

株式会社三城

“タブレット接客”をサポートする運用保守業務を
アウトソースし、顧客満足度を向上させる施策に注力

多店舗ネットワークマネジメント



株式会社 三城ホールディングス
Digital Device Solutions
柏野 孝之 氏



株式会社 三城
情報システム
多田 護 氏

企業情報

社名 株式会社三城
設立 2009年1月15日
資本金 1億円
所在地 東京都港区港南4丁目1番8号
従業員数 2,266名
事業内容 眼鏡およびその関連商品を主に
取り扱う眼鏡専門店チェーン
郊外型店舗、テナント型店舗
およびビルイン型店舗を国内
に展開
事業所 国内店舗数842店 ※のれん自立
店舗 124店舗を含む
URL <http://www.paris-miki.co.jp/>
※2014年3月31日現在

課題

・タブレット端末の全店舗導入を受け、国内854店舗、海外184店舗、計1,038店舗を結ぶ通信コストを抑えたネットワーク更改とその安定稼働を支える運用保守が求められた

対策

・ネットワークやアクセス回線、通信機器の故障対応に即座に対応できるワンストップサービスである、運用保守アウトソーシングサービスを導入
・セキュアなネットワーク運用とコスト削減を実現する「Arcstar Universal One」を導入

効果

・全国にある店舗のIT対応窓口の一元化と機動力のある保守体制により、トラブルを迅速に解決できるようになった
・運用保守のアウトソーシングにより、運用保守にかかる負担が劇的に軽減され、ITを活用した顧客満足度を向上させる施策への注力が可能になった

S・ジョブズと同じ思想を持つ
経営者が考えるデジタルとは

1930(昭和5年)、兵庫県の時計店からスタートした株式会社三城は、主に眼鏡やその関連商品を取り扱う眼鏡専門店チェーンである。「第一にお客さまとその未来のために」を経営理念に掲げ、「お客さま一人おひとりに合わせて」サービスの実践を誓約。顧客ニーズを最優先するスタンスで、さまざまなデザイン、機能性を持った製品を提供している。

国内854店舗、海外184店舗、計1,038店舗を展開する同社では、店頭サービスにおいて、いち早く先進のデジタル技術を採用してきた。同社のデジタルデバイス環境を手がける柏野孝之氏は、同社の企業方針について語る。「現在は安価な価格帯を売りにしている眼鏡店が増えていますが、私たちはそこでは勝負しません。お客さまの眼を一生ケアしていく理念に基づき、お客さまに喜ばれる付加価値を提案していく方針です。今回、業界に先駆けて全店舗の全社員に

導入したiPadについても、店頭でのスピーディーな接客を実現するための施策であり、常にサービスを向上させていこうという企業方針の一環です。

iPadの全店舗導入を受けて、既存の店舗系ネットワークシステムの見直しが課題になった。柏野氏は「iPad約3,000台はすべてWi-Fiモデルですので、無線でつながる環境が必要でした。しかもお客さまの個人情報扱うため、セキュリティと安定性が何より求められました」と更改の背景を語る。さらに、大量の顧客データを扱うための「十分な帯域確保」「通信コストの抑制」も求められ、ネットワークの「安定稼働」を支える運用保守面にも課題を抱えていた。それら一連の課題を解決すべく、ネットワーク強化と運用保守のアウトソースに踏み切った。

運用保守窓口が分散。

復旧に1週間かかることも

かつて同社の店舗系ネットワークは複数のキャリアやベンダーのサービスによって



構成されていたため、トラブル時の対応が非常に煩雑になっていた。同社の情報システムを担当する多田氏は「既存の店舗系ネットワークは、故障時の復旧に大変な時間を要しました。全国の店舗に駆け付けるわけにもいきませんし、店舗の通信機器が故障した場合は、本社で受け取り修理するため、復旧に最長1週間かかることがありました」と運用体制の課題を挙げる。

iPadによる接客を成功させるには、信頼性の高いネットワークシステムの構築に加え、それらをトータルに支える運用保守体制の統合が更改のポイントになった。同社では複数社に対して構築面と運用保守面から要件定義を行い、構築面では「セキュアで広帯域を実現するネットワークを低コストで実現できること」、運用保守面では「全国にある店舗対応の窓口を一本化できること」が決め手となり、NTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)をパートナーに選定した。

多田氏は「コスト面の抑制もポイントとなり、NTTグループの安価なフレッツ回線が利用できる点は大きかったです」と選定理由を語る。同社が採用した「Arcstar Universal One」は、閉域網による高いセキュリティを確保しつつ、光回線利用による帯域の確保、バックアップ回線により通信の安定性を実現する。多田氏は「他社が提案する窓口一本化は、問い合わせ先が一つになるだけで、障害発生時は別の会社が担

