

株式会社良品計画様

約330店の店舗ネットワークを約1年でブロードバンド化完了 「多店舗おまかせサービス」で、全体最適の通信インフラを実現

株式会社良品計画は、「無印良品」店と本部とを結ぶ店舗ネットワークのブロードバンド化に踏み切り、2006年11月に全国展開を完了した。多様な環境にある約330店舗のネットワーク刷新を行うにあたっては、NTTデータが提供する「多店舗おまかせサービス」を採用。良品計画の社内スタッフは、個別の工事管理などに時間をとられることなく、基幹系システムの再構築に集中できた。基幹系システム刷新と店舗ネットワークの刷新を同時に成し遂げることによって、良品計画は、IT環境の全体最適に向けて大きな一歩を踏み出したのである。

株式会社良品計画

本 社：東京都豊島区東池袋4丁目26番3号
設 立：1989年6月30日
資 本 金：67億6,600万円
売 上 高：単独1,274億9,500万円、
連結1,408億9,000万円（2006年2月期）
事 業 概 要：「無印良品」の企画・卸売・小売を手がける
専門小売業。「MUJI」ブランドで展開する海
外の店舗も、50店舗以上に達した。2007年3
月、六本木防衛庁跡地に誕生した商業施設
「東京ミッドタウン」に、無印良品の世界スタン
ダードとなる店舗「MUJI東京ミッドタウン」を
オープンした。<http://ryohin-keikaku.jp/>

多様な店舗環境に対応するため センター側のシステム維持コストも増大

「無印良品」は、1980年、西友のプライベートブランドとしてスタートした。既存ブランドに対するアンチテーゼとして、「ノーブランド、高い品質」をアピール。「わけあって、安い。」をキャッチフレーズとして、リーズナブルな価格で良い品物を提供してきたのである。

現在の販売形態は、「無印良品」の独自店舗での取り扱いが中心だ。直営店160～170店に加えて、ライセンスストア（LS）や西友インショップ店のいわゆるフランチャイズ店が約150店、さらにJRの駅構内に出店する無印良品comKIOSKが約15店で、合計約330店を国内で展開している。

長年にわたって多店舗展開を行ってきただけに、本部と店舗を結ぶ店舗ネットワークはさまざまな課題を抱えていた。

まず、通信量の増大に、回線速度が追いついていない。

店舗ネットワークは、POSデータ、クレジットカードの認証と決済、店からの発注といった基幹系のデータと、イントラネットのホームページや掲示板を見たり、社内メールをやりとりするといった情報系のデータの両方が流れている。その中でも、電子メールを中心に情報系のデータが急増して、レスポンスを圧迫していた。

店舗ネットワークが抱えていたもうひとつの課題は、さまざまな環境の混在によるコスト増大である。

店舗ネットワークは、店舗からの回線をいったんデータセンターでとりまとめた後、本部と結ぶ。当時、直営店舗とデータセンターとの間



株式会社良品計画
情報システム担当 運用管理課
安田俊治氏

は、64Kbpsの専用線を使ったIP-VPNで接続されていた。本部とデータセンターの間は大容量回線を確保してきたが、店舗とデータセンター間の通信が遅いため、結局、本部とのやりとりにストレスが生じていた。

「また、フランチャイズ店は、ADSLや光ファイバーなどのブロードバンドを自主的に導入している店もあれば、ISDN回線を利用している店もありましたから、その混在環境への対応も煩雑でした」と、株式会社良品計画情報システム担当 運用管理課 安田俊治氏は述懐する。約330店舗が別々のネットワーク環境にあるため、これらのアクセスを取りまとめた本部との間をつなぐデータセンターには、アプリケーションごとに複数の通信システムを用意し、運用・保守を行っていた。

