

店舗ネットワークの品質向上と管理体制の改善に 複数のネットワークを統合し、サポートを一本化 リモートワーク導入で店舗オーナーの利便性も向上

文・松下典子 撮影・岡田清孝

日本KFCホールディングス株式会社

日本KFCホールディングスは、全国の店舗ネットワークの安定性向上とセキュアなクラウド接続、保守管理の煩雑さを解消するため、「統合型セキュアネットワークサービス」を導入しました。

複数のネットワークを統合し、 煩雑な運用管理を効率化したい

日本KFCホールディングスでは、本社ネットワークと全国約1200店舗をつなぐ店舗ネットワークの2系統を運用しています。本社のネットワークは、クラウドとのセキュアな接続や多様な働き方に対応するため、2017年から統合型セキュアネットワークサービスを導入していました。一方で、従来の店舗ネットワークは、他社のサービスが使われていましたが、設備機器の老朽化により、通信の混雑や遅延が発生していました。同

社では2015年からネットオーダーを導入しており、通信トラブルは売上に直接響くことから、店舗からの苦情が相次いでいたそうです。また、バックアップ回線にはISDN回線を使用しており、2024年1月のISDNサービス廃止に伴い、別の手段への切り替えが必要でした。

もう1つ情報システム部の課題として、従来の店舗ネットワークでは、回線、インターネット接続サービス、ネットワーク機器でそれぞれ業者が異なるため、保守運用が煩雑になり、障害発生時の原因究明や復旧に時間がかかることが問題となっていました。

店舗ネットワークの更新には、複数のベンダーに見積もりを依頼したそうですが、最終的に統合型セキュアネットワークサービスに決めた理由として、情報システム部の炭山秀介氏は「各社から提示された金額には大きな差はありませんでした。決め手となったのは、本社に導入した統合型セキュアネットワークサービスの品質に満足していたこと。また、データ集配信システムや業務アプリ開発での実績、長年のパートナーとしての我々の業務への理解から、マルチベンダーで運用するよりもインテックに一本化したほうが運用管理は楽になる、と



左から日本KFCホールディングス株式会社 情報システム部 店舗システム課 課長の炭山秀介氏、同部 本部システム共通基盤課 課長補佐の横山貴彦氏

CLIENT PROFILE

会社名：日本KFCホールディングス株式会社

設立：1970年7月4日

本社：神奈川県横浜市西区みなとみらい4-4-5
横浜アイマークプレイス 5F・6F

従業員数：907人（2023年3月31日現在/連結）

Process

課題



機器の老朽化に伴う通信の混雑や遅延ISDN回線廃止による代替バックアップ手段の確保



解決策



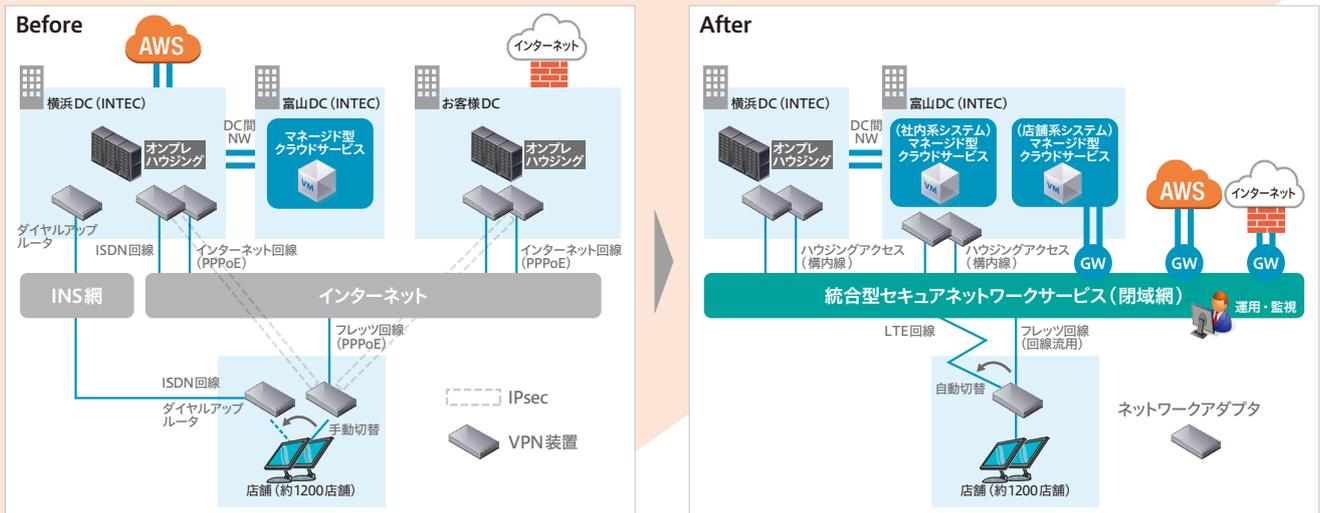
統合型セキュアネットワークサービスを導入してネットワーク運用の一本化/LTE回線でバックアップを確保



