

## 株式会社ファーストリテイリング



## ソリューション概要

## ○お客様プロフィール

「本当に良い服」を目指し、品質にこだわった商品作りを続けることで、世界中のお客様に服を着る喜び、幸せ、満足を提供し続ける株式会社ファーストリテイリング (<http://www.fastretailing.com/jp/>)。同社の中核を担うユニクロ事業は、商品企画・生産・物流・販売までを一貫して行う SPA (Speciality Store Retailer of Private Label Apparel) モデルを確立し、高品質なカジュアルウェアを低価格で提供しています。2005 年以降の M&A により「コトニー」「プリンセス タム・タム」「セオリー」などのブランドを傘下に加え、グループを拡大。世界企業としてのさらなる成長を目指して「グローバルワン 全員経営」という理念を打ち出し、グループ体制の変革に取り組んでいます。

## ○ソフトウェアとサービス

Windows® Embedded Handheld 6.5  
Microsoft® SQL Server®

## ○パートナー

カシオ計算機株式会社

## ○メリット

- ・単なるハードウェア機器の提供、システムの提供にとどまらず、長期にわたるパートナーとして、店舗でのお客様サービス、効率的な店舗運営に関与していただけること
- ・システム導入から、導入後の投資対効果を含めた成果を得るまでの長期において、サポートを継続していただける OS であること
- ・必要な機能だけを搭載した携帯型コミュニケーション端末が開発可能。トータルコスト削減に貢献

## ○ユーザーコメント

「グローバルに展開するファーストリテイリング グループ全体で、約 4 万人のスタッフが、この端末を活用することになります。グループ各社での活用も視野にあり、数年にわたる長期間での端末利用を行うプロジェクトになるでしょう。ですから、OS が長期的にサポートされていることが重要です」

株式会社ファーストリテイリング  
業務情報システム部 部長  
岡田 章二 氏

## 顧客サービスの向上と、「グローバルワン 全員経営」の実践を助けるツールとして、Windows Embedded Handheld 6.5 を搭載した "スマート" かつ "タフ" なカシオ計算機製の携帯型コミュニケーション端末「IT-300」を採用

株式会社ファーストリテイリングでは、顧客サービスの向上を図ると共に、同社の掲げる経営戦略「グローバルワン 全員経営」の実践を助けるツールとして、カシオ計算機株式会社の新しい携帯型コミュニケーション端末「スマートコミュニケーター IT-300」を採用。国内外に展開するユニクロ約 960 店舗への導入を進めています。今後、数年をかけてグループ全体への導入を目指すこの端末の OS には「長期にわたる安定供給」や「他の基幹システムを支えるマイクロソフト製品との親和性」などを利点として、Windows Embedded Handheld 6.5 が採用されています。

## ■ 導入の背景

### ユーザビリティと信頼性に優れた理想的な端末を求めて、カシオ計算機株式会社をパートナーに選定

株式会社ファーストリテイリング (以下、ファーストリテイリング) は、全世界約 960 店舗 (2011 年 8 月現在) を展開する「ユニクロ」を中心に、「服を変え、常識を変え、世界を変えていく」という企業理念 (FAST RETAILING WAY) を掲げ、日本発の新しいグローバル企業への道を着実に歩み続けています。

そして、2011 年。同社では、ユニクロを訪れるお客様により良い接客サービスを提供するために、新しい携帯型端末を導入しています。

それは、在庫照会や棚卸といった業務をスムーズに行うためのツールであると同時に、「FAST RETAILING WAY」を支える経営戦略「グローバルワン 全員経営」を実践するための情報活用ツールでもあると、ファーストリテイリング 業務情報システム部 部長 岡田章二氏は説明します。

「『グローバルワン 全員経営』とは、ファーストリテイリング グループが 1 つとなり、全社員が経営者の視点をもって業務にあたるということを表しています。経営者と社員全員が高い志を持ち、現実をしっかりと認識して、日々の努力を怠らないことが重要です。しかし、『経営者の視点』を持つためには、判断材料となる情報が必要です。そこで、ユニクロで働く従業員全員に 1 台ずつの携帯型情報端末を支給し、在庫照会はもちろんのこと、各種商品の説明や日々の売上データなど、さまざまな情報を提供できるようにする、ねらいがありました」

ファーストリテイリングでは、この目的に合うハンディターミナルを実現するために、「理想的なハードウェアを提供し、さらに業務に則したアプリケー



ファーストリテイリング グループ  
ユニクロ：新宿マルイ カレン店



株式会社ファーストリテイリング  
業務情報システム部 部長  
岡田 章二 氏



株式会社ファーストリテイリング  
業務情報システム部 リーダー  
伊藤 幸師 氏

「システム開発までを一緒に行ってくれるパートナー」を探して、2010 年に数社を対象として RFP (Request For Proposal) を提示。詳細な検討を行った末に、カシオ計算機株式会社（以下、カシオ）をパートナーとして、システムの開発に着手し、同年 4 月には試験導入を開始しています。ハードウェアには、カシオの携帯型コミュニケーション端末「スマートコミュニケーションター IT-300」を採用しています。