ブロードバンド化、セキュリティ、 コスト低減の3拍子を実現

2005年、良品計画は、複数のベンダーに提案を求めて、店舗ネットワークの刷新を模

討した。NTTデータが提案する「多店舗おまかせサービス」(R)の採用を決定したのは、2005年10月のことだ。

この「多店舗おまかせサービス」に対して、良品計画は、特に次の3点を評価した。

第1は、通信品質、ネットワークの信頼性が高いことである。

「万一、店舗ネットワークに障害が発生すると、クレジット決済をレジで処理できないという事態につながります。ネットワークの信頼性は、最も重要なポイント。多店舗おまかせサービスは、広域イーサネットとBフレッツを組み合わせています。IP-VPNをベースにして足回りにADSLを使う提案もありましたが、光ファイバーのほうが信頼性が高い」と、株式会社良品計画 情報システム担当 システム企画課 篠原拓也氏は言う。

セキュリティも重要なポイントだ。

「『多店舗おまかせサービス』では、Bフレッツを使用しているがインターネットとは接続せずにクローズドネットワークを維持したうえで、Radius認証まできちんと実行するところが気に入りました」と安田氏は言う。

第2は、コスト効果である。

良品計画では、店舗からNTTデータの接続ポイントまでの間は、Bフレッツで最大100Mbpsの接続とし、NTTデータの接続ポイントからデータセンターまでは、広域イーサネットで10Mbpsを確保した。さらに、バックアップ回線を用意して、BフレッツやADSLに障害が起きたときは、ISDNで途切れることのない通信サービスを維持できる体制を整えた。

店舗と接続ポイントを結ぶ「100Mbps」はベストエフォートの数値ではあるが、従来の

64Kbpsから比べると雲泥の差である。しかも、各店舗の負担月額、45%も削減された。フランチャイズ店からは、「全体計画を前倒しにして、うちの店も早く切り替えてほしい」という要望がたくさんあがったほどだ。

約330店の光フレッツ/ADSL工事を1年弱で完了

第3の評価ポイントは納期である。2005年10月以降に契約してから工事をスタートし、2006年3月までに当時の直営158店すべてを入れ替えることができると回答したベンダーは、NTTデータだけであった。「多店舗おまかせサービス」がワンストップサービスであるうえ、NTTデータが回線調達やプロジェクトマネジメントにノウハウを持っているため、短期構築を実現できるのである。

約330店は、商業施設の中での立場がさまざまであり、建物所有者との交渉ポイントも1件ごとに異なってくる。商業施設によっては、光ファイバーの配管工事に特別な配慮を求められることもある。また、Bフレッツを導入できない店舗には、ADSLを手配しなければならない。

NTTデータは、そうした煩雑な作業をすべて良品計画に代わって代行したうえに、マルチキャリア、マルチベンダーとして、回線及びルータ等の通信機器の手配、構築、運用、請求代行、認証サーバの運用管理など、ワンストップで対応したのである。

「ちょうど社内のスタッフは、2006年末まで

に、販売・物流・会計・ネットのすべてのシステムを作り替える作業に取り組んでいました。全員が基幹システムを根本的に再構築する作業でいそがしいときに、インフラ部分の店舗ネットワークについては、NTTデータへ完全におまかせできて大変に助かりました」と篠原氏は言う。良品計画の社内スタッフが本業に専念できるようなトータルサービスの提供こそ、NTTデータの全体最適に向けたIT変革の基本姿勢であり、それらは「VANADIS」という名のソリューションブランドに受け継がれている。

NTTデータは、フレッツアクセスサービスと広域イーサネットをひとつにまとめた監視サービスも提供する。24時間遠隔監視を行い、故障時に復旧対策をしたり、バックアップ回線に切り替えたりする対応をNTTデータのヘルプデスクがワンストップで行い、ネットワーク品質を保証しているのである。

良品計画の場合、店舗では「何か問題が起きたらPOSシステムのヘルプデスクへ連絡する」というルールが定まっていた。ネットワークのヘルプデスクが新規に追加され、発生した問題の内容に応じて電話を掛ける先を判断するのは、店舗にとって負担である。

「NTTデータは、POSシステムのヘルプデスクと協議し、両方のヘルプデスクが情報交換をするしくみを作って、店に対するワンストップサポート体制を維持してくれました。こういう他のベンダーと協調して、全体を成功させる管理能力も優れていると感じました」と篠原氏はつくくわえた。



