

株式会社セブン&アイ・ホールディングス様 概要

社名 株式会社セブン&アイ・ホールディングス  
 本社所在地 東京都千代田区二番町8番地8  
 代表者 井阪 隆一 代表取締役社長  
 設立 2005年9月1日  
 資本金 500億円  
 従業員数 14万9,414人  
 (2018年2月末現在、月間163時間換算の臨時従業員含む)  
 事業内容 コンビニエンスストア、総合スーパー、食品スーパー、百貨店、専門店、フードサービス、金融サービス、IT/サービスなど、各事業を中心とした企業グループの企画・管理・運営(純粋持株会社)  
 ホームページ <http://www.7andi.com/>

株式会社イトーヨーカ堂様 概要

社名 株式会社イトーヨーカ堂  
 本社所在地 東京都千代田区二番町8番地8  
 代表者 三枝 富博 代表取締役社長  
 設立 1920年  
 資本金 400億円  
 従業員数 3万5,413人  
 (2018年2月末現在、月間163時間換算の臨時従業員含む)  
 事業内容 小売業(総合スーパー)  
 店舗数 国内167店舗(2018年4月)  
 ホームページ <http://www.itoyokado.co.jp/>

お問い合わせ

沖電気工業株式会社

〒105-8460 東京都港区虎ノ門1-7-12 電話:03-3501-3111 (大代表)  
 URL: <http://www.oki.com/jp/>

※Visual Nexus は、沖電気工業株式会社の登録商標です。  
 ※記載されている会社名、商品名は一般に各社の商標または登録商標です。  
 ※各導入事例の記載内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

