CASE STUDY | 株式会社カインズ さま

NTT EAST

次世代型店舗づくりを支える「ギガらくWi-Fi」を約200店舗へ展開。顧客体験向上と現場業務の効率化を両立させる

関東を中心に約260店舗を展開し、ホームセンター業界で高いシェアを誇るカインズ。くらしを創意工夫でより楽しく、より豊かにすることをテーマに掲げ、生活に密着した商品展開を強みとする同社は、2016年にお客様向けのフリーWi-FiとしてNTT東日本の「ギガらくWi-Fi」を導入。その後、店舗運営を支えるさまざまなデジタル施策へと活用の幅を広げつつ、現在では約200店舗に展開。その安定した無線環境と手厚いサポートは、顧客体験の向上と現場業務の効率化を支える重要な基盤となっています。

導入ソリューション ギガらくWi-Fi

なぜギガらくWi-Fiに決めたか
- 長年の取引を通じて築かれたNTT東日本への信頼感
- 図面をもとにした事前設定など、導入しやすい仕組み
- 安定した通信品質とリモート対応を含む手厚いサポート体制

導入目的
- お客様向けフリーWi-Fiの提供による来店体験の向上
- 次世代型店舗の各種デジタル施策を支える無線インフラの整備

導入した結果
- 約200店舗への展開により、顧客向けWi-Fiから店舗DXを支える基盤へと活用が拡大
- 電子棚札やポケットレジなどの運用を支え、現場業務の効率化と顧客体験の向上に寄与
- 安定した接続品質と迅速なサポートにより、店舗からの問い合わせや運用負荷を軽減



次世代型店舗づくりを支える先進施策とWi-Fi導入の背景

―― まずはカインズの事業概要と、今注力しているテーマについてお聞かせください。

小原氏　関東を中心にホームセンター事業を展開する当社は、業界内でもトップクラスのシェアを獲得しています。くらしを創意工夫でより楽しく、より豊かにする「くらしDIY」を提唱し、家庭用品や日常雑貨に比重を置いた品揃えを特色としています。

―― 2025年12月にグランドオープンした吉川美南店は、次世代型カインズの初号店と伺いました。どのような店舗なのでしょうか。

小原氏　吉川美南店は通常の新店と比べてはるかに長い準備期間を設け、「発見と体験にあふれた、くらしの庭へ」というコンセプトを体現すべく、先端テクノロジーの活用や店舗設計を推進してきました。ストレスなくお買い物ができる環境づくりから業務システム、店舗オペレーションまで、さまざまな施策を盛り込んでいます。

―― 具体的にどのような施策を導入したのか教えてください。

小原氏　まず店舗の現場作業を効率化する施策として、商品を積んだカゴ車を夜間のうちに指定の売り場まで運んでおく「AMR（自律走行搬送ロボット）」、各商品の売価変更作業を改善する「電子棚札」、防犯用の「ネットワークカメラ」などを導入しました。

また、お客様の体験価値向上に資する施策としては、店頭に設置された端末から欲しい商品を検索して注文までできる「デジタルオーダーコーナー」、広い店内を目的の場所や売り場までストレスなくたどり着けるようサポートする「スマートフロアナビ」、レジに並ぶことなくスマホアプリ1つで買い物を完結できる「ポケットレジ」のほか、カインズの営業時間外でも一部商品を購入していただける24時間営業のレジレス無人店舗「CAINZ Mobile Store」なども初めて導入しました。これらの施策を支えるICTのインフラ部分において、NTT東日本から導入した「ギガらくWi-Fi」が大きな役割を担っています。

―― そのギガらくWi-Fiですが、最初の導入は2016年と伺いました。

小原氏　当時、私自身はまだ在籍していなかったのですが、オフィスだけでなく公共空間や商業施設にもWi-Fiが普及しはじめた頃だったと思います。この動きに追随するため、店舗のエントランス付近や休憩コーナー、フードコートなどを主な対象に、お客様向けのフリーWi-Fiスポットとして導入したのがきっかけです。

―― 数あるWi-Fiサービスの中からギガらくWi-Fiを選んだ決め手は何でしょうか。

小原氏　もちろん他社のWi-Fiサービスとも比較しましたが、やはり大きかったのは、長年の付き合いのあるNTT東日本とのパートナーシップです。ICTインフラ周りのさまざまな相談に乗っていただいており、対応も非常に良く、厚い信頼がありました。

Wi-Fi環境を約200店舗へ拡大、現場を支える導入のしやすさと手厚いサポート

―― 現在、ギガらくWi-Fiはどの程度の店舗に導入されているのでしょうか。

柴山氏　全店舗の8割近い約200店舗に導入済みです。新規の店舗をはじめ、既存店の改装のタイミングでも必ず導入していますので、設置店舗はますます拡大しています。

―― アクセスポイントの設置や設定作業もスムーズに進んでいますか。

柴山氏　対象店舗のレイアウトやアクセスポイントを設置したい場所を示した図面をNTT東日本にお渡ししておけば、事前に設定を終えた機器が届くので、現場ではほぼ設置するだけで済みます。そのため難易度はそれほど高くありません。

―― NTT東日本のサポート面はいかがでしょうか。

柴山氏　各店舗から一番多く寄せられるのは、「Wi-Fiがつながらなくなった」「電波が飛んでいない」といった問い合わせです。その際にサポートセンターに連絡すると、現在の状況やトラブルの原因を判断して対応していただけます。特にポケットレジが使えなくなると、買い物途中のお客様に大変なご迷惑をかけてしまうだけに、迅速なサポートは現場レベルでとても助かっています。リモートで状況確認から修復まで図れるのは、ギガらくWi-Fiならではのメリットだと思います。

