

アカマイ カスタマーストーリー

お客様に笑顔をお届ける食事体験の提供

すかいらーくグループ、アカマイでアプリへのアクセスを簡素化。店舗スタッフによる優れた顧客サービスの提供を支援



8個

3,000店舗、4,500台のデバイスで8個のアプリにアクセス可能



スタッフの顧客サービス向上を支援



クラウドベースのゼロトラスト・モデルでセキュリティ強化

テクノロジーがスタッフの負担を軽減し、顧客サービス向上を支援

すかいらーくグループ（以下：すかいらーく）は、円滑な店舗運営のためITの活用を推進している。重要な業務システムへのアクセスをシンプルかつ安全に保つためにアカマイのEAAを採用した。スマートフォンとEAAの活用により全国の店舗における店長の管理業務効率化に成功した。結果、お客様向けのサービスに割り当てる時間が増加し、サービス品質の向上にもつながった。

顧客の喜びをミッションとするファミリーレストラン

すかいらーくにおける成功とは、「お客様の笑顔」だ。おいしい料理、手頃な価格、気持ちのよいサービス、そして快適な空間で、顧客の期待を超えるよう尽力している。顧客体験に注力してきた結果、創業50年で日本国内最大級のレストランチェーンにまで成長した。全国に3,000店のレストランを27のブランドで展開。寿司、天ぷらなどの和食はもちろん、フライドチキンから洋食やパスタまで、多種多様なメニューを提供している

すかいらーく系列のレストランを利用する顧客は年間4億人にも上るため、顧客満足度を維持することは容易ではない。経営陣から店舗スタッフ、そしてIT部門まで、あらゆる階層でベストを尽くすことが求められる。実際、顧客によりよい食事体験を提供するにはIT部門の役割が欠かせない。システムの反応が遅かったり利用できなかったりすると、業務が滞りスタッフを困らせることもある。その結果、顧客に対して気持ちよく迅速にサービスをお届けることが困難になってしまう。



すかいらーくグループ

Skylark Group
Tokyo, Japan
www.skylark.co.jp

Industry
Food

Challenge

すかいらーくグループでは、店舗スタッフ業務を効率化しお客様向けのサービス提供にかかる時間を増やすことを目標にした。施策の一環として3,800台の店長用スマートフォンを展開した際に、店舗から社内アプリに対してシンプルかつ安全なアクセス方法の実現が課題となった。

Solution

- Enterprise Application Access



IT本部ITサポートグループディレクター中島秀樹氏は「私たちはお客様により体験をしていただくためにはどのようにしたらよいかと常に考えています。私たちの部門の仕事は、絶えず安定して使いやすいITシステムを提供するという。スタッフの業務を快適にすることで、お客様に対しても丁寧かつ迅速にサービスを提供できるようになるからです。」と語る。

そして、すかいらーくではさらに先進的かつ効率的な店舗を目指す施策の一環として、全国の店長へ3,800台のスマートフォン配布が行われた。これにより、店長室にいなくとも事務作業が可能となる為、店舗におけるお客様へのサービスに向ける時間を増やすことができる。だが、これに伴い、スマートフォンから社内アクセスを行うための新たなアプローチが必要不可欠となった。

IT本部ITインフラチーム山田幸広氏は「当社のレストランでは、スマートなテクノロジーとモバイルデバイスをこれまで以上に採用しています。さらにバックエンドでは、Google Workspaceやその他クラウドシステムへの移行を進めています。IT環境がますます複雑化・高度化していることを踏まえると、よりシンプルかつセキュリティの高い形ですべてを管理できるようにすることが喫緊の課題でした。」と語る。

顧客に喜んでいただける食事体験をアカマイがサポート

すかいらーくは、ゼロトラスト・ネットワークアクセス (ZTNA) のソリューションを模索する中で、主要プロバイダー数社を検討。その中で、シンプルさ、セキュリティ、安定性に関する同社の高い基準を満たしたのはアカマイ1社のみだった。

「アカマイを選んだのは、長年にわたる成功実績があるからです。アカマイのEAAは、当社のクラウドネイティブ戦略の推進力となっているとともに、ゼロトラスト・セキュリティのアプローチにおいても大きな助けになっています。アプリとデータへのアクセスをセキュアに保ちながら、店舗にて最新のテクノロジーを活用できています。」(中島氏)

現在、EAAはすかいらーくの3,000店舗において標準となっており、4,500台のデバイス上にある8個のアプリに対し、一元化したクラウドベースのアクセス管理を実現している。これは、Androidスマートフォン3,800台(店長用)とAndroidタブレット700台から成り、様々な業務アプリへのアクセスに使用されている。EAAでは、VPNクライアント接続ソフトのダウンロード、更新、ログインなどを含む面倒なVPN接続操作を店舗のスタッフが行う必要がない。これにより、業務アプリへのアクセス時のユーザー操作負担は大きく下がった。加えて、EAAと認証用の外部IdPを連携させることで、主要なアプリへのアクセスは完全にクラウドベースになり、IT管理面の効率化とセキュリティ向上が行われた。

スタッフにとって操作がシンプルであるということは、優れた顧客サービスを提供するためのカギとなる。「スタッフは常に多くの業務に対応しています。それらの業務遂行にあたり、テクノロジーは負担となるのではなく助けとなり、よりよい成果につながるものでなくてはなりません。アカマイなら煩雑な手順なしでアプリへの高速で安定したアクセスができるため、スタッフはアプリを利用していることさえも気付かないほどです。」(中島氏)

シンプルでセキュア — 顧客満足に対するITの貢献

セキュリティは、顧客体験と同等に重要な要素だ。アカマイは、すかいらーくの業務アプリケーションの保護に大きく貢献している。以前は、デバイス毎に単一のVPNアカウントとパスワードが割り当てられていた。これは社内用IDディレクトリとVPNアカウントの二重管理となるため、管理コストの増加とセキュリティリスクという課題があった。現在、すかいらーくは、アカマイのゼロトラスト・モデルに従い、外部IdPを使ってEAA経由の社内アクセスを制御し、一元的なID管理を実現している。

「アカマイは、グループごとのアクセス制御によって、スタッフそれぞれに相応しいアクセスレベルを付与できるため、各アカウントを個別管理する必要はありません。過去の仕組みでは、知らないうちに不相応のアクセスが起こる可能性がありましたが、この対策によりそれも防ぐことができます。」（山田氏）

さらに、大量のモバイルデバイスを導入しても、アプリへのアクセスは単一プラットフォームで管理できる。そのおかげでIT部門は度重なる不具合に悩まされることもなく、店舗でのダウンタイムや遅延を防止できる。

「アカマイのEAAは、VPNとは異なりクライアントソフトを必要としないため、ソフトの更新に関する問題を管理する必要もなくなりました。」（山田氏）

すかいらーくはクラウドで成長

EAAは、クラウドアプリへのセキュアなアクセスを提供するだけでなく、将来的な拡張も可能であるという安心感をもたらしている。今後チェーン店の拡大に応じて新しいデバイスを安心して導入できるため、すかいらーくの持ち味である先進的かつ効率的な顧客体験を変わずに実現できる。店長をはじめスタッフの業務を簡素化することで、IT部門は「お客様の期待を超えて笑顔をお届けする」というすかいらーくのミッションに直接的に貢献している。



株式会社すかいらーくホールディングスは、1970年にファミリーレストラン1号店を開業し、現在和食・洋食・中華・イタリアン・寿司・しゃぶしゃぶなど20を超える多様な業態を全国3,000店舗以上で展開しています。「価値ある豊かさの創造」を経営理念とし、常に時代のニーズに対応した新しいサービスや商品、空間を提案しています。2020年で創業50周年。チェーンストア理論の実践と、デジタルトランスフォーメーションの推進により、顧客満足度の向上と従業員の働きやすい環境づくりの実現を目指しています。

アカマイ・テクノロジーズ合同会社 [英文名: Akamai Technologies GK]

email : info_jp@akamai.com HP : <https://www.akamai.com/jp/ja>

東京本店 〒104-0031 東京都中央区京橋2-1-3 京橋トラストタワー

Tel : 03-4589-6500 Fax : 03-4589-6501



アカマイについて：アカマイは世界中の企業に安全で快適なデジタル体験を提供しています。アカマイのインテリジェントなエッジプラットフォームは、企業のデータセンターからクラウドプロバイダーのデータセンターまで広範囲に網羅し、企業とそのビジネスを高速、スマート、そしてセキュアなものにします。マルチクラウドアーキテクチャの力を拡大させる、俊敏性に優れたソリューションを活用して競争優位を確立するため、世界中のトップブランドがアカマイを利用しています。アカマイは、意思決定、アプリケーション、体験を、ユーザーの最も近くで提供すると同時に、攻撃や脅威は遠ざけます。また、エッジセキュリティ、ウェブ/モバイルパフォーマンス、エンタープライズアクセス、ビデオデリバリーによって構成されるアカマイのソリューションポートフォリオは、比類のないカスタマーサービスと分析、365日/24時間体制のモニタリングによって支えられています。世界中のトップブランドがアカマイを信頼する理由について、www.akamai.com/jp/ja/、blogs.akamai.com/jp/ およびTwitterの@Akamai_jpでご紹介しています。

アカマイ・テクノロジーズ合同会社は、1998年に設立された、アカマイ・テクノロジーズ・インク（本社：米国マサチューセッツ州ケンブリッジ、最高経営責任者：Tom Leighton）が100%出資する日本法人です。アカマイは、ウェブサイト/モバイルアプリの最適化、快適なユーザー体験、堅牢なセキュリティを実現する各種ソリューションを提供しており、日本国内では約600社が当社サービスを利用しています。

©2020 Akamai Technologies, Inc. All Rights Reserved. 書面による明示の許可なく本文書の全体もしくは一部を複製することは禁止されています。Akamai および Akamai の波のロゴは登録商標または商標です。本文書で使用されている他の商標の所有権はそれぞれの所有者に帰属します。アカマイは、本刊行物に掲載の情報がその公表時点において正確であると確信しています。ただし、かかる情報は通知なしに変更されることがあります。本文書の内容は個別の事例に基づくものであり、個々の状況により、変動しうるものです。本事例中に記載の肩書きや数値、固有名詞等は取材当時のものです。変更されている可能性があることをご了承ください。発行日：2021年4月