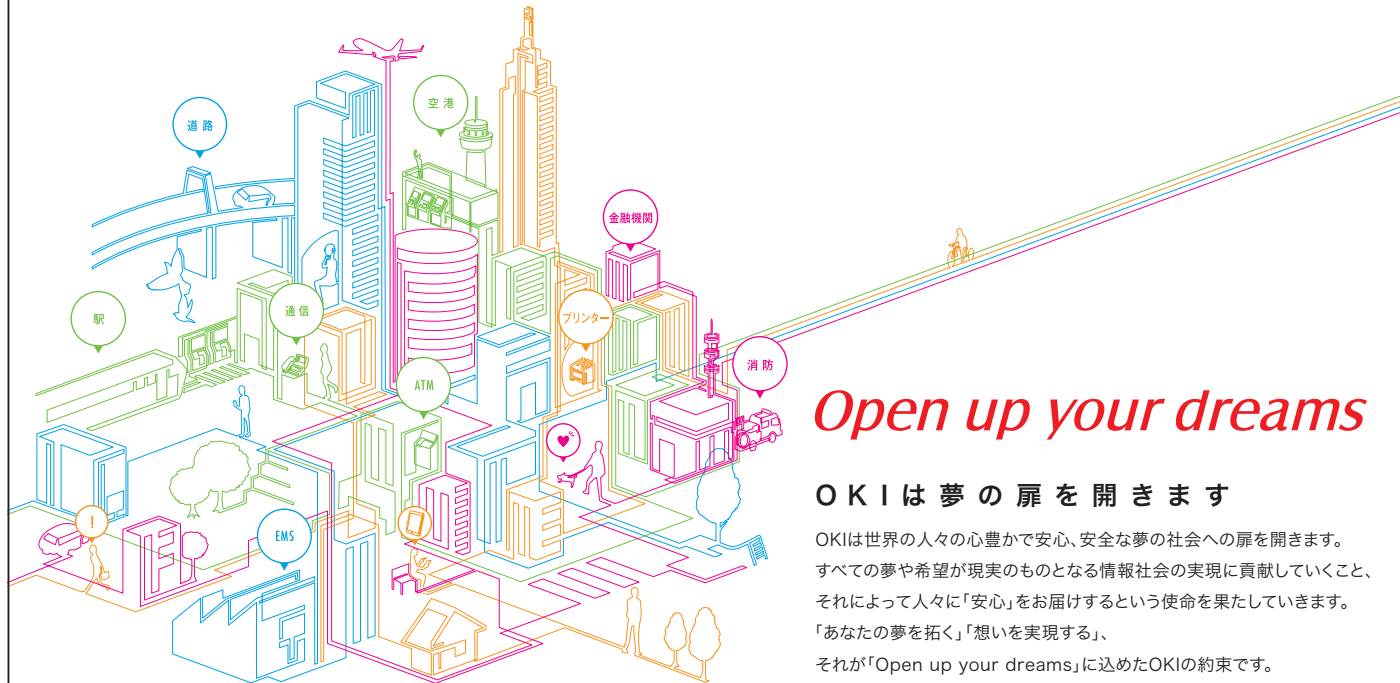
2018.08

導入事例

# 株式会社セブン&アイ・ホールディングス 様 株式会社イトーヨーカ堂 様

## 本部と店舗間の情報伝達の課題をビデオ会議システムで解決 録画配信機能を活かした情報伝達や研修など想定外の活用も拡大

日本屈指の大手流通グループ「セブン&アイグループ」を統括する持株会社の株式会社セブン&アイ・ホールディングス様(以下、セブン&アイHLDGS.様)は、グループの中核企業の1つである株式会社イトーヨーカ堂様(以下、イトーヨーカ堂様)にOKIのビデオ会議システム「Visual Nexus®」を導入。全国167店舗の「イトーヨーカドー」と本部を結ぶ映像コミュニケーション環境を整備しました。導入のきっかけはビデオ会議により本部と店舗間の情報伝達を改善する事でしたが、運用開始直後からリアルタイムで実施するビデオ会議以外での活用方法も浮上。録画配信機能を活かして、業務指示の伝達や教育研修など広範な用途で確かな成果をあげています。



## Open up your dreams

### OKIは夢の扉を開きます

OKIは世界の人々の心豊かで安心、安全な夢の社会への扉を開きます。すべての夢や希望が現実のものとなる情報社会の実現に貢献していくこと、それによって人々に「安心」をお届けするという使命を果たしていきます。「あなたの夢を拓く」「想いを実現する」、それが「Open up your dreams」に込めたOKIの約束です。

OKI [www.oki.com/jp/](http://www.oki.com/jp/)

セブン&アイHLDGS.様は、コンビニエンスストア、スーパーストア、百貨店、専門店といった多岐にわたる小売事業に加え、銀行やクレジットカードサービスといった金融サービス、ネット通販をはじめとするITサービス事業など、世界にも類のない多彩な業態をカバーしています。グループ企業は国内外合わせて170社におよび、さらに外部企業との業務提携にも積極的に取り組むことで、流通サービスの可能性を広げ続けています。また、グループ共通のプライベートブランドである「セブンプレミアム」は、“質へのこだわり”を特徴にした商品ラインアップでお客様の信頼と支持を獲得し、発売開始から11年の歴史を刻んでいます。

セブン&アイグループの中核企業の1つで、衣・食・住関連商品と各種サービスを提供する総合スーパーを展開しているのがイトーヨーカ堂様です。同社が運営する「イトーヨーカドー」は日本全国で計167店舗(2018年4月現在)を数えます。併せて、PCやスマートフォンから商品の注文・配達依頼ができるネットスーパー、ネット通販も用意し、多様なライフスタイルに対応する“お買物の場”を提供しています。さらに、2018年6月にはスマートフォンを使った付加価値サービス「イトーヨーカドーアプリ」をリニューアルし、従来からのポイント付与に加えて、特典クーポンやグループ横断型のロイヤリティプログラムである「セブンマイルプログラム」の利用も可能にするなど、お客様に喜ばれる機能を充実させています。

### 背景・導入目的

#### 本部と店舗間の迅速・タイムリーな情報伝達のためにビデオ会議導入を検討

イトーヨーカ堂様がビデオ会議システムの導入を検討し始めたのは、本部と店舗間の情報伝達の改善に着手したことがきっかけでした。通達やメールなどの文字情報ではニュアンスや意図が伝わりにくく、そういった情報を伝える手段は集合型会議しかありませんでした。また、お客さまや市場の変化に柔軟



セブン&アイHLDGS. システム戦略部 事業システム企画 GMSシステム 石田 啓史氏

に対応するため、本部と店舗間あるいは店舗同士でより迅速かつタイムリーに情報を伝達し共有する仕組みを整えたいという意向もありました。

グループ企業のシステム構築・運用管理を担当するセブン&アイ・ホールディングス様のシステム戦略部 事業システム企画 GMSシステムの石田啓史氏に具体的な打診があったのが2016年末。石田氏は早速、複数ベンダーの商品を比較検討。その中から最有力候補としてOKIの「Visual Nexus」を選定しました。