成果



つながらないという苦情は皆無に/運用の一本化で煩雑さを解消/人的コストも削減



判断しました」と説明します。

とはいえ、すぐには社内申請が下りず、費用折衝は難航。情報システム部の横山貴彦氏は「システム更新の費用は、各フランチャイズ(FC)店のシステム利用料に転嫁されます。FCオーナーにも理解いただきましたが、最終的に納得感のあるサービス内容と価格になり感謝しています」と振り返ります。

ちょうど店舗POSシステムの更新も予定されており、設置費用を抑えるため、POSと同時に統合型セキュアネットワークサービスへの切り替えを実施することになりました。

「1200店舗あるので、全店に作業員を派遣するだけで数千万円かかります。POSシステムを担当する別の会社に各店舗のネットワーク機器設置も併せて依頼し、切り替え作業を一度に済ませることにしました」(炭山氏)

インテックはセンター側のネットワーク環境を先に構築し、現地の作業はPOSシステムを担当する会社と連携しながら進めることになりました。しかし、POSシステム側の開発が間に合わず、移行は予定より1年近く遅れてしまいます。2022年度に170店舗に試験導入しますが、POSシステム側の機材が揃わずスケジュールは仕切り直しに。ハードの調達を終えた2023年7月から順次切り替え、10月に全店舗での移行を完了しています。

「導入を待つ間も店舗から通信トラブルの問い合わせが頻繁にあり、統合型セキュアネットワークサービスに切り替

えれば安定することはわかっていたので、一日でも早く切り替えたかった。年内に入れることができよかったです」(横山氏)

店舗端末までの監視体制で 回線異常を検知、スピード復旧

移行後の店舗ネットワークは、光回線を利用したVPNとバックアップ回線のINS網に分かれていたネットワークを統合型セキュアネットワークサービスに統合。バックアップ回線にはLTEを導入することで、セキュアで高速かつ安定した通信環境を実現しています。切り替え後は通信の不具合に関する問い合わせがほとんどなくなり、情報システム部の負担は大きく軽減されたそうです。

「以前は、店舗からの問い合わせがあると、コールセンターで原因を切り分けてから各事業者サポートを依頼していました。統合型セキュアネットワークサービスではインテックに窓口が一本化されたので対応が楽になりました。社内の人的コストはかなり削減できています」(横山氏)

また、従来はセンター側の監視のみだったため、店舗ネットワークが繋がらない場合、障害箇所の切り分け・復旧まで時間がかかることも課題でした。統合型セキュアネットワークサービスでは、店舗の拠点までのすべてのネットワークを監視しており、光回線とLTEのどちらから片方でも異常を検知するとインテックから通知が入るので、復旧スピー

ドが格段に早くなっているそうです。

さらに、店舗でのリモートワークの導入に向けて、2024年1月から店舗PCの入れ替えが予定されています。本社ではすでにリモートワークが導入されていますが、従来の店舗ネットワークはセキュリティ上の懸念から本社から支給された専用PCによる拠点内の有線接続が必要でした。統合型セキュアネットワークサービスを導入したことで、今後はFCオーナー営業担当者も、インターネット経由で店舗ネットワークに接続できるようになります。

「店舗にいらなくてもグループウェアの利用や実績データの閲覧ができ、利便性が上がります。リモートワークは特に複数店舗を管理しているFCオーナーからの要望が高かったので、喜んでもらえそうです」(横山氏)

統合型セキュアネットワークサービスへの完全移行から2カ月。店舗ネットワークの運用は安定しており、社内からの評判も上々だそう。

「ネットワークサービスについて上層部へ説明すると、『もっとインテックを活用しよう』と言われることもあり、徐々に反応が変わってきています。インテックとの信頼関係はスケジュールを必ず守ってくれることが大きい。今後はインフラや業務システムだけでなく、新しいアイデアの提案にも期待しています」と炭山氏。

今後も時代に合わせて、利便性の向上や事業成長につながる新しいサービスを考えていきたいそうです。