



株式会社ローソン

- 機器への機能実装、展開でクラウド管理型メリットを実感
- 電波や機器状況を可視化できるリモート管理運用性



ローソンは、共働き世帯の増加や高齢化の加速、小売店舗の減少などの環境変化に対応し、便利だけでなく毎日の暮らしに必要な「マチの暮らしにとって、なくてはならない存在」となることを目指し、さまざまな改革を実行中です。今回、店舗オーナーの経営支援を目的とした業務用タブレット活用を機に Cisco Meraki を全店舗に導入しました。また、社内ではコミュニケーション強化に Cisco WebEx と Cisco TelePresence を活用しています。

今回の導入により、店舗オーナーの経営支援を目的とした業務用タブレット活用を機に Cisco Meraki を全店舗に導入しました。

「全社システムがスピードと柔軟性を重視してクラウドシフト化の中で、Cisco Meraki のワイヤレス機器管理、運用をクラウドで行なえる点が方向性と合致しました。」

-- 株式会社ローソン業務システム統括本部本部長補佐高原理彦氏

日本国内に約 14,000、海外におよそ 1,800 店舗を展開するローソンでは、IoT や AI、ロボティクスなどの最新 IT や顧客購買データを最大限活用し、多様化する人財に対応できる店舗オペレーションの開発や、小商圏型製造小売モデルのさらなる進化を通じて、従来にない「ローソン型次世代コンビニエンスストアモデル」の構築を目指しています。今回、2017 年からの「次期店舗システム刷新プロジェクト」の一環として、全店舗に業務用タブレットを配布。これは「からあげくん」などファーストフードの製造管理、レコメンド情報や、アルバイトスタッフのワークスケジュールなどをデジタルで可視化することにより、店舗オーナーに対して売上向上、コスト削減、業務効率化といった経営支援を行うことを目的としたものです。

課題

株式会社ローソン業務システム統括本部本部長補佐高原理彦氏は「店舗ではお客様に提供するフリー Wi-Fi は整備していましたが、今回配布するタブレット型の業務端末をさまざまなシーンで活用するには不安がありました。今後、タイムリーなデータ活用がますます重要になる中で、SSID を分け、セキュリティもしっかり確立した業務用 Wi-Fi を新たに整備しよう、と決断したのです。」と語ります。

ソリューション

クラウド管理は機能実装や店舗展開、運用にもメリット

同社では従来活用していたメーカーを含め、さまざまな機器を比較検討し、Cisco Meraki の新規採用を決めました。選定のポイントについて高原氏はクラウド管理が最大のポイントだった、と次のように語ります。「全社システムがスピードと柔軟性を重視してクラウドシフト化している中で、Cisco Meraki はワイヤレス機器の管理、運用がクラウド型である点が方向性と合致しました。クラウド型であれば機能実装も店舗への展開もスピーディですし、事前に検証用店舗でシミュレーションする際も有効でした。」また、全国、多店舗に展開する上で運用管理面でのメリットについて「目に見えない Wi-Fi を可視化して、電波や機器の状態をファクトとして切り分け、把握できる点も他社よりも魅力でした。24 時間、全国での店舗活動で万一、障害が発生した際に駆けつけでは工数もコストも膨大になります。遠くからどこまでわかるか、リモートでどこまでできるか、が重要なのです。」と語ります。導入は 2017 年春ごろから順次展開し、試行運用を経て夏頃から実稼働。設置したアクセスポイントは全店舗で 15,000 台規模に上るが、1 年が経過した現時点までほぼトラブルも皆無で安定しているという。

高原氏は「事前に構築パートナーとシスコで連携して各種設定やセキュリティ要件について、しっかり対応してくれました。初期不良の少なさ、展開の速さも期待以上でした。」と語ります。

Web 会議とビデオ会議の連携によるタイムリーなコミュニケーション

もう一方、社内業務におけるコミュニケーションについては 2008 年頃から Web 会議、ビデオ会議を活用しています。利用頻度が増えた結果、品質面で不具合が多くなったため Cisco WebEx にリプレースし、その後 Cisco TelePresence ビデオ会議端末とも連携して活用中です。高原氏は「活動エリアが広く、移動の多い SV(スーパーバイザー)職の会議活用から始まり、いまでは全社の会議で日々、フル活用されています。本社と支社など拠点間は専用端末のビデオ会議、そこに必要に応じて PC やスマートフォンから Cisco WebEx で参加しています。海外とのやり取りも増えている中、シスコはグローバルで実績が高く、経営層の参加する重要な会議でも高品質で安定して活用できています。全社で取り組む働き方改革を推進するツールであると同時に、災害発生時のコンプライアンスリスクマネジメントにおいても全国支

社をつないで、状況確認や方針決定などに活用されています。」と語ります。

結果～今後

同社が積極的に進めているデータ分析、活用においては、Cisco Meraki Location Analytics API からデータを収集し、分析を試行中とのこと。ローソンではカメラなどを活用した店舗での顧客動線解析も積極的に進めており、得られるデータにも関心が高いとのこと。今後の展開とシスコへの期待について高原氏は、次のように語ります。「IT 活用による効率化、生産性向上への取り組みを徹底して行うことに加えて、今後はさらにデジタルマーケティングによるお客様個別に価値を高める活動、来店を促す新規商品やサービス開発に注力していきます。我々は新しい技術、トレンドを踏まえながらスピード感を持ってさまざまな施策を打ちたいと考えていますので、シスコにはネットワーク、コラボレーション、セキュリティなど、これからもっと高度化するソリューションを、使いたい時にすぐに使えるサービスとして提供してくれることを期待します。」

株式会社ローソン



本社所在地	東京都品川区大崎一丁目 11 番 2 号ゲートシティ大崎イーストタワー
設立	1975 年 4 月 15 日
資本金	585 億 664 万 4 千円
社員数	10,028 人(連結)
全店舗売上高	2 兆 2,836 億円(連結)
総店舗数	13,992 店(国内のみ)
URL	http://www.lawson.co.jp/

*数値はすべて 2018 年 2 月末現在

「マチの暮らしにとって、なくてはならない存在」を目指し国内外に 1 万 4 千を超える店舗を展開する大手コンビニエンスストア。ローソン型『次世代コンビニエンスストアモデル』構築に向けて、お客様起点でさまざまなチャレンジを続けている。