



あなたと、コンビに、

## FamilyMart

VMware Horizonによるワークスタイル変革で  
外勤スタッフの業務効率とモチベーションを向上し  
既存店舗へのサポート促進を図り売上貢献を目指す

### 課題

- ・ オフィス内のPCでの利用に制限されるIEベースの業務アプリケーション
- ・ 外勤スタッフ(店舗スーパーバイザー/店舗開発者)による外部での説明や情報提供が、ノートPCや紙ベースで、セキュリティ面や情報のリアルタイム性などが課題
- ・ 広域をカバーする外勤スタッフの業務を効率化したい

### ソリューション

外勤スタッフの業務生産性向上のためワークスタイル変革を実施。タブレット端末(iPad)の活用から始め、VMware Horizonも導入し、Webアプリケーション向けにInternet Explorerを配信することで、外勤スタッフが、外出先からiPadを通じて数種類もの業務アプリケーションを利用できる環境を整備。業務効率やモチベーション向上により既存店舗へのサポートを促進し、売上貢献を目指す。

### 導入効果

- ・ IEベースの業務アプリケーションをiPadから利用可能に
- ・ iPadを通じた資料・情報提供の迅速化
- ・ 外勤スタッフの場所に依らない業務の確立による業務効率向上やモチベーションの向上

### 導入環境

- ・ VMware Horizon Advanced Edition

### 外勤スタッフの非効率な業務体制が課題

近年のコンビニ業界は、顧客価値を創造し提供していく新しいフェーズに入っています。ファミリーマートでは、さらなるビジネスの迅速性・柔軟性を競争力とすべく、積極的なIT投資を行っています。

その一貫として、新規店舗の開拓を担う開発担当者や店舗ビジネスをサポートするスーパーバイザーを中心に、業務の効率化・迅速化を目標として、本格的なスマートデバイスの活用を図るプロジェクトが進められています。

本プロジェクトは、3つのステップに分けて実施されています。ステップ1ではメールやスケジュールといった基本的なシステムを利用できる環境を整えました。

ステップ2では、開発担当者にタブレットデバイス(iPad)を支給し、不動産の所有者に提案する資料を持ち運ばずに済む仕組みを設けました。従来はノートPCを支給していましたが、重くて持ち運びに優れないことや、起動も遅く、対面でのプレゼンテーションがしにくいことも不評でした。また、データの紛失や盗難など、セキュリティ上の問題も懸念されます。そこで企業向けクラウド型ファイル共有サービスを活用し、デバイスにデータを持たせない仕組みを設けて、利便性と安全性を向上させました。

そして最も重要なステップ3では、スーパーバイザーも対象に含め、iPadから社内システムを利用できる環境を整えました。このシステムに活用されたのが、「VMware Horizon 6」です。外出先から業務アプリケーションにアクセスできるようにすることで、開発担当者やスーパーバイザーのワークスタイルを変革することが狙いです。

システム本部 システム運用部 本部システム運用グループ マネジャーの高森卓氏は、このプロジェクトについて次のように述べています。

「例えばスーパーバイザーは、平均で約7店舗を担当し、週に2回ずつ、すべての店舗に訪問して支援活動を行います。特に地方では店舗どうしの距離が遠いこともあって、自動車での移動距離が毎週1,000kmに達するスタッフもいるほどです。このような状況で、資料を準備したり社内システムを使用したりするためにオフィスへ戻るの、とても非効率でした。スタッフの満足度を向上し、さまざまなコストを削減するためにも、このプロジェクトは非常に重要なミッションだったのです」(高森氏)

### レスポンスと操作性にすぐれ 拡張性も高いVMware Horizon

スーパーバイザーは、データ分析や会計帳票、店舗スタッフ向けのマニュアルなどの店舗向けシステムを中心に、勤怠管理や人事考課といった数種類の業務システムを利用しています。ほとんどはWebアプリケーションとして構築されていますが、古くから利用されているシステムの中には、Internet Explorer 8(IE 8)にしか対応していないものもありました。支給iPadのiOS標準のWebブラウザ(Safari)では業務アプリケーションを利用することができま



株式会社ファミリーマート  
システム本部 システム運用部  
本部システム運用グループ  
マネジャー  
高森 卓 氏

「VMware Horizon によるアプリケーションの配布は操作性やレスポンスがよく、Web アプリケーションを違和感なく使えるところがポイントとなりました。外部から安全にアクセスできる環境が整い、外勤スタッフの業務効率とモチベーション向上に繋がっています。将来的には VDI への拡張も検討しており、その点でも最適なソリューションと捉えています」

株式会社ファミリーマート  
高森 卓 氏

カスタマープロフィール

「あなたと、コンビに、ファミリーマート」のスローガンで知られるコンビニエンスストアチェーン。2015年度より「Fun & Fresh」という戦略テーマを掲げ、お客様の新しい生活を創り出す、品質ナンバーワンの“次世代CVS”の実現に向けて取り組んでいる。店舗の開拓や店舗運営のサポートを担う外勤スタッフの“ワークスタイル変革”が、目標に向けた重要なキーワードの1つである。

