



サポートも、セキュリティも。トータルなBPOで「ひとり情シス」問題を解消し、「攻めの情シス」を実現!

首都圏を中心にペットショップおよび動物病院を経営する株式会社コジマ様(以下、コジマ様)が、事業を拡大していく中で悩みとなっていたのが情報システム部の人員不足問題、いわゆる「ひとり情シス」の問題でした。当初、3人体制だった情報システム部は、人事異動や菅氏のマーケティング部との兼任により、実動要員は森下氏一人になってしまいます。当時は後を継ぐ堀田氏もまだ入社しておらず、文字通りたったひとりの情報システム部窓口として60拠点の対応に奮闘していました。そんな中、新発注システムのリプレイスおよびサーバーをすべて入れ替え、さらに全拠点にWi-Fiを導入するというプロジェクトが始動します。

社内リソースが足りない中でこれを可能にしたのが、NTT東日本が総合力を結集して提供するBPOソリューションでした。コジマ様では、全拠点への「ギガらくWi-Fi」の導入をきっかけに「ダイヤモンドサポート」や「おまかせデータレスPC」※などを導入することで、パンク寸前だったシステム管理業務の負担を軽減し、IT環境とビジネスの両輪を推進することに成功しています。

今回、プロジェクトのキーマン3名に伺いながら、「ひとり情シス」に悩むお客さまの参考となる事例としてご紹介します。

導入いただいたソリューション

「おまかせデータレスPC」※、「ダイヤモンドサポート」、「ギガらくWi-Fi」、「ひかり電話」、「ビジネスホン」、「不正アクセス防御サービス+おまかせサイバーみまもり」、「ITサポート&セキュリティ」、「おまかせクラウドVDI」※、「WinActor」※

※「WinActor」はNTTアドバンステクノロジ株式会社が保有する商標または登録商標です。

ソリューション導入効果

- 全店舗のICT環境を統一し「見える化」することで運用・管理が容易になった
- クラウドやレンタルPC、サポートサービス等を活用した「持たざる経営」で機動力が向上した
- さまざまな仕事をアウトソースすることで負担が減り、将来の計画に注力できるようになった

NTT東日本選定のポイント

- サービス体制が広く細やか、首都圏中心に60カ所ある拠点すべてをカバーできた
- プロとしての提案や情報提供が的確でとても頼りになった
- セキュリティやBCP対策面でも信頼できる技術力と組織力



(左から順に)NTT東日本 東京東支店 第二ビジネスイノベーション部 テクニカルソリューション担当 瀧浪美那子、株式会社コジマ 情報システム部 堀田剛氏、株式会社コジマ 情報システム部 課長 森下万優氏、株式会社コジマ 情報システム部 マーケティング部 執行役員 部長 菅渉氏、NTT東日本 東京東支店 第二ビジネスイノベーション部 バリュースクリプト担当 鈴木 秀之

※おまかせデータレスPCは、2023年4月に新規販売を終了しました。
 ※おまかせクラウドVDIは、2023年6月に新規販売を終了しました。
 2023年7月1日以降は、クラウド導入・運用サービスにて、同様のサービスを提供します。(https://business.ntt-east.co.jp/service/publiccloud/)

システムのリプレイスとともにプロジェクト発進! だが人手が足りない。



株式会社コジマ
 情報システム部
 マーケティング部 執行役員
 部長 菅 渉氏

——プロジェクトの課題にはどのようなことがあったのでしょうか?

