

株式会社東急ハンズ

〒150-0043
東京都渋谷区道玄坂1-10-7
五島育英会ビル
<http://www.tokyu-hands.co.jp>

会社概要

一人ひとりのライフスタイルを豊かに創造するための素材をバラエティ豊かに取り揃え、お客様とモノとの出会いの場を提供するために誕生した東急ハンズ。「楽しい」「驚きがある」「お役に立てる」という企業アイデンティティを携え、手のぬくもりの大切さを忘れることなく、お客様と共に成長していくクリエイティブライフストアを目指す。



Google Apps の圧倒的なコストパフォーマンス。 3,000 名分の社内システムを完全移行し、進化するオフィスへ。

使いにくい社内ツールを改善したい

株式会社東急ハンズでは、社内情報の管理を、自社で構築した情報共有ポータルシステムを利用し、メールやスケジュール管理はそれぞれ異なる ASP やグループウェアを利用してきた。しかし、情報共有にはさまざまな問題が日常的に発生し、それらを解決するために選択したのが Google Apps for Business だった。

「社員の多くが ASP のメールサービスを利用していましたが、その一方でスケジュール管理を行うグループウェアにもメール機能があり、各自の好みで選択して利用していたため、メールひとつとってもツールがバラバラでした。社内コミュニケーションを強化するために、社内ツールを統一するという課題に直面したことが、Google Apps 検討のきっかけでした」(株式会社東急ハンズ IT 物流企画部 部長 長谷川秀樹氏)。

社内ポータルとスケジュール管理やメールが一元管理できていないことに起因する問題はほかにも多くあるという。「社内メールの送信先アドレスを設定するときも、社員のアドレス管理は社内ポータルの方で行っているため、わざわざ社内ポータルのメーリングリストからアドレスをコピーして、それをメールに貼り付ける、という非効率な運用が日常化

していました」(長谷川氏)。

「以前のシステムでは会議室の予約と参加者のスケジュール確保を別々のツールで行わなければならない、参加者の予定を確認している間に、空いていた会議室が埋まってしまった、なんていうこともありました。しかし、Google Apps なら、社員のスケジュールと会議室の空室状況を一覧で見ることができるので、そんな苦労もなくなりました」(IT 物流企画部 IT 課 中川直秀氏)。

システムの制限を意識させず、業務を停滞させない

管理の一元化がなされていないための“使いにくさ”に加え、現在のツールには実質的な問題もあるという。その一つがメールの容量。「東急ハンズは小売業なので、商品開発や購買に関わる人間がたくさんいます。そういった人たちは商品画像など、容量の大きいデータを取り引先とやりとりすることが多いのですが、以前のシステムでは受信箱の容量が 10MB しかありませんでした。そのため“もっとメールの容量を増やして欲しい”という声があちこちから聞こえていました」(長谷川氏)。また、社員数の増加により、メールに限らず、自社構築した社内ポータルにおいてもキャパシティが飽和状況にあり、出勤時間帯などサーバーへの



IT 物流企画部
左から浅井氏、長谷川氏、中川氏

アクセス集中によるシステムダウンも頻発していました。「コストをかけ、サーバーを増強すれば解決できるのですが、自社サーバーを必要としない Google Apps ならその必要もありません」（長谷川氏）。

その他にも「社外からメールやスケジュールを確認したい」という声もあり、これら社員の声に応えるツールとして採用したのが Google Apps だった。

本部と店舗間のコミュニケーションを強化したい

現在 3,000 人の社員を抱える東急ハンズでは、約 1,100 台のパソコンを保有している。「店舗のスタッフは、主にフロアで働いていますので、1人一台の専用パソコンを持っているわけではなく、フロア単位で共用のパソコンを使用しています」（長谷川氏）。そういった状況の中で本部と店舗、店舗内でのコミュニケーション強化をどのように行なうか、その課題解決のキーとなるのが Google Apps だった。

