

オルビス株式会社

システム運用保守のアウトソーシングにより “攻め”のIT戦略へシフト



導入サービス：多店舗ネットワークマネジメント



オルビス株式会社
情報システム部 部長
矢形 善彦 氏



オルビス株式会社
情報システム部 係長
佐々木 哲哉 氏

企業情報

社名 オルビス株式会社
設立 1984年6月
資本金 5億円
所在地 東京都品川区平塚2-1-14
従業員数 1,252名
事業内容 化粧品、栄養補助食品、ボディウェアの企画・開発および通信販売・店舗販売
事業所 本社/東京都品川区
 オルビス流通センター/埼玉県加須市、兵庫県西宮市
 オルビス・ザ・ショップ/全国108店舗
URL <http://corp.orbis.co.jp/>
 ※2014年12月31日現在



- 課題**
 - ・ECを支えるネットワーク基盤の更改、全国の108店舗と本社・拠点を結ぶネットワーク基盤の更改において、大幅にコスト削減しつつ安定稼働させることが求められた
- 対策**
 - ・セキュアなネットワーク運用とコスト削減を実現する「Arcstar Universal One」を導入
 - ・ネットワークやアクセス回線、通信機器の故障対応に対するワンストップサービスである運用保守アウトソーシングサービスを導入
- 効果**
 - ・無線によるバックアップ回線の標準提供により通信の安定性が向上
 - ・運用保守のアウトソーシングにより、ブランド再構築の支援や通販システム、グローバル展開などの業務に注力することが可能になった

情報システム部の役割は “攻め”と“守り”の両方

オルビス株式会社は創業以来、「100%オイルカットスキンケア」をコンセプトに、化粧品、栄養補助食品、ボディウェアの企画・開発、通信販売及び店舗販売を行ってきた。国内最大級の顧客満足度調査で通販業界4年連続1位を獲得するなど、商品の品質、顧客サービスで高い評価を得ている。また、アジア・アセアンを中心に、世界にマーケットを拡大している。現在、同社がさらなる顧客満足度アップに向けて着手しているのが「One to One」「人肌コミュニケーション」をキーワードとしたブランド再構築である。

同社はブランド再構築においてITを重要なファクターの一つととらえている。情報システム部 部長の矢形善彦氏は「現在、オルビスでは一人一人のお客さまに対して適切な商品・サービス・情報などをタイミングよくお届けするための“オルビスOne to One”に取り組んでいて、その実現にはITが重要な役割を担っています。情報システム

部の役割は、“攻め”と“守り”の両面があると言われます。収益向上に寄与する新たなサービスの土台を開発、構築する“攻め”の側面と、経営の健全性を担保するためのガバナンス強化やネットワークなどの運用管理業務の充実を行う“守り”の側面です」と語る。

同社は、もともとEC、電話、FAXなどを使った通信販売からスタートした。その後、店舗販売も行っているが、現在も7割の売上比率を通信販売が担っている。矢形氏は「通販の受注比率の半分以上を超えるECが年々伸びているため、それを支えるネットワーク基盤が重要になっています」と、ITの役割を強調する。その一方で、日本全国の108店舗と本社、拠点を結ぶ店舗事業を支えるネットワーク基盤の更改が課題となっていた。

コスト削減の課題に 安定稼働の視点をプラス

ネットワーク更改のポイントは“大幅なコスト削減”にあった。さらに更改を機にク

リアしておきたいもうひとつの課題について、情報システム部 係長の佐々木哲哉氏は「以前はネットワークがつかないという店舗からの連絡を受けて、店舗事業部と情報システム部が協働で故障の切り分けを行っていました。万一、回線が切れた際は、復旧までに多くの工数と時間がかかっていました」と従来の運用体制が抱えていた弱点を振り返る。

店舗のネットワーク故障は、接客に多大な影響を及ぼす。佐々木氏は「店舗のPOSやPCでは売上・発注データに加え、ポイントカードによる顧客情報の照会も行っています。お客さまに対して“One to One”の接客を行うためにネットワークは絶対に止めることのできないツールなのです」と説明する。また、倉庫や協力会社などの拠点を結ぶサプライチェーンの役割を担うネットワークであるため、復旧対応の遅れが同社の事業に大きな被害をもたらすことになる。

ネットワークコストを大幅に削減しつつ、安定稼働させるというオーダーに応えたのは、NTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)であった。佐々木氏はパートナー選定の理由を「大幅なコスト削減の要求はもちろん、併せてご提案された運用保守のワンストップ対応が大きな決め手になりました」と説明する。「通販業務のセキュリティ・ネットワーク基盤として、数多くの

