

導入事例

Case Study

**全国 138 店舗に「おとくライン」と「ボイスネット」を導入
固定電話とFAXの通信コストを53%削減し新たな通信環境を実現**



日本トイザラス株式会社（以下、日本トイザラス）は、玩具とベビー用品の総合専門店「トイザラス」「ベビーザラス」を全国 160 店舗以上で展開しています。2006 年にソフトバンクの「おとくライン」と「ボイスネット」を導入することで店舗間の固定電話コストを結果的に約 53%削減、新たな ICT 投資の予算を確保しました。



効果と課題



日本トイザラス株式会社
IT 部
シニア・マネージャー
大久保 正則 氏

課題 本社、店舗、物流センターで利用する電話や FAX の通信コスト増加が課題となっていました。

効果 本社、全国 138 店舗および物流センターに「おとくライン」と「ボイスネット」を導入し、ほかの施策も含め結果的に年間の通信コストを約 53%削減しました。

課題 新たな ICT 施策を実施するためには既存コストを削減して予算を確保する必要がありました。

効果 「おとくライン」と「ボイスネット」による継続的な運用コスト削減により、スマートフォン導入などの新たな ICT 施策の予算を確保できました。

課題 IT 部門のリソースは付加価値の高い業務に集中させる施策を進めており、通信システムの切り替えに人的なリソースをさけない状況でした。

効果 「おとくライン」は導入にあたって既存の固定電話回線設備をそのまま利用できるため、他社からの切り替えでもコスト増なくスムーズに移行できました。

導入の背景 通信インフラのコスト削減と IT 部門のリソース最適化

玩具とベビー用品の総合専門店を展開する日本トイザラスは、全国で約 160 店舗のトイザラス、ベビーザラスおよびオンラインストアを運営しています。本社、店舗、物流センター間の連絡はスピーディに意思疎通ができる電話が主要な手段であり、その通信コスト削減は解決すべき課題でした。

「店舗に来店されるお客様に、より楽しい体験をしていただきたい。そこに会社のリソースを最大限活用すべきだと考えています。この考えに沿って各部門がさまざまなレベルでコスト削減に取り組

む中、IT 部でも通信インフラである電話料金の削減に取り組んでいます。加えて、IT 部のリソースは可能な限り付加価値の高い業務に移行させるため、定形業務はアウトソースする方針を打ち出しています」と大久保 正則氏は述べます。

2007 年よりハードウェアを自社で持たず極力アウトソースすることで ICT コストを下げ、より戦略的なプロジェクトにリソースを振り向ける「お客様のための投資」を推進しています。

選択のポイント・・・▶「おとくライン」と「ボイスネット」で年間通信コストを約53%削減

電話料金削減のために選択したのはソフトバンクの固定電話サービス「おとくライン」でした。番号を変更することなく移行することが可能なので、基本料金と通話料金を削減できます。導入時の工事が短期間で済み、店舗業務に影響しない点も選択の決め手になりました。また、本社、店舗、物流センターでの社内通話が多い同社では、内線電話サービス「ボイスネット」の導入により拠点間の通話を内線化し、さらなるコスト削減を実現しています。

「2006年8月に『おとくライン』『ボイスネット』を導入した当初は、固定電話やFAXの通信コストを約26%削減できると試算していました。実際には年間コストを約53%削減でき、試算を

はるかに上回る効果が出ています。削減要因には当社のコスト削減施策も含まれてはいますが、導入による大幅な削減効果に満足しています。継続して『おとくライン』と『ボイスネット』を利用している過程で、IP電話などの新たな固定電話ソリューションも登場しましたが、そのようなサービスへ移行するには固定電話システムを全社的に再構築しなければならず大きな投資が必要になります。当社の業務では安定した運用のもとでシンプルに電話を使えばよいので、現状の『おとくライン』『ボイスネット』による電話システムを継続して利用の方が投資対効果は高いと判断しています」と大久保氏は語ります。