株式会社良品計画
情報システム担当 システム企画課
篠原拓也氏

基幹系/インフラの同時刷新でIT環境の全体最適化が進化

「多店舗おまかせサービス」の利用によって、ブロードバンド化は順調に進み、2006年11月に国内約330店舗すべてへの展開が完了した。店舗の料金負担を大幅に軽減しつつ、ネットワーク高速化を実現したのである。

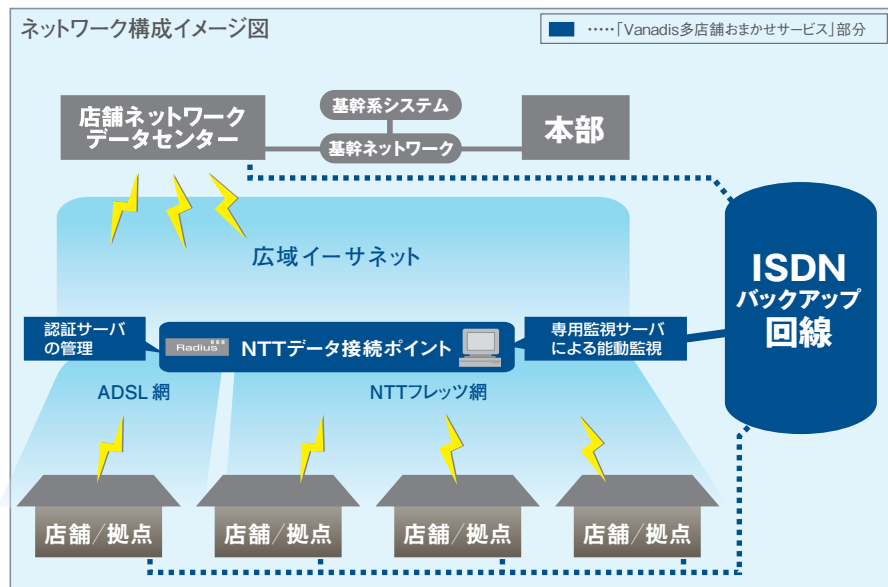
「店頭からの在庫照会も速くなったため、お客様に対して、『その商品は、注文すれば明日届きますし、この店に行っていただけで今すぐ手に入ります』といったお返事を即座にすることができるようになりました。店頭では、ほかのお客様の応対をしながらの検索ですから、10秒速くなっただけでも、大変に大きなサービス効果につながります」と篠原氏は喜ぶ。

またデータセンターでは、送信のしくみを統一でき、システムの維持コスト低減につながっている。

良品計画は、2006年度中に、基幹システムをすべて入れ替えたが、先に着手した店舗ネットワーク刷新が順調に完了したため、2007年度から新しい戦略を次々に実行していくことが可能になった。

「基幹系は、週単位で動いてきたものを、リアルタイム化に向けて時間短縮するのが目標であり、配送システムなどもすべて入れ替えましたが、店舗ネットワークがブロードバンド化しているため、何の問題もありません。普段は何もしないで済み、事を起こすときにも配慮しないで済みという通信インフラの理想形が実現できています。これもVANADIS効果でしょうか」と安田氏にはっこりする。

次の課題は、プロモーション単位に情報を横串にまとめて提供するなど、情報提供にメリハリをつけることだという。NTTデータには今後も、ポータル構築など、総合的な視野を持った提案が期待されている。



● 無印良品の店舗ネットワーク概念図

「多店舗おまかせサービス」は、光ファイバーのBフレッツを使って小規模拠点のネットワーク常時接続を実現するサービスである。個人向けの低価格なブロードバンドサービスを活用して高速化とコスト低減を実現しつつ、セキュリティという要求にも高度に応えるのが特長だ。

株式会社NTTデータ

法人ビジネス推進部 営業推進部
TEL.03-5546-9236 E-mail.ebsinfo@nttdata.co.jp
<http://www.nttdata.co.jp/services/casestudy/> (お客様事例)