「グループ企業ですでに導入・運用されている商品もピックアップしましたが、専用PCと専用回線を必要とする



ことがネックでした。その点、OKIの『Visual Nexus』は既存のPCとネットワークを使えるので、導入コストや店舗への展開スピードを考慮して最適だと判断しました」と、石田氏は評価ポイントを語ります。さらにOKIのショールームに足を運んで実機のデモを確認し、映像や音声の品質にも合格点をつけました。

### システム概要・導入ポイント

#### 検討開始から1年足らずで全店舗への展開を完了

ビデオ会議の効果に期待する経営層から「一日でも早く導入を」との指示もあり、タイトなスケジュールの中でOKIの協力のもと着々と構築作業が進められました。併せて、利用現場へのスムーズな浸透を図るための教育や支援にも力を入れました。石田氏は、「本部・店舗を問わずパートナー社員を含めたスタッフ全員が利用対象者であるという前提で、誰でも使いこなせるよう、PC・カメラの設定から操作まで分かりやすくまとめた独自のマニュアルを作成しました」と話します。

こうして、検討開始から1年足らずでイトーヨーカドー全店舗への導入展開を完了。2017年10月にシステム運用をスタートさせました。各店舗には「Visual Nexus」のライセンスを1つとビデオ会議用のカメラを配備しました。PCは通常業務で使用しているものをそのまま活用。初期設定さえしておけば、全てのPCからいつでも使えるようになっています。

### 活用シーン

#### 販売本部長からの業務指示を映像へ移行し、毎週配信

イトーヨーカ堂様に導入された「Visual Nexus」は、それまで集合型で行われていた会議への適用——本部と各店舗を結び、出席者と資料をPC画面で見ながらリアルタイムに議論するだけでなく、映像録画および配信とその視聴機能を活かして、多様な使い方をされています。

会議用途の一例として、ファッションと住まいの商品分野を統括するライフスタイル事業部が、マネジャー会議にビデオ会議を取り入れました。「以前は本部に全店舗の担当マネジャーを集めて月次定例会を実施していました。直接会って情報交換するメリットもあるため、集合会議を残していますが、一部をビデオ会議に切り替えました。ビデオ会議の内容は録画しており、会議に出席していない売場担当者やパートナーさんなど、マネジャー以外も視聴が可能です」と、企画・情報担当の阿部



イトーヨーカ堂  
ライフスタイル事業部  
企画・情報担当 阿部 詩津香氏

詩津香氏は説明します。出席者からは時間やコストの削減効果とともに、画像や音声の品質に対する評価や、「集合会議では資料が前方のスクリーンに映されるため、後方の座席の場合見えにくかったが、手元のPCでしっかり確認できるようになったと、ビデオ会議ならではのメリットを掲げる声もあがっています」と、阿部氏は述べています。

店舗の営業業務全般を統括する販売本部では、週1回のペースで店舗の管理者に向けて販売本部長のメッセージ動画を配信しています。これは、毎週、紙資料で展開していた業務指示をビデオコンテンツへと移行したもので、本部長自らがカメラの前で資料を共有しながら、管理者に向け業務指示を説明する様子を録画し、即日サーバーにアップしています。店舗側では動画配信システムにログインして動画を視聴します。

企画・情報担当マネジャー（サービス）の荒木華子氏は「ビデオ会議システムの活用に関して、『店舗にダイレクトにメッセージを伝えられる動画配信を早くやりたい』と本部長も意欲的でした」と振り返ります。当初はライブ配信がよいと考え、ビデオ会議を開催する要領で日時を決めてリアルタイムで実施したものの、「全員の予定を合わせるのが難しく、本部長の提案で録画配信に切り替えました」と明かします。動画は「同じ資料でも、特に伝えたいポイントやニュアンスが伝わりやすいので、理解度についても差が少なくなったと感じています。情報配信する側も店舗スタッフに向けた内容を盛り込むなど工夫し、活用の仕方も広がっています」と、荒木氏は話します。



