

株式会社ハローズ 様

電子マネー機能付きポイントカードに安心と信頼を
スーパーマーケットの24時間営業を支えるネットワークの再構築

消費者のライフスタイルの多様化に伴い、お客様サービスの観点から店舗では時間を問わず様々な決済手段への対応が必要となっています。瀬戸内エリアの暮らしを支える「24時間営業の食品スーパーマーケット」ハローズ様は、電子マネー機能付きポイントカードの開始をきっかけに「FENICS ビジネスマルチレイヤーコネク」を導入しネットワークを再構築しました。信頼性の高い専用線に加え既存ブロードバンド回線をバックアップとして利用することでコストを抑えながら切れないネットワークを実現。それに加え、情報漏えいの防止、回線トラブルへの迅速な対応など24時間営業における電子マネー機能付きポイントカードに安心と信頼を実現しています。



課題

- 24時間営業でお客様が安心して利用できる電子マネー機能付きポイントカードを実現したい
- 本部と店舗間の情報のやりとりにおけるレスポンスを向上したい
- 瀬戸内エリアに広がる全店舗に対し回線トラブルへの迅速な対応を実現したい

効果

- 店舗とデータセンターを結ぶ回線に専用線を利用し安定性を実現するとともに、既存ブロードバンド回線でバックアップすることにより切れないネットワークを実現。24時間営業における電子マネー機能付きポイントカードに安心と信頼を実現
- 店舗の通信速度は10Mbps確保、最大100Mbpsまで利用が可能となり、大幅なレスポンス改善を実現
- 店舗とデータセンターを結ぶ専用線において、富士通でルーターまでの死活監視、トラブル対応を一括サポート。回線トラブルの早期発見、広域店舗対応が可能に

採用のポイント

信頼性の高い専用線に加え既存ブロードバンド回線によるバックアップで切れないネットワークを実現。24時間営業においてお客様が安心して利用できる電子マネー機能付きポイントカードを実現

導入の背景と経緯

電子マネー機能付きポイントカード導入をきっかけにネットワークを再構築

広島、岡山、香川、愛媛、徳島、兵庫の各県に74店舗（2016年12月現在）を展開する食品スーパーマーケットのハローズ様。2015年には東証一部に上場し営業収益1,000億円を突破するなど「瀬戸内商勢圏180店舗3,000億円構想」実現へ向けて歩みを進めています。

急成長の鍵となったのが、全国のスーパーマーケットに先駆けて1994年から導入した365日24時間営業です。またお客様の声を反映したプライベートブランド「ハローズセレクション」の豊富な品揃えや、中国・四国エリアへの物流拠点を一元化した自社物流センターも同社の強みです。同社が進める成長戦略の根幹には「良い商品を安く提供することで、地域社会の生活文化向上に貢献する」という、1949年創業以来大切にしてきた経営理念が息づいています。

いまやハローズのブランドイメージとなった

「24時間営業のスーパーマーケット」を実現し続けていくためにはITの活用が不可欠です。「24時間営業では業務が常に動き続けているため、業務で利用するシステムも止まることは許されません。24時間いつでも必要なシステムを使える環境を構築、維持し続けることは情報システム課の使命です。24時間営業は店舗運営システム、物流システム、情報システムの3つのシステムが支えています」と財務経理部情報システム課長 渡壁藤応氏は話します。

サービスを止めないシステムの実現でベースとなるのがネットワークの安定性です。同社は2015年から2016年にかけて、富士通エフ・アイ・ピーの「FUJITSU リテイルソリューション サーバ管理型電子マネーサービス（ギフトカード/ハウス電子マネー/プリペイドカード）」を利用した同社独自の電子マネー機能付きポイントカード「ハロカ」の全店導入を実施しました。同サービスの導入にあたって課題となったのが、電子マネー機能付きポイントカードに関わる情報システムのネットワーク強化でした。

ブロードバンド回線の複数敷設による冗長化では困難だった安定性

同社の情報システムでは、店舗がデータセンターにある本部のサーバにアクセスし各種帳票などを利用するとともに、店舗から本部のサーバに売上データや発注データなどを送信しています。従来、本部とデータセンター間は専用線で結び、データセンターと店舗間はインターネットVPNを介し、ブロードバンド回線の複数敷設によるネットワークの冗長化をとっていました。昼間の営業では安定していた回線も夜間にはメンテナンスなどの影響により回線トラブルが発生し業務に支障をきたすケースもありました。

「回線トラブルが復旧するのに数時間を要したため夜間に行っていた発注ができないこともありました。回線トラブルによって電子マネー機能付きポイントカードやクレジットが利用できなくなると、お客様にご迷惑をおかけすることになりレジの混乱も招きます。企業としての信頼や24時間営業のブランドイメージにも関わるため、ネット



渡壁 藤応氏
株式会社ハローズ
財務経理部
情報システム課長



岡 義政氏
株式会社ハローズ
財務経理部
情報システム課

会社概要

所在地 | 本部
〒701-0393 岡山県都窪郡早島町早島3270番地1
代表者 | 代表取締役社長 佐藤 利行
創業・設立 | 1949年3月創業
1958年10月設立
従業員数 | 919名 (2016年2月29日現在)
事業概要 | 広島・岡山・香川・愛媛・徳島・兵庫で
店舗展開する食品スーパーマーケット
ホームページ | <http://www.halows.com/>