当するスタイルでした。真の窓口一本化の提案があったのはNTT Comだけです」と、障害時の対応の違いにも言及する。

コンビニエンスストアやファーストフード店といった、全国に多店舗展開を行う企業の運用保守を数多く手がけてきた実績やノウハウがあることもNTT Comの選定理由として挙げられた。同社が選択した運用保守アウトソーシングサービスは、ネットワークやWi-Fiを含むアクセス回線、通信機器の故障対応をワンストップで提供。24時間365日体制で監視を行い、トラブル発生時には速やかに切り分けを行い、全国のどの店舗にも、4時間以内に技術者が駆けつけ迅速に復旧するというものである。

安定した通信環境が実現する 高品質な「客際対応」

iPad導入で接客の質も大きく変化した。柏野氏は「これまでお客さまから問い合わせをいただいた場合は、一旦POS端末で調べる必要がありましたが、1人1台のiPad環境により、レスポンスタイムが格段に速くなりました。iPadで製品カタログを表示できるので、大幅なペーパーレス化も実現できています」と成果を挙げる。

コスト面については、光回線の導入やIP電話サービスを利用することでコスト削減効果が図れている。多田氏は「通信量は劇的に増えましたが、旧ネットワークよりラン

ニングコストは削減できています」と評価する。

移行後は大きなトラブルもなく安定運用が継続できていると、多田氏。「運用保守にかかる負荷が劇的に軽減され、とりわけネットワーク系の障害について、店舗からの問い合わせがほとんど無くなりました。機器故障時の駆けつけ復旧についても、個々の店舗と直接交渉して迅速に対応してもらえるので、稼働は随分楽になりました」。

グローバルを視野に入れた 次なるチャレンジへ

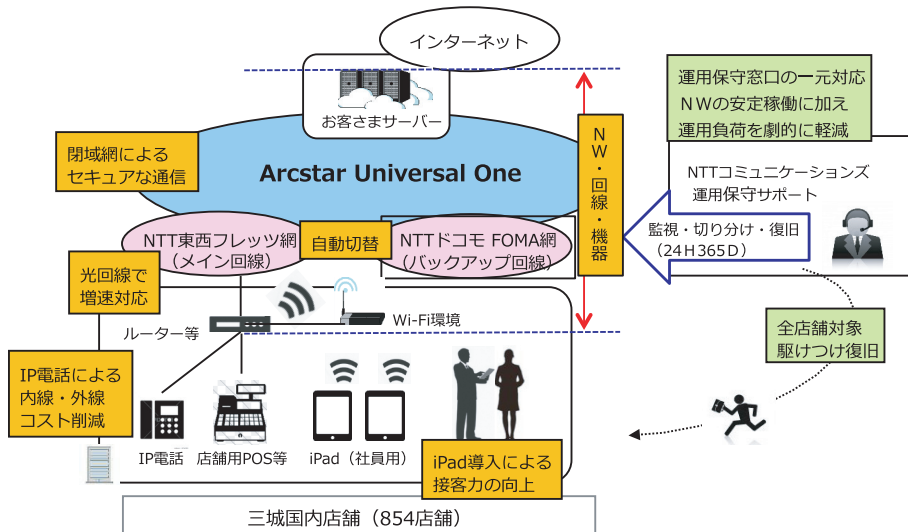
今後、同社ではいっそうの顧客満足度向上に向け、ITを活用した施策を計画している。柏野氏は「今後はサービスにエンタテインメントの要素が求められるかと思われます。その一例が、店舗に足を運ばずに似合う眼鏡が探せるスマートフォン用アプリ『メガネおためしくん』です。お客さまに新たな付加価値をご提案していくために、デジタルの活用は欠かせません」と展望を語る。

多田氏は「店舗系ネットワークの更改完了後は、事業所間を結ぶ業務系ネットワークの更改にかかる予定です。ゆくゆくはデータセンターを含む店舗系、業務系ネットワークの統合を計画しています。ITの進化は早いので、更改終了時には新たな技術やサービスが登場するでしょう」と語る。ネットワークインフラは、継続的に更改していくこと、ネットワークインフラの進化に合わせて、運用保守体制を改善していくことが求められる。運用保守をアウトソーシングするポイントは、ここにある。

柏野氏は「企業戦略に合致するシステムを設計・構築できること。IT環境の変化に対応できる運用保守を継続して任せられることがパートナー選びでは重要です。将来的に利用したい最先端のITサービスを提供していることも、NTT Comをパートナーとして選んだ理由のひとつです」と結びます。

三城は、ITを顧客満足度向上に向けた接客の道具として活用している。そのようなアクティブな領域に労力を集中させるためにも、運用保守のアウトソーシングは当然の選択だったといえる。

図 店舗系ネットワークの運用保守体制



お問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ <http://www.ntt.com/pnwm/popup/tatenpo.html>

記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。