



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