せん。セキュリティ対策のため、システムへアクセスする Web ブラウザを限定したり、端末側にデータを残さないようにしたりする仕組みも必要でした。

当初は、比較的安価な「コンテンツ変換」の仕組みによる、iPad の標準ブラウザでも利用できるようにすることも考えました。しかし、コンテンツ変換には細かなカスタマイズが必要で、多数のアプリケーションを改修するためには手間もコストもかかります。今後もシステムを拡張していくことを考えると、現実的な解決策ではないと捉えられました。

そこで検討されたのが、“アプリケーション配信”の仕組みでした。この仕組みなら、アプリケーションの改修は不要で、使い勝手も大きく変わらないため、スタッフに負担をかける心配もありません。

そして、同社がこのソリューションに関して、他社製品も含めて検討した結果、最終的に選んだのは VMware Horizon 6 でした。

「比較検討の中で、本番環境に近いテスト環境を構築し、アプリケーション配信のレスポンスや操作性など総合評価したところ、VMware Horizon は、最も重要な操作性とレスポンスですぐれていました。また一方で、当社では、現在利用している PC の入れ替えも、順次発生していくことがわかっていました。将来的には、必要に応じて VDI 環境を提供して、タブレットを標準的な IT 環境として提供したいと考えていて、VMware Horizon は、VDI として高い評価を得ており、シェアも高く、安心して導入できることも評価ポイントでした。設定を変更するだけで仮想デスクトップモード (VDI) を追加することが可能ですし、VMware Horizon を選択することが最善と考えました」(高森氏)

ワークスタイルが変革  
外勤スタッフの業務生産性が大きく向上

VMware Horizon の導入に関しては、CTC の

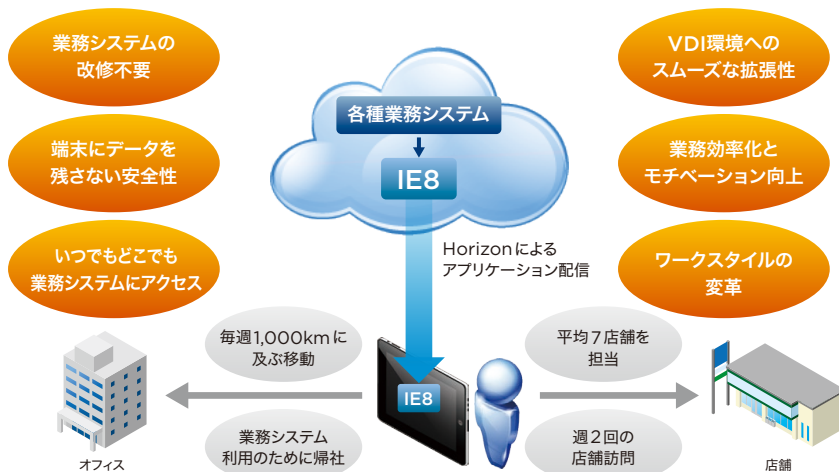
仮想プライベートクラウドサービスを活用し、2014年10月から約3ヶ月という非常に短期間での導入が求められていましたが、CTCの手厚い支援もあり、2015年1月には約2,000名の外勤スタッフに VMware Horizon 環境を提供することができました。そして、その導入後の効果はすぐにあらわれました。

「導入後すぐに、開発担当者やスーパーバイザーから積極的に使われています。大きなトラブルやクレームもなく、インフラとして十分に機能していることがわかります。心配していたネットワークの負荷も問題にならず、安定的な運用ができています」と、高森氏はその効果を話します。

さらに、高森氏は外勤スタッフの働き方が変わったことによる効果もこのように評価します。

「外勤スタッフが、これまで紙で持ち運んでいた資料は、安全にタブレット端末から扱えるようになり、ペーパーレス化が着実に進んでいます。業務報告などの入力も外出先からできるようになったことで、そもそも移動時間の長かったスーパーバイザーにとっては、直行直帰という働き方も増え、業務生産性が上がりつつあります。こうしたワークスタイルを変革することは、外勤スタッフの業務効率をあげると同時に、働くモチベーション向上にも繋がっていると聞いています。それは店舗運営のサポートの品質向上にも繋がり、ひいては店舗売上向上に貢献するものと確信しています」

今後、同社は iPad へのアプリケーション配信だけでなく、VMware Horizon をそのまま活用して、約4,000名の社員が利用する PC 環境の VDI 化も検討しています。それによって、全社規模でのワークスタイル変革も見込んでおり、さらなる業務生産性向上、セキュリティ強化、事業継続性確保などを期待しています。今後も同社では、VMware テクノロジーを最大限に活用して、“次世代のコンビニづくり”を進めていく予定です。



図：VMware Horizon の導入効果