企業が採用している点も評価しました」と矢形氏が語るように、実績面も選定のポイントになった。

同社が選択したネットワークサービス「Arcstar Universal One」は、閉域網による高いセキュリティのもと、光回線を利用することでコストを削減し、しかもバックアップ回線の標準提供により通信の安定性を向上させるサービスである。併せて採用した運用保守アウトソーシングサービスは、ネットワークやアクセス回線、通信機器の故障対応をワンストップで提供。24時間365日体制で監視し、トラブル発生時には速やかに切り分けを行い、復旧を図るというものである。

ネットワーク運用を気にせずに“攻め”の体制に転換

約2カ月の更改期間を経て、新たなネットワークは稼働を開始。稼働直後にテナントビル内のネットワークにトラブルが発生する。矢形氏は「開店直後に毎日ネットワークが切れるという問い合わせを受け、NTT Comに原因究明を依頼したところ、回線を束ねるビル側の共用部分が原因でした。駆けつけ対応のおかげで速やかに解決に導くことができました」と運用保守対応の機動力を評価する。

また、運用保守という“守り”の領域をアウトソーシングすることで、業務にゆとりが生まれたという。佐々木氏は「常時監視による速やかな故障対応により、運用の手間が軽減され、いい意味でネットワーク運用のことを気にしなくてよくなりました」と効果を実感している。運用業務から解放されることで、同社の情報システム部は事業の成長を支える「オルビスOne to One戦略」を支援するIT戦略という“攻め”に重心を置くようになった。

スマホ、オムニチャネル、グローバル対応に向けて

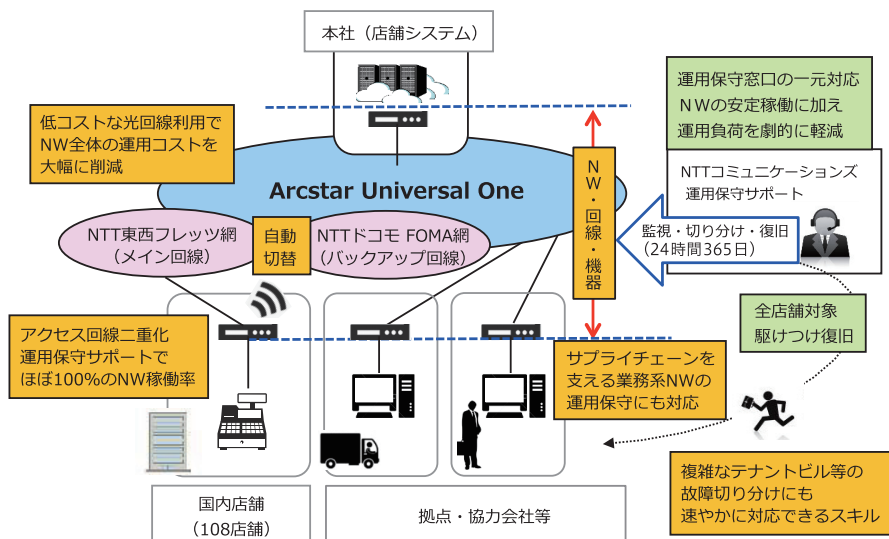
運用保守のアウトソーシングにより、同社の情報システム部は本来注力すべき業務である“攻め”のIT戦略にシフトしている。矢形氏は「最近、EC利用の過半数でスマートフォンが使われていますので、スマホユーザーを意識した仕掛けやシステム構築を進めています。通販と店舗を統合するマルチチャネルへの対応や、グローバル展開への対応にも取り組んでいかななくてはなりません」と、次なるミッションを語る。

佐々木氏は「現在、情報セキュリティのさらなる強化に取り組んでいます。“守り”の領域を進化させながら、“攻め”の姿勢との両立を実現させていきたいと思います」と語る。

企業ネットワークシステムの更改は、運用保守をアウトソースに切り替える絶好のタイミングであり、オルビスでは、この好機を活かした業務改革に成功した。

「経営層に運用保守アウトソーシングの予算確保を訴えるのは大変です。ネットワークは売り上げに直結しませんので、私たちは仕事場に大型モニターを設置し、ネットワークシステムの運用状況を可視化することで、安定運用の重要性をアピールしています。システムは動いていて当たり前という認識を抱きがちですが、安定して使えることの大切さを理解してもらうことが大切だと感じています」と矢形氏は締めくくった。

図 店舗系ネットワークの運用保守体制



お問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ <http://www.ntt.com/pnwm/popup/tatenpo.html>

記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。