岡田氏は、「IT-300」の採用決定に至るまでには、2 つの大きなポイントがあったと振り返ります。

「まず第一に考えたのが、いわゆる『専用端末』を開発するのか、それとも既存のスマートフォンを活用した『汎用機』を導入するのか、という点についてです。既存のスマートフォンにも、バーコードスキャンに対応したアプリケーションや周辺機器が出揃ってきています。時代の流れとしては、これを活用していくことも十分に考えられましたが、ユニクロで取り扱う商品点数が非常に多いということが、課題として挙げられました。

現在、シーズンごとに数百点の商品が展開され、それぞれに色やサイズのバリエーションがあります。それだけの量を取り扱う商品管理業務を、スマートフォンで行うには無理がありました。

そしてもう 1 つの問題が、『故障率』です。カシオさんのハンディーターミナルを従来から使用してきましたが、業務用として必要な堅牢さがありますので、落としても壊れることはまずありませんでした。しかし、スマートフォンは落とせば壊れてしまうことが多い。

そうしたことを考えた結果、当社が求める端末として『一番良いものを作りたい』という結論に至り、当社が考える最適な携帯型端末のコンセプトや機能を、カシオさんが開発する新コンセプトのハードウェアに盛り込んでいただき、『IT-300』が生まれました。当社専用アプリケーションの開発もカシオさんに協力いただきました」

「IT-300」は、バーコードスキャナーを内蔵したスマートフォン風の携帯型コミュニケーション端末です。大きな液晶画面を搭載し、スマートフォンのように扱えるタッチパネル操作のほかにテンキーも備えることで、幅広いユーザーを対象とした優れた操作性を実現しています。

そして、この端末の OS としてカシオが選定したのが、ファーストリテイリングの求める機能やセキュリティ要件に柔軟に対応し、長期の利用にも安定供給が見込める、最新のハンディーターミナル向け組み込み OS「Windows Embedded Handheld 6.5」でした。

## システム概要

### 日常業務のすべてをサポートする 多機能、かつセキュアな端末を実現

ユニクロ専用アプリケーションを搭載した「IT-300」は、2011 年 4 月から、国内 12 店舗と海外支店に試験導入を実施。同年 9 月から、ユニクロ全店舗への本格導入が始まっています。

専用アプリケーションの機能は多岐にわたり、在庫確認機能、発注/荷受や棚卸などの商品管理機能のほか、日々の商品売価チェックや、商品ごとの特徴などを記載した「商品ハンドブック」、そして従業員の出勤管理まで、この 1 台で行えるようになっています。



#### 「IT-300」で実現する 主な業務アプリケーション

- ・在庫照会（自店/他店）、客注
- ・実績照会（日別/週別など）
- ・売価チェック
- ・発注/返品
- ・荷受確認
- ・棚卸
- ・商品ハンドブック
- ・出勤管理

ファーストリテイリング 業務情報システム部 リーダー 伊藤幸師氏は、「IT-300」で実現する業務アプリケーションが多機能になっている理由について、次のように説明します。

「やはり、一番の目的は『顧客サービスの向上』です。お客様からのお問い合わせが一番多いのが、在庫のお問い合わせなのですが、従来はバックルームに戻って在庫の棚を調べたり、PC でデータを確認する必要があり、お客様をお待たせしてしまうことが多々ありました。しかし、この端末を導入した後は、商品についているバーコードをスキャンして、その場で確認することができます。他店の在庫も確認できますから、お取り寄せやお取り置きの対応もスムーズにできます。また、週末限定の特別価格や、カラー指定での価格変更など、毎日のように変わる売価のデータも毎朝更新されますので、間違ったご案内をする心配もなくなります。教育という意味ではさらに、従来、紙で配布していた『商品ハンドブック』をデジタル化して、全員が参照できるようにしていますし、バーコードをスキャンするだけで、その商品の売上データも参照できます。こうした機能を活用することで、お客様に満足していただける店舗運営がスムーズにできるようになっています」

また、従来はバックルームにある PC で行っていた出勤登録を「IT-300」で行えるようにしたことで、バックルームの混雑を解消できたと、岡田氏は言います。

「バックルームの PC はほとんどの場合 1 ～ 2 台しかありませんから、実は 50 人以上が働く店舗では出勤登録のために行列ができていたの

です。こうした課題を、ポケットに入れて持ち歩ける、この小さな端末で解消していった結果、ここまで多機能になりました」

セキュリティに関しても、「パスワード認証と共に、店内の無線 LAN 接続時の ID とパスワードチェックにより、外部の人が使うこともできなければ、店外に持ち出して使用することもできないようになっている」と、伊藤氏は説明します。