菅氏:株式会社コジマは、2020年1月現在で首都圏を中心に47のペットショップと13の動物病院を運営しています。2016年にはおかげさまで創業100周年を迎えることができました。

これにあわせて当社では、新発注システムのリプレイスおよびサーバーをすべて入れ替えるプロジェクトを立ち上げました。新システムはモバイル発注が可能となるため、発注・検品等の業務にハンディターミナル端末を導入することとなり、さらにはこれまでデスクトップだった店舗のフロントPCのノート化も検討されました。

モバイル対応するためには、全拠点へのWi-Fi設置が必要となります。しかも新システムの運用開始にあわせ、短期間で設置を完了しなければなりません。それは社内のリソースだけでは対応が困難なことでした。

森下氏:そこへタイミングよくソリューションを提案してくれたのが、NTT東日本でした。

当時、Wi-Fiが設置されている店舗は全体の約半分だけで、それも自前で調達したものでした。当社の要件は、「ギガらくWi-Fi」の全拠点への統一設置および初期設定をおまかせしたいというもの。NTT東日本はまず事前調査を行い、電波調査を経たアセスメントで適正な台数を割り出し、開始からわずか2か月のうちに全拠点へ「ギガらくWi-Fi」をまず約100台設置。さらに120台を追加して合計220台の設置を完了しました。



株式会社コジマ
 情報システム部
 課長 森下 万優氏

——NTT東日本のBPOソリューション導入の経緯と選定の理由をお聞かせください。

菅氏:「ギガらくWi-Fi」導入でNTT東日本にご協力いただいたことが、その後のBPOソリューション導入のきっかけとなりました。

2016年～2018年には全拠点に「ひかり電話」および、「フレッツ光24時間出張修理オプション」を導入し、2019年までには全拠点のビジネスホンを更改・新設しました。

同様に2018年には本社に「おまかせサイバーみまもり」とRPAツール「WinActor®(ウインアクター)」*を導入。さらに2019年には58拠点を対象に「ITサポート&セキュリティ」を導入しました。「ダイヤモンドサポート」は、POSレジ周辺の店舗の機器を対象に保守一元窓口として2019年全拠点に導入しています。「おまかせデータレスPC」*は、店舗のフロントや動物病院のパソコン更改に際して、これまでのデスクトップからノートPCへの移行に加え、クラウドストレージを活用したレンタルPCとして2019年から導入を開始しました。NTT東日本のソリューションの最大の強みは、費用対効果や信頼できる品質などもさることながら、何よりも当社の全拠点をカバーできることでした。もともと付き合いのあるプロバイダなどにも同様のソリューションはありましたが、こ

の点でNTT東日本を選定するメリットは非常に大きかったといえます。

森下氏:同感です。当社の情報システム部の仕事は、サーバーだけでも40を超える社内の業務システムがあり、また店舗にあるすべてのレジ、通信機器、そして一部の防犯カメラ、セキュリティ、ネットワーク、通信回線、複合機など、電子機器のソフトウェアおよびハードウェアの保守管理が主業務となっています。さらに新店舗の立ち上げになると、これら普段の仕事に加えて、スケジュール調整や図面の起こし、配線時の立ち会いなどの業務にも対応しなければなりません。

また、すべてが恒久的に必要ということではなく、何か大きな作業をするときにスポットで人手が欲しいことが多いのです。導入したものの、店舗のあるエリアに営業所や保守の拠点がなければ、結局は我々が各拠点へ出向くことになり、業務効率化が進まず負担も減りません。その意味で、おつきあいする会社の選定にあたっては、営業エリアが広く当社の全拠点をカバーしていることが第一条件だと考えていました。



コジマ様は「おまかせデータレスPC」*を2020年内に全60拠点に対してトータル300台超を導入する予定です。

*「WinActor®」はNTTアドバンステクノロジー株式会社が保有する商標または登録商標です。

アウトソースすることで負担を減らし、情報収集する時間が増えた

——今回のプロジェクトを振り返り、ご感想やご要望をお聞かせください。

堀田氏:全拠点のPOSレジ周辺機器を対象に導入が決まった「ダイヤモンドサポート」では、サービス開始前に必ず行う「ICT環境調査」が、その後の私たちのシステム運用においてとても役立ったと感じています。



株式会社コジマ
情報システム部
堀田 剛氏

「ダイヤモンドサポート」の実際のサービスインは2019年4月でしたが、私が2018年10月に当社に入社してから間もなく、「ICT環境調査」とともに全拠点の図面を描き起こす作業が始まりました。