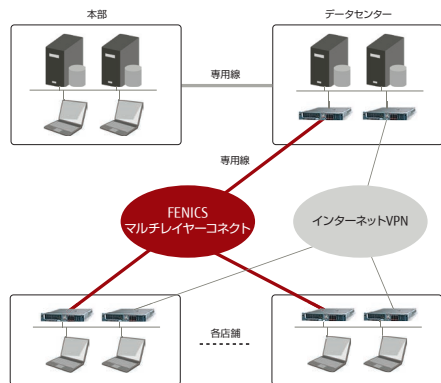
ワークの安定性は電子マネー機能付きポイントカード導入の前提条件となりました」(渡壁氏)。

ライフスタイルの多様化に伴い、お客様サービスの観点から店舗では時間を問わず様々な決済手段への対応が必要となっています。同社は、24時間営業でお客様が安心して電子マネー機能付きポイントカードを利用できるネットワークの実現に向け、プロジェクトのパートナーとして富士通を選択。その理由について財務経理部 情報システム課 岡義政氏はこう振り返ります。「富士通さんには当社のネットワークをすべてお任せしています。今回、店舗によって回線サービスを利用するエリアが異なるため、複数のキャリアを一括管理し工事も含めたサポートが必要でした。また24時間営業を止めることなくネットワークの再構築を確実に実行することが求められていました。厳しい条件をクリアできるパートナーとして、当社の業務や既存ネットワークの環境に精通している富士通さんをお願いすることにしました」。

採用の理由

専用線と既存ブロードバンド回線との冗長構成で切れないネットワークを実現

富士通は、同社の電子マネー機能付きポイントカードを支えるネットワークとして、FENICS



【株式会社ハローズ様 システム構成図】

ビジネスマルチレイヤーコネクを提案しました。FENICS ビジネスマルチレイヤーコネクはマルチキャリア・マルチアクセス対応であることから、専用線の安定性に加え、既存ブロードバンド回線の1回線をバックアップとして利用することで切れないネットワークを実現。また電子マネーやクレジットの重要データを扱うため、専用線による社内へクローズした通信環境で情報漏えいを防止できることも評価ポイントとなりました。

「専用線にバックアップは必要なのかといった検討も行いましたが、お客様第一の視点に立ち、サービスを止めない仕組みにこだわりました。バックアップ用がブロードバンド回線ですからコストも抑えられます。富士通さんの提案は当社の要望にしっかりと応えるものでした」(渡壁氏)。

2015年3月から新店舗への導入と既存店に対する回線の切り替え作業を開始し、2016年2月に全店の切り替えが完了しました。「富士通さんには設計や建築の会社と密に連携しプロジェクトをとりまとめる役割を担っていただきました。富士通さんのサポートのもと冗長化していた既存ブロードバンド回線の1回線を専用線に切り替える作業では、夜間営業中の店舗での対応など切り替え作業中も24時間営業を継続することができました」(岡氏)。

導入の効果と今後の展望

本部店舗間のレスポンスが大幅に向上 回線トラブルの迅速な対応も可能に

2015年6月、電子マネー機能付きポイントカード「ハロカ」の開始以来、FENICS ビジネスマルチレイヤーコネクによるネットワークは安定稼働を続けています。「他社スーパーマーケットでも電子マネー機能付きポイントカードの導入が進んでおり、『ハロカ』は24時間営業に新たな価値を提供し当社の競争力向上につなが

ます」(渡壁氏)。

FENICS ビジネスマルチレイヤーコネクの高速通信により、本部と店舗間の情報のやりとりにおけるレスポンス向上も実現しています。「従来、光回線が開通していないエリアの店舗ではレスポンスが遅いといった声があがっていましたが、いまはレスポンスが速くなったと大変喜ばれています。店舗の通信速度は10Mbpsが確保されており最大100Mbpsまでの利用が可能です。また新店舗を開店する際、店舗側に10万件に及ぶ商品マスターのデータ送信を行いますが、従来数時間を要していた処理がいまは数十分です」(岡氏)。

ネットワークの運用も大きく変わりました。「ネットワークに関するトラブルがほとんどなくなり、ヘルプデスクに寄せられる件数も激減しています。ネットワークが安定したことでシステム障害における問題の切り分けも容易に行えます。また富士通さんに店舗とデータセンターを結ぶ専用線においてルーターまでの死活監視を行っていただけており、回線トラブルの早期発見や広域店舗対応が可能となりました」(岡氏)。

今後の展望について渡壁氏は次のように話します。「今回のFENICS ビジネスマルチレイヤーコネクによるネットワークを利用することで、年数店舗ずつ増え続ける新店舗にも柔軟に対応できます。今後、店舗拡大に伴い、店舗スタッフ教育のための動画配信やインターネット会議なども検討していきます。情報システム課は4名の少人数で当社を支える重要なシステムを担っており、富士通さんのきめ細かなサポートは大変心強いです。これからも当社のパートナーとして安定稼働の支援とともに、当社のシステムの進むべき方向性について先進的な提案をお願いいたします」。

地域の食生活を支え、躍進を続けるハローズ様。富士通はこれからも先進技術と総合力を駆使し同社の地域社会への貢献とさらなる成長を支援していきます。

●記載されている内容については、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。(取材日：2016年11月9日)

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン(総合窓口) **0120-933-200**
受付時間 9:00~17:30 (土・日・祝日・年末年始を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター