、企業への信頼性やブランド価値を守る意味でも、高度なセキュリティが求められる部署である。そうした背景もあり同社のカスタマーサポートでは、セキュアな環境構築を目的として、部署の設立と同時にサポート要員の端末として Chromebook を採用している。

「お客様と情報のやり取りをするカスタマーサポートでは、個人情報の保護などを含めてセキュアな環境を構築する必要があります。そのため、個々の端末にローカルデータを残さない Chromebook を採用しています。カスタマーサポートは、当社の正社員だけでなく業務委託のスタッフも含むため、Chrome Enterprise Upgrade を活用して全端末を統制し、強固なセキュリティ環境を構築できることを重視しました」と

同社 Corporate IT のマネージャー 信本浩貴氏は説明する。

同社では Chrome OS デバイスを一元管理できる Chrome Enterprise Upgrade を活用しており、Chromebook のストレージ領域や USB メモリの使用を禁止し、会社アカウントの Google ドライブへのファイル保存を強制する機能を使うことで、社外にデータを持ち出せないセキュアな環境を実現している。また、デバイスを一時的ログインモードに設定することで、セッションの終了時にデバイスからユーザーデータを削除することも可能だ。

また Chromebook であれば、万が一端末を紛失してしまった場合に、MDM（モバイルデバイス管理）ツールなど特別なアプリケーションやサービスなどを導入していなくても遠隔で初期化することができるため、盗難などによるデータ漏えいを防ぐという観点でも有用だ。なおセキュリティ面以外にも、Chrome OS の更新を一元管理できるため、例えば自社開発のアプリケーションが最新 OS に対応していないため動かなくなってしまうといったケースが起こらないように設定することも可能だ。

## Chromebook と Google Workspace との 親和性の高さも評価

クラウドサービスを提供する同社では、創業当時から自社の業務にクラウド型のグループウェアである「Google Workspace」をフル活用していることも特徴の 1 つだ。Windows などのデバイスの場合、あらかじめアプリケーションをインストールしておかなければ作業を行うことができない一方、Chromebook であれば Google Workspace のアカウントを取得してログインすれば、クラウドから提供されるアプリケーションにてメールをはじめ、表計算や文書の作成などを行うことができる。

社員の多くは Google ドライブ上で、Office ソフトと互換性があるオフィスツールである文書作成アプリの「Google ドキュメント」や表作成・表計算アプリの「Google スプレッドシート」、プレゼンテーション作成アプリの「Google スライド」などを活用し、チームメンバーで資料を共有しながら作業を進めている。

「通常の会議や Google Meet を用いたオンライン会議をするときも、共有しているドキュメントにアジェンダを書いておけば一人が話している間に他のメンバーがコメントを書いていくなどして、課題点や疑問点をタイムリーに可視化しながら進行していくことができます。社内ではオープンスタイルでミーティングをしていますので、途中参加をする際にも便利です。

Google Workspace は、ムーブメント型チームというマインドを掲げる当社の文化に合っていると思います」と信本氏は話す。

社内のビジネス環境に欠かせないグループウェアである Google Workspace との相性の良さも、カスタマーサポートを中心に同社で Chromebook の活用が進む理由の1つとなっている。

## ゼロタッチキッティングでの PC 貸出も可能

Google Workspace を活用してクラウドでデータ共有している同社では、Windows PC などを普段使っている社員でも、イベント開催時やメイン PC の故障時などに一時貸与 PC として Chromebook を使うこともあるという。

「在宅勤務とオフィス勤務を組み合わせたハイブリッドワークをする社員も多く、ノート PC を自宅に忘れてきてしまったというケースでも、Chromebook を一時貸与 PC としてすぐに利用できるため、汎用性の高い端末だと感じています。また、機器交換やメンテナンスなどで数時間メイン PC が使えないために仕事ができないという事態も防ぐことができている」と、今回のリプレースを担当した Corporate IT の宮本大地氏は Chromebook の魅力を語る。

freee 会計は会計ソフトであることから、確定申告の時期などの繁忙期には問い合わせが多く、同社のカスタマーサポートスタッフは増員が行われる。それでも Chromebook が大きなメリットを発揮する。あらかじめ必要なポリシーをクラウド側で設定しておけば、Windows PC のように細かく1台1台キッティング作業をする必要はなく、端末を各スタッフに送るだけで済むからだ。

「新しく中途入社した人の Windows PC の納品やキッティングが間に合わないという場合にも、いったん Chromebook を利用していただくことで業務を進めることができます。外部にキッティングを依頼する場合のコストや、自社でキッティングをする作業時間を削減できることも大きな利点だと思います」（宮本氏）

セキュアな環境を整備するという管理の側面から導入された Chromebook だが、ユーザー自身も情報漏えいリスクに気を使わなくていいといった面や、起動スピードの速さなどから使いやすいという意見も多いという。

なお同社のカスタマーサポートでは、業務に用いる顧客管理システム（CRM）やコンタクトセンターシステムもクラウドサービスを活用し、デスクトップアプリケーションに関してもクラウドの VDI（仮想デスクトップ環境）にアクセスして業務を行っている。Chromebook 本体にはアプリケーションを入れない環境にすることで、不具合が発生した場合などにも気軽に初期化できることも評価ポイントだと信本氏は話す。

## 性能面とコスト面から Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise を選択

このように、freee ではカスタマーサポート向けに長らく Chromebook を使ってきたが、既存のメーカーから希望するスペックの機種が提供されな

「今まで数社の Chromebook を採用してきましたが、耐久性の低さやユーザビリティの低さもありクレームが発生していました。今回、基本スペックが上がったことで PC 作業も快適になり、Windows PC と変わらないキーボード配列を採用しているため使いやすいという意見も多いです」

freee 株式会社  
Corporate IT マネージャー  
信本 浩貴 氏

「夏場などに PC 作業をしていると熱暴走して落ちてしまって、故障の原因になってしまうケースもあるものですが、Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise は熱暴走しにくい設計なので安心です。実際に導入以来、故障が1回もない点は信頼につながっています」

freee 株式会社  
Corporate IT  
宮本 大地 氏



くなったことを契機にリプレースを検討することになった。そうして新たに導入されたのが、Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise だ。

「スペックの低い端末では動作が遅くなってしまうためお客様対応に時間がかかってしまうといったクレームも来ていたため、CPU には Intel Core i5 で 8GB のメインメモリ以上という要件で新たな Chromebook の選定をスタートしました。検討を進めていく中で Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise であればスペック要件を満たすとともに、以前よりもコストダウンできることから採用を決定しました」(宮本氏)

また宮本氏は「細かい部分ですが、デルの場合は端末と一緒に Chrome Enterprise Upgrade のライセンスを同時に購入できる点も後押しになりました」と続ける。Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise は、CPU、メインメモリ、ストレージなどのカスタマイズが可能な端末であるため、用途に応じてスペックを変更できる点も選定理由の 1 つだと評価する。

さらに、宮本氏はその耐久性の高さにも言及している。

「2021 年に 180 台ほど導入しましたが、リプレースしてから一度も故障がなく安定して稼働しています。実は、以前使っていたメーカーの Chromebook は頻繁に故障が発生していたためスタッフからも非常に不評で、管理する私たちとしてもメーカーに修理依頼などをするのが手間ではありました。その点、現状は問題なく活用できている点には満足しています」(宮本氏)

## 使い慣れた Windows 端末との親和性も評価

ユーザビリティという面では Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise は Windows モデルの Dell Latitude 5400 と同様のキーボード配列を採用しているため、普段は Windows ユーザーである人でも使いやすいことも特色の 1 つといえる。

「Chromebook は独自のキー配列をしている端末も多いため、Windows 端末に慣れている人ですと使い慣れるのに時間がかかるという印象はありました。一方、Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise は一般的なキー配列で使いやすいため、スタッフからも好評です。当社はキーボードにこだわりがある社員が多いという面もありますので、助かっています」(宮本氏)

また、最近では薄さや軽量を重視する分、外部接続インターフェースを減らしてしまうメーカーも多い中で、Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise は HDMI や USB のポートを標準装備しており、USB Type-C 充電にも対応している点も評価されている。

「カスタマーサポートでは、通話用のヘッドセットのほか、外付けのキーボードやマウスを使うスタッフもいるため、インターフェースが多く備わっているのは便利だと感じています」(宮本氏)

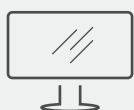
## カスタマーサポート以外でも Chromebook を活用していきたい

現在 freee の PC 環境としては、部署や業務内容によって複数種類の端末や OS を採用している。そうした中で宮本氏は今後の管理体制について以下のように語る。

「エンジニアを中心にハイスペックマシンのローカル環境で作業をする人が多いという企業特性もあり、すぐには実現できないかもしれませんが、実作業が VDI 上で完結するシステム構成も視野に入れています。VDI で各々のマシンのスペックに依存しない環境を整えていくことで、スペックのコントロールもしやすくなると期待しています。例えば、マシンのスペックが足りないと言われたときに買い直すのではなく、クラウド上で設定を変えていくことで課題を解決できるような環境が理想的です。そうした環境でも、キitting不要の Chromebook は有用なのではないかと考えています」

同社では現在 Dell Latitude 5400 Chromebook Enterprise を 180 台ほど導入しているが、来期にはさらに 100 台の導入を予定している。カスタマーサポートだけでなく、他部署の社員も社内外で使うようになっていくことを想定して宮本氏は、今後の展望を話す。

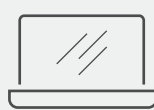
「コロナ禍などの影響もあり端末の納品が間に合わないという話も聞く中で、オンタイムで納品していただいている点には非常に感謝しています。現状、私たちが感じている課題としては、オンラインミーティングをする機会が増えていく中で、同時にスプレッドシートなどを使いながら PC に負荷の高い作業をしても快適に業務を進められる安定した PC 環境を構築していきたいと考えています。今後、そうした環境を整備していくためにも Chromebook およびデル・テクノロジーズには期待をしています」



Dell Chromebookの  
詳細はこちらから



専用スタッフへの  
お問い合わせ



お客様導入事例の一覧は  
こちらから



この記事を共有する