## ■ 導入効果

### 長期利用を前提とした OS 選定で 顧客サービスの継続的な向上に貢献

全世界に広がるユニクロ全店への本格導入はまだ始まったばかりですが、試験導入の結果は「好評だった」と岡田氏と伊藤氏は声を揃えます。「今回、『IT-300』を導入して本当に良かったと思えるのは、やはり店舗の従業員に喜んでもらえたことです。実際に『接客中の、こんな場面で役に立ちました』という体験談も多く聞かせてもらいました」(伊藤氏)「やはり、顧客サービスを向上させることがこの端末導入の目的でしたから、この試験導入の結果には手応えを感じています。たとえば、『このシャツのピンクの S サイズありますか?』とお問い合わせいただいたお客様をお待たせすることなく、その場で在庫を確認して、他店にあればお取り置きするなどの対応がスムーズにできれば、お客様がストレスを感じるような状況も減っていくでしょう。そのようにして、お客様満足度を高めていくことに少しでも貢献できれば幸いです」(岡田氏)

こうして好評のうちに導入が進む「IT-300」の開発に際して特に留意したのが、「操作性」と「デザイン」、そして「信頼性」であると岡田氏は言います。

「この端末から帳票類なども確認できますので、見やすい大きさの画面が必要です。そして、携帯しやすい軽さと、ハードとしての丈夫さのバランス、そしてユニクロの店舗内にあって違和感のないデザイン性が重要でした。その点、カシオさんには『G-SHOCK』のように、機能的であり、なおかつデザイン的にも優れた商品開発の実績がありますので、私たちの要望も反映いただいたハードウェアができあがったと思います。そして、ソフトウェアに関しても、信頼性が重要です。当然のことながら OS に起因するエラーなど起きてほしくはありません。私たちから、そうしたリクエストを出した結果、カシオさんが提案してきた OS が Windows Embedded Handheld 6.5 です」

岡田氏は、この選定に関して、「過去の実績だけを考えれば Windows CE という選択も考えられた」と前置きし、次のように続けます。「『IT-300』については、今後長期的に活用していくことが決まっています。そこで、今後のロードマップなど、詳しい話をマイクロソフトからもヒアリングして、Windows Embedded Handheld の方が今回の開発には適していると判断しました」

2010 年にハードウェア選定から始まった「IT-300」開発プロジェクトは、2011 年初頭からソフトウェアの開発に着手。Windows Embedded



「IT-300」使用イメージ

Handheld を採用し、ゼロからのスクラッチ開発にもかかわらず、わずか 3 か月後の 4 月に試験導入までたどり着いています。

このスピード開発について、伊藤氏は次のように話します。

「ユニクロ各店のデータベースには、Microsoft SQL Server を活用しています。在庫照会などの機能を実装する上で、マイクロソフト製品同士の親和性の高さも影響しているのだと思います。実際、照会のレスポンスなども含めて、操作性も好評です」

## ■ 今後の展望

### 数年をかけて、世界に展開する グループ約 4 万人に端末を配布

「IT-300」は、ユニクロでの利用にとどまらず、今後はファーストリテイリンググループ全体で活用していく予定であると、岡田氏は言います。

「『コントワー・デ・コトニエ』『プリンセス タム・タム』『セオリー』などグローバルに展開するファーストリテイリンググループ全体で、約 4 万人のスタッフが、この端末を活用することになります。グループ各社の基幹システムの改修も必要になりますので、計画は長期にわたります。まずユニクロ全店舗への導入に約 1 年。その後、グループ各社への導入を終えるまでにさらに数年。そして、グループ全体で活用を続けて一定の成果を挙げるまで長期間での利用を継続する必要があります。ですから、OS が長期的にサポートされていることが重要です。そうしたことをすべて踏まえて、OS についても、ハードについても、カシオさんと密接なパートナーシップの下で、私たちの理想とする情報端末を導入することができました」

グローバルに展開されるファーストリテイリンググループ全体で「顧客サービスの向上」を実現し、「グローバルワン 全員経営」の実践を推し進める――。

そのために、現在 Microsoft® SharePoint® Server などを活用してグローバルで構築・整備を進めている同社の情報共有基盤と、「IT-300」を連携して活用を深めていくことも、視野に入っていると言います。

モバイル端末を通じて情報を活用し、より良いサービスを実現していくファーストリテイリングの取り組みは、今後ますます深まっていく予定です。



<http://www.microsoft.com/japan/showcase/>

#### 導入についてのお問い合わせ

本ケーススタディは、インターネット上でも参照できます。<http://www.microsoft.com/japan/showcase/>

本ケーススタディに記載された情報は製作当時(2011 年 9 月)のものであり、閲覧される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。  
本ケーススタディは、情報提供のみを目的としています。Microsoft は、明示的または暗示的を問わず、本書にいかなる保証も与えるものではありません。

製品に関するお問い合わせは次のインフォメーションをご利用ください。

■インターネット ホームページ <http://www.microsoft.com/japan/>

■マイクロソフト カスタマー インフォメーションセンター 0120-41-6755

(9:30 ~ 12:00、13:00 ~ 19:00 土日祝日、弊社指定休業日を除く)

※電話番号のかけ間違いにご注意ください。

Microsoft、SharePoint、SQL Server、Windows は米国 Microsoft Corporation および、またはその関連会社の商標です。

その他記載されている、会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。