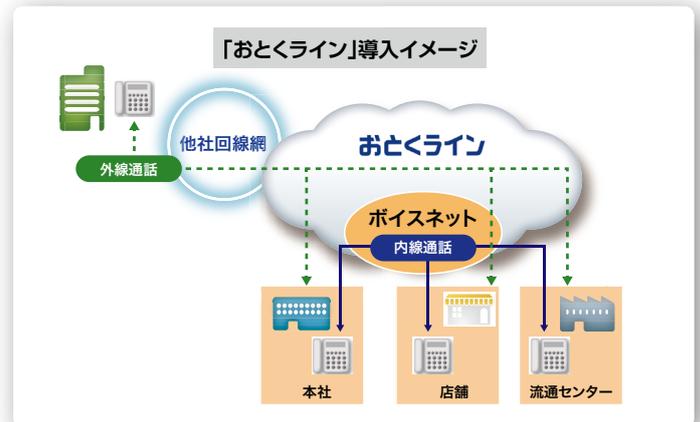
導入の概要と効果・・・▶削減した通信コストを原資にスマートフォンを導入

コスト削減と並びIT部の運用負荷軽減も重要な課題です。「おとくライン」を継続して利用している理由は安定性にあると大久保氏は指摘します。「システム障害の対応業務はIT部にとって会社に新たな価値を生み出す戦略的業務とはいえません。安定性の面で『おとくライン』『ボイスネット』は障害対応業務が最小限となり、人的リソースを有効活用するという当社のポリシーに適したサービスです。仮に自社でPBX機器を購入して内線ソリューションを構築・運用した場合、ハードウェアの保守・運用業務がIT部のリソースを圧迫していたでしょう」と大久保氏は評価しています。

「おとくライン」と「ボイスネット」によるコスト削減することで確保した予算により、2014年に業務端末をフィーチャーフォン（従来型携帯電話端末）からスマートフォンへ移行することが可能になりました。本社に勤務する社員やエリアマネージャーなど、スマートフォンで業務を効率化できる社員に配布したことで、移動

中でノートPCを開けない状況でもメールやスケジュールなどの情報にアクセス、最低限の連絡をその場で取れるようになりました。

スマートフォン導入には3つの狙いがあると大久保氏は語ります。「社員にとってはメールやスケジュールの確認が外出先でも行えることによる業務効率化、IT部にとってはソフトバンクのヘルプデスクと契約することによる運用管理の軽減、そして会社にとってはコスト削減です。携帯電話を他社キャリアからソフトバンクに切り替えたことで、固定電話とスマートフォンが同一キャリアとなりコスト面での相乗効果が生まれ、毎月約22%のコスト削減が実現できました」。



導入したサービス

「おとくライン」はソフトバンクの通信設備を使い、お客様どうしを直接つなぐ直収型電話サービスです。ソフトバンクの専用設備を使うため新たな設備の構築や初期投資の必要がなく容易に導入できるのが特長。「ボイスネット」は「おとくライン」を利用して全国拠点を内線番号でつなぐ企業内ネットワークサービスで、内線通話の料金をさらに削減できます。

今後の展開・・・▶子どもたちの記憶に残るサービスをICTで実現

スマートフォンのキャリア選定では、ソフトバンクのベンチャー精神に期待する部分も大きかったと大久保氏は打ち明けます。「通信キャリアという枠にとどまらず、電力やロボットといった新分野に乗り出すソフトバンクと関係を持っていれば、将来革新的なサービスを始めたときでもすぐに提案してもらえらという期待感があります。スピードと斬新なソリューションが求められる小売業ITでは、常に何か新しいことに挑戦している会社とつながっていること

は、我々がさまざまな施策を展開していく上で大きな可能性だと考えています」と大久保氏は語ります。

現在同社は音声通信、データ通信、モバイル通信をソフトバンクから導入しており、さらにクラウドサービスの導入を検討中です。また「Pepper」や公衆Wi-Fiを使ったAR（拡張現実）の活用など、新しいサービスの研究にも積極的です。

日本トイザラス株式会社

本社：神奈川県川崎市幸区大宮町1310番地 ミューザ川崎セントラルタワー25F・26F
設立：1989年11月21日
資本金：1,000万円
従業員数：約7,000名（アルバイト含む）
概要：アメリカで創業し世界に店舗展開する玩具・ベビー用品の総合専門店「トイザラス」「ベビーザラス」を運営するトイザラス・インクを親会社に持ち、日本国内に160店舗以上を展開する。実店舗の「トイザラス」「ベビーザラス」、両店舗を併設する「トイザラス・ベビーザラス」、オンラインショップの「トイザラス・ベビーザラス オンラインストア」を運営し国内外から厳選した商品を提供している。

URL：<http://www.toysrus.co.jp/>



※パンフレット記載内容は、2015年5月現在のものです。