小原氏　日常のサポートに加え、状況変化を見据えた新たな提案にも助けられています。すでにギガらくWi-Fiを導入済みの店舗についても2020年頃から「ハイエンド6プラン」への切り替えを進めていますが、これもNTT東日本からの提案によるものです。

柴山が述べたとおり、各店舗から「つながらない」という声が増えはじめ、接続時間を短くするなどの対策を施してきたのですが、なかなかうまくいかず悩んでいました。そうした中、「アクセスポイント1台あたりの同時接続数を増やすのが最も効果的」というアドバイスをいただいたのです。ハイエンド6プランは仕様上では100台までの同時接続が可能で、実際に切り替えを完了した店舗からのクレームはほとんどなくなりました。

運用負荷の軽減から次の展開へ、店舗DXを支えるWi-Fi基盤

―― ギガらくWi-Fiの全店舗への展開やプランのアップグレードを進めることで、どんな効果が得られていますか。

柴山氏　ギガらくWi-Fiの運用を担っている私たちとしては、各店舗からの緊急連絡が減ったことが一番の喜びです。以前は週に1～2件ほど不具合に関する問い合わせが寄せられていましたが、ハイエンド6プランへの切り替えがかなり進んだ現在は、「電波状況が悪い」「つながらない」といった問題は激減しています。

小原氏　特に述べておきたいのは吉川美南店で導入された電子棚札による現場作業の負担軽減への貢献です。当社は「Everyday Low Price」の実現に注力しており、周辺の競合店の動向も調査しながら各商品の価格を常に見直しているのですが、その作業は現場で非常に重荷になっています。価格が変わるたびに商品棚に貼付された紙の値札を差し替えなければならないのは、煩雑で手間もかかります。

店舗全域をくまなくカバーするギガらくWi-Fiを導入した後は、価格表示をデジタル化して瞬時に切り替えられる電子棚札の運用が可能になり、非効率な手作業も排除できました。肌感覚ですが、作業時間はおそらく10分の1以下に短縮されていると思われます。

―― そうした成果も踏まえつつ、今後に向けてギガらくWi-Fiの活用をどのように広げていきたいとお考えでしょうか。



株式会社カインズ
店舗建設事業部 店舗建設部 設備管理グループ グループマネジャー
小原 稔 氏



株式会社カインズ
店舗建設事業部店舗建設部 設備管理グループ
柴山 裕人 氏

小原氏　次世代型店舗である吉川美南店は、当社が「これからのホームセンターのあるべき姿」を目指して考え出したさまざまな施策を、フルセットで詰め込んだ実証実験の場という側面も持っています。今後の運営を通じて見えてくる検証結果を踏まえつつ、お客様や業務現場から高い満足を得られた施策を部分的に抽出し、商圏や立地に応じて取捨選択しながら横展開を進めていこうとしています。この取り組みをギガらくWi-Fiが支えるとともに、さらなるブラッシュアップを図っていきます。吉川美南店で先行導入したさまざまな施策を、いかに新店舗や既存店舗に展開して定着・発展させていけるかが重要なテーマです。

―― その意味では、将来的に社内業務用Wi-Fi環境との統合も視野に入れた取り組みも進めていく必要がありそうですね。

柴山氏　おっしゃるとおり、社内業務用Wi-Fiとギガらくwi-Fiは、それぞれ独立した運用を行っているのが現状です。この二重投資を避け、さらには電波干渉を防ぐためにも、できるだけ早期にWi-Fi環境の統合を進めたいと考えています。NTT東日本からも、「社内業務向けとお客様向けのネットワークを論理的に分離すれば、セキュリティ上もまったく問題ない」と説明をいただいており、実行に際してまったく不安はありません。あとは現場の納得をいただくだけです。

小原氏　実際に吉川美南店においても、前述のとおり電子棚札の運用はギガらくWi-Fiを基盤に行われています。商品ごとの売価という競合他社にあまり知られたくない秘匿性の高い情報を扱う電子棚札のようなシステムは、本来であれば社内業務用Wi-Fiを用いて運用すべきとされていました。しかし、そのトラフィック量は非常に大きく、社内業務用Wi-Fiを逼迫させてしまうおそれがあったことから、ギガらくWi-Fiに載せるという形に落ち着きました。もちろんお客様向けとは別のSSIDで運用しているため、セキュリティ上もまったく問題はありません。今後のWi-Fi環境の統合に向けて、これは非常に良い先行事例になったと考えています。

―― ギガらくWi-Fiを他社に勧めるとしたら、どんな点を推しますか。

小原氏　やはり通信品質の安定性、接続しやすさ、そしてサポート体制の手厚さがイチオシのポイントとして挙げられます。単に回線を提供するだけでなく、運用中に発生したさまざまなトラブルに迅速に対応し、リモートから復旧まで行える点は、当社と同様に多店舗・多拠点を展開する企業にとって大きな利点となります。Wi-Fiスポット提供にとどまらない拡張性を持ったDXのための基盤として、ギガらくWi-Fiは大きな可能性を秘めており、私たちもますます期待を寄せています。

NTT EAST

お問い合わせ
NTT東日本株式会社
https://www.ntt-east.co.jp/
本 社　〒163-8019 東京都新宿区西新宿3-19-2