



店舗経営指導員の業務効率化へ 1600台のタブレットを導入

仮想デスクトップで既存業務アプリをタブレットから利用可能に

背景

店舗経営を指導するスーパーバイザーの業務効率化へタブレットを導入する。PC用業務アプリケーションをタブレットから利用可能にするため、Windows XPのサポート終了対策も見据えて、仮想デスクトップ (VDI) 技術を採用した。



株式会社ローソン
ITステーション
システム基盤
部長
高原 理彦氏

ソリューション

VDI環境を活用してタブレットから業務アプリケーションへアクセスする。業務アプリケーションを改修しないため、工期とコストを大幅に圧縮できる。VDI環境の構築は、実績が豊富な新日鉄住金ソリューションズに依頼する。

成果

多大な改修コストをかけることなく、3カ月強でタブレットから業務アプリケーションを安全に利用する仕組みが完成した。今後は、スーパーバイザーが外出先でタブレットを利用して行える業務を順次拡充する計画である。

店舗経営指導員の業務効率と生産性向上へ、タブレットの導入を検討

「私たちは“みんなと暮らすマチ”を幸せにします」というグループ企業理念のもと全国基盤のコンビニエンスストアチェーンを展開するローソン。店舗数は国内で1万1020店、海外466店(2012年10月末時点)に及ぶ。

同社がタブレットの導入によるスーパーバイザー(SV)の業務効率と生産性の向上を検討したのは、2012年2月ごろである。SVはチェーン加盟店を巡回して、品ぞろえや棚割りなどの店舗経営を指導する役割を担う。同社はSVがタブレットを活用することで、情報武装を強化し、これまで以上に業務スピードを向上させたいと考えた。課題は、ローソンの多くの業務アプリケーションが、Windows環境前提で開発されている点である。タブレット用に改修すると、多大な改修コストと長い工期がかかると予想された。

仮想デスクトップ環境を活用して業務アプリにアクセス

ローソンは対策として、仮想デスクトップ (VDI) 技術を採用した。VDI環境を活用すると、業務アプリケーションを改修せずに、タブレットから業務アプリケーションへアクセスする仕組みを構築できる。業務アプリケーションをタブレット用に改修する場合に比べて大幅にコストと工期を圧縮可能だ。2014年のWindows XPのサポート終了対策として、利用者の少ない業務アプリケーションをVDI技術で延命する準備にもなる。

同社はデスクトップ仮想化ソフトウェアに米Citrix Systemsの「Citrix XenApp」を選択。構築は、新日鉄住金ソリューションズ(以下、NSSOL)に依頼した。NSSOLはローソンのITインフラ構築を手掛けたことがあり、また、大規模VDI環境構築でも豊富な実績・ノウハウを持っている。VDI環境は2012年5月に構築が始まり、3カ月強で完成した。

短期間でタブレットの活用を開始、今後は対象業務を順次拡充

VDI環境の稼働に合わせて、ローソンは8月から1600台のタブレットをSVへ導入している。大規模・短工期でありながら、VDI環境は安定して稼働しているという。

タブレットの導入により、SVの業務は徐々に効率化されている。従来、SVは加盟店の状況を、店内で紙に記録した後、改めてPCに入力し直して本部へ送っていた。それに対して、タブレットを使うと入力から結果の送信までを一気に行える。業務アプリケーションにアクセスして商品情報などを店頭で参照することも容易になった。ノートPCでも同じことはできるが、より対話的に業務を進めることができる。

今後は、SVが外出先でタブレットを利用して行える業務を順次拡充し、より多くの時間を店舗経営の指導に当てられるようにしていく。

Key to Success

ローソンがタブレットを導入した背景は、チェーン加盟店の店舗経営を指導するスーパーバイザー(SV)の業務効率と生産性の向上である。

ITステーション システム基盤 部長の高原理彦氏は「SVの業務は店舗オープン前の準備からオープン後の経営指導まで多岐にわたり、本部と加盟店を結ぶ重要な役割を担っています。タブレットで情報武装を強化して、これまで以上に業務スピードを向上させたいと考えました」と語る。

SVは以前、スマートフォンとノートPCを活用していたが、さらに業務効率を上げる余地があった。

「例えば、店舗状況の調査です。SVは定期的に加盟店の状況をチェックし、経営指導に役立てています。調査内容はファイルにまとまっているのですが、従来は紙に印刷して店内で記入した後、PCに改めて入力し直して、本部へ送信していました。それに対してタブレットの場合、画面操作だけで入力から結果の送信まで一気に行うことができます」(同)。

課題は、タブレット用に開発を行わない既存業務アプリケーションをどのような方法で補完するかという点だった。ローソンは対策として、仮想デスクトップ (VDI) 環境の構築を決める。

「当社にはWindows環境前提で開発されている業務アプリケーションが少なくありません。そのままではタブレットで利用できませんが、VDI環境を活用すれば、タブレットからVDI上のWebブラウザを起動して業務アプリケーションへアクセスできるようになります。業務アプリケーションの改修が不要になり、コストと工期が大幅に圧縮できます」(同)。

ローソンは、VDI環境を構築するITパートナーに新日鉄住金ソリューションズ(以下、NSSOL)を選定する。

高原氏は選定の理由を「NSSOLは当社のITインフラ構築を手掛けたことがあり、常に顧客目線で一生懸命良いものを作ってくれるという安心感がありました。大規模なVDI環境を構築した実績やノウハウも豊富です」と語る。

SVの使いやすさを追求した VDI環境が安定して稼働

NSSOLの仕事ぶりは期待通りだったという。高原氏は「SVは必ずしもITに詳しくありません。また、VDI環境をタブレットから操作すると、使いにくい場合があります。NSSOLのエンジニアは、我々と綿密なディスカッションを行い、できるだけ少ない操作で必要

な情報にアクセスできるようにVDIの構成を工夫しました」と振り返る。

VDI環境の構築は5月から始まり、3カ月強でVDI環境の稼働とタブレットの導入が行われた。

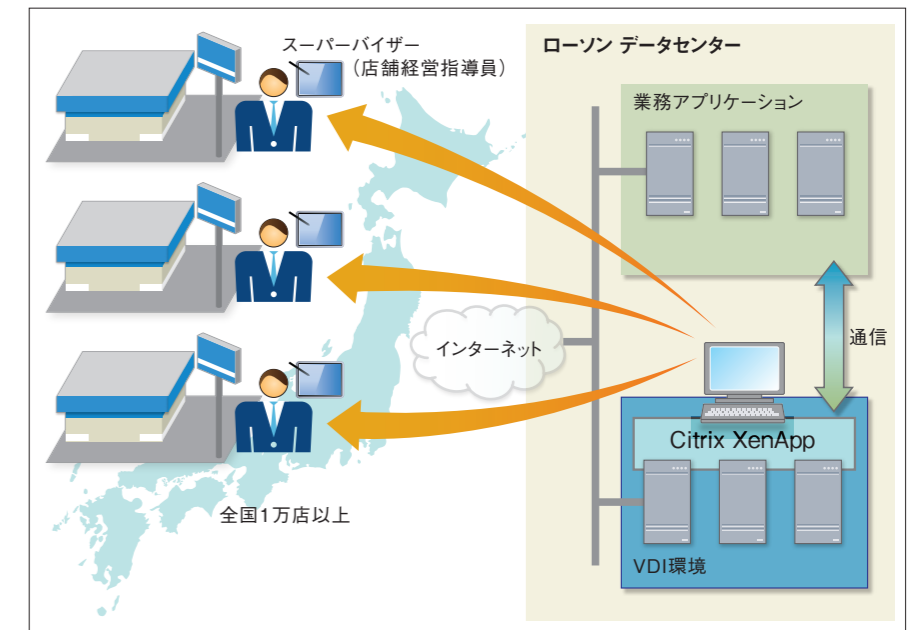
事前に入念な検証を実施したこともあり、完成したVDI環境は安定して稼働しており、満足度は高い。

「当社には、できるだけ短期間でシステムを構築・提供して、成果を早く出すという方針があります。VDI環境を構築することで、それが期待通り実現できました」(同)。

ローソンは今後、SVが外出先でタブレットを利用して行える業務を順次拡充する計画だ。VDI環境も利用範囲をより広げたいという。

「SVに加えて、在宅勤務や出向者の社外勤務などにも適用できると考えています。NSSOLにはITパートナーとして、これからも協力をお願いしたいと考えています」(同)。

ローソンが導入した仮想デスクトップ (VDI) 環境の概要



■コアテクノロジー
仮想デスクトップ (VDI)、タブレット

■システム概要
●デスクトップ仮想化ソフトウェア：Citrix XenApp ●クライアント：1600台 (NEC LifeTouch L)

LAWSON

株式会社ローソン
本社：東京都品川区大崎1-11-2
設立：1975年
資本金：585億円 (2012年2月29日現在)
チェーン全店売上高：連結1兆8258億円 (2012年2月期)
社員数：連結6475名 (2012年2月29日現在)