私もICT環境調査に同行し、全拠点を巡って視察と聞き取り調査を行い、すべての図面と店舗資料を一新しました。

それまで拠点多く、かつ各拠点の仕様がそれぞれ違っていたため、把握し切れていなかった現場の状況をNTT東日本が専門家の視点で詳細に調査してくれるのです。入社早々、全拠点への行脚はハードな体験でしたが、調査結果は「保守手引書」として提供いただけるだけでなく、その後も構成変更のたびにメンテナンスして最新版を作成してくれるので、最新の店舗データベースも「ダイヤモンドサポート」との連携でとても役に立っています。私自身もたいへん勉強になりました。

実際にトラブルが起こったときも24時間365日のサポート体制で対応してくれるので、故障対応が滞ることがなくなり安心です。

また、「おまかせデータレスPC」*の導入店舗は、2019年10月の大宮店の改装を皮切りに各店舗への導入が進んでいます。スピード感を持って新店舗オープンに対応するため、これまで予備として常時10台近く用意していたストック端末も不要になりました。必要な分、必要なときにすぐに導入す

ることが可能だからです。また、これまでノートPCに抱えていた持ち出し時の破損やセキュリティリスクへの不安も解消され、使い勝手は快適・快適に尽きます。今後は、新店舗を優先しながら既存店舗への導入計画を立て、2020年内には全店舗へトータル300台超を導入する予定です。

森下氏:これまで、当社が対応しなかったもの、できていなかった部分、いわば「穴」だったところにヒットする提案をNTT東日本がしてくれた結果が、BPOの促進につながっています。

NTT東日本の営業担当である鈴木さんからの情報は、プロジェクトを成功させる上で非常に貴重でしたし、プロとしての提案は頼りになるものでした。「おまかせデータレスPC」*の導入も、2019年5月に鈴木さんに誘っていただき参加した「NTT東日本 Solution Forum 2019」で情報収集できたことがきっかけでした。

一連のBPOソリューション導入に向けては、SE担当の瀧浪さんをはじめ、NTT東日本の多くの方が協力してくれました。業務にスピード感が加わり、現場に対しても手厚いサポートを提供できることにつながったと思います。また、クラウドを活用することでセキュリティやBCP対策もより堅牢に対応することが可能になりました。

さまざまな仕事をアウトソースすることで負担を減らせるようになり、空いた時間を新技術の情報収集や先々の計画の準備に使うことができるようになったのも大きな効果です。効率化によって「創出できた時間をどう使うか?」を考えられるようになったことは、まさに「働き方改革」への大きな一歩だったと思います。

今は、在宅ワークやサテライトオフィスの活用を視野に入れ、NTT東日本の「おまかせクラウドVDI」*を活用し、本格的なVDI(Virtual Desktop Infrastructure:仮想デスクトップ基盤)導入の検討を始めているところです。



企業名
企業概要

株式会社コジマ

2016年に創業100周年を迎えた株式会社コジマ様は、1916年(大正5年)の創業以来、ペットというかけがえのない生命をお客さまへご提供されてきました。2020年1月現在、47のペットショップと13の動物病院を運営し、「限りない安心をお客様へ」の理念のもと、生体をご提供する立場とともに、医療、美容、しつけ等、ペットの生涯をケア・サポートし続けるサービスにも力を入れています。2011年3月の東日本大震災の際には、いち早く「一般社団法人東日本ペット緊急救援チーム」を設立するなど、さまざまなペットの支援活動も展開しています。

◎上記ソリューション導入時期は2019年10月です。

◎文中に記載の組織名・所属・肩書き・取材内容などは、全て2020年1月時点(インタビュー時点)のものです。

◎上記事例はあくまでも一例であり、すべてのお客さまについて同様の効果があることを保証するものではありません。

ご導入いただいた
サービスについて
詳しくは

<https://business.ntt-east.co.jp/service/diamondsupport/>

ダイヤモンドサポート

検索