イトーヨーカ堂 販売本部  
企画・情報担当  
マネジャー（サービス）  
荒木 華子氏

#### 売場で役立つ教育用動画コンテンツを4カ月弱で150本超も作成・配信

録画配信機能は、売場販売員向けのスキルアップ研修などを担当するトレーナー部も有効活用しています。従来からのテキスト配布や集合型研修の実施に加えて、教育動画を作成・配信し、店舗側が動画配信システムで視聴するという“eラーニング”的な使い方を開始しました。住居担当トレーナーの床知美氏は「『Visual Nexus』導入の話聞いたとき、すぐに『教育・研修に活かせる』と考え、録画・視聴の機能を使った新しい研修方法について部内で議論しました」と語ります。

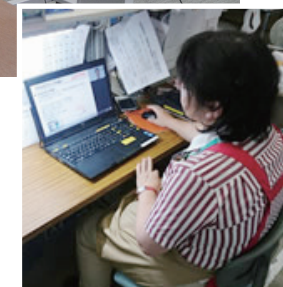


イトーヨーカ堂 トレーナー部  
住居担当トレーナー 床 知美氏

衣食住の各分野では、担当トレーナーが講師となって販売員のスキルアップに役立つ動画コンテンツの作成に着手しました。社内の会議室を即席のスタジオにして、簡易な仕組みで撮影しています。1本の長さは視聴する負担の少ない15分前後としました。コンテンツ数は利用開始から4カ月弱で150本超にのぼり、お客さま対応や商品の取り扱いに関する基本スキルだけでなく、新人販売員向けのプログラムや、映像配信限定の研修メニューもあるそうです。床氏は「店舗で業務の合間などに手軽に視聴できるだけでなく、何度でも見られることが大きなメリットです。分からなかった点や忘れてしまったポイントなどを改めて確認できると店舗の販売員に好評です」と話します。



会議室備え付けのカメラと大型モニターを使った撮影の様子



店舗バックヤードでの視聴風景

### 導入効果・今後の展望

#### 移動不要の会議や研修で効率的な時間活用・コミュニケーションが可能に

「Visual Nexus」の導入によって集合型の会議や研修などの回数が抑えられ、実質的な交通費などが削減されました。しかし、阿部氏、荒木氏、床氏は「コスト面よりも、移動にかけていた時間をお客さま対応など店舗での実務に割り当てられるようになったことの影響が非常に大きい」と口を揃えます。

さらに、情報伝達・コミュニケーションの効率化という点でも確かな手応えを掴んでいます。阿部氏は「ビデオ会議によって、定例ではなくても必要に応じて顔を見ながら容易に情報交換できる環境が整いました。PCを通じてとはいえ、リアルかつダイレクトにコミュニケーションが取れる意義は非常に大きいと思います」と話します。また、荒木氏によれば、各地域でもゾーンマネジャーが主体と

なってビデオ会議を用いた店長会議を開催するなど、店舗側での自発的なシステム活用も進んでいます。

#### 現場の声に応える機能拡張とグループ内の導入拡大でさらなる活用促進へ

「Visual Nexus」を使った動画コンテンツへのアクセス数の推移を見ると、導入当初は1日100件にも満たない数字でしたが、最近では毎日500~1,000件の間を推移し、最高で2,000件を超えるまでになりました。石田氏は「このことから、ビデオ会議システムが店舗側で活用されていることが分かります」と述べ「利用状況に応じて運用の見直しやサーバー増強などの対策も検討しています」と、今後の計画を明らかにします。

また、ビデオ会議運営や映像コンテンツ制作に関するシステム面への要望、店舗側からの端末利用などに関する要望に可能な限り応え、ブラッシュアップしていく意向です。「ビデオ会議を積極的に活用している今のよい流れを止めることなく、より加速させていきたい。そのために、現場のニーズを1つでも多く実現できるよう、OKIにも最大限の協力を望んでいます」と、石田氏は語ります。

さらに、セブン&アイグループ内での「Visual Nexus」の導入・活用の拡大も示唆します。実はイトーヨーカ堂様のシステム導入と並行して、首都圏で食品スーパー80店舗を展開するグループ企業の株式会社ヨークマート様が、「Visual Nexus」にリプレースしました。石田氏は「ほかのグループ企業でもビデオ会議システムの導入案件が持ち上がれば、運用実績があり共通化を図ることのできる『Visual Nexus』が第一候補にあげられるのは間違いないでしょう」と見通しています。

### システム構成