Google Apps の導入により、この課題解決に向けて2つの選択肢を持つことが可能となった。その1つが Google Apps と PDA デバイスの連動によるコミュニケーションの強化。商品の発注や在庫確認のために使用している PDA から Google Apps へアクセスし、メールやスケジュールなどをチェックする方法。もう1つは、iPhone などの携帯電話を店舗スタッフに配布し、それを使って Google Apps を利用する方法。どちらの方法にするか、現在検討段階にあるという。

「携帯デバイスを用いて社内情報を共有できるようになるというのは、現場のスタッフにとってとても意味のあることです。例えば、渋谷店では約 400 人のスタッフがいますが、この人数を、朝礼をやるからといって一同に集めるわけにもいかない。つまり現状では渋谷店のスタッフ全員に同時に同じ情報を伝達することができなかったわけです。しかし Google Apps の導入で、店舗内はもちろん、店舗スタッフと本部とのコミュニケーションの徹底を図ることができる。大変意義のあることです」（長谷川氏）。

クラウドであることのメリット

「これまでメールデータは個々のパソコンにダウンロードしていたため、パソコンが壊れてしまうと保存されていたメールを見ることができませんでした。パソコンがクラッシュする度、データ救出のために時間と人手を割いてきました。しかし、Google Apps のデータはすべてクラウドに保存されています。パソコンが壊れた人には「新しい端末をどうぞ」で済んでしまう。メンテナンスがラクになり大助かりです」（中川氏）。「社内にサーバーがないと不安だという方もいらっしゃるかもしれませんが、しかし、自社のメールサーバーと Google のメールサーバー、どちらが安全なのか、ということを冷静に考えると自ずと答えは出ると思います」（長谷川氏）。

最少の投資で最先端のオフィス環境が実現

東急ハンズはなぜ、数あるグループウェアの中から、Google Apps を選択したのか？「グループウェアの選定にあたっては当然他社の商品も検討しましたが、Google Apps に決めた一番の理由はコストですね」（長谷川氏）。新たに導入するグループウェアの導入に際し、既存のメールサービス、スケジュール管理、社内ポータルを足したコストより安く導入したいと様々な製品やサービスを比較検討したのだが、予算に見合うものはなかったという。Google Apps は、メール単体のコストよりも安価であったため導入の大きな決め手だった。「しかも、メールの容量が 25GB と、これまでのサービスより格段に大きい。なおかつ、メール、スケジュール管理、ポータル機能のほかにも、バラエティに富んださまざまな機能がある。迷わずに導入を決めましたね」（長谷川氏）。

また、導入にあたっては社内の「改革精神」もその後押しとなった。「東急ハンズには、新しいものを積極的に取り入れる、という社風があります。社内に“よいものは取り入れていこう”“どんどん進化していこう”という社風と社内意識も Google Apps 導入の大きな後押しになりました」（長谷川氏）。

また、Google Apps の導入にあたっては、その将来性への期待も込められている。「もっと費用をかければ、より高度なインフラを実現するグループウェアの導入も可能ですが、Google Apps は機能追加のスピードが速いので、これからもずっと進化を続け、近い将来、現状の「リッチなグループウェア」を抜くでしょう。また、他の会社では真似できないユニークで使いやすい機能が付加されていくだろうという期待もあります」（長谷川氏）。

動画を利用してディスプレイ情報などを共有したい

東急ハンズでは、導入当初は、Google Apps のメール、カレンダー、スタートページなどのアプリケーションを利用していき予定だが、今後は、Google Apps のさまざまなアプリケーションを活用し、さらなるビジネスコミュニケーションの向上を図るといふ。「今まで社内ポータルサイトは社内情報に限定していましたが、今後は、小売業に関するニュースガジェットなどを開発して組み込んでいきたいと計画しています。また、社内 YouTube ともいえる Google Video for business を使って、動画で新商品情報や店内ディスプレイの様子などを、全国の店舗で共有することも考えています」（長谷川氏）。

進取の精神に溢れる東急ハンズが、Google Apps というツールを手にし、今後どのような新たなビジネススタイルという「作品」を創り出していくのか、その期待は尽きない。



お問い合わせ

Google Apps for Business の詳細については、<http://www.google.co.jp/a> をご覧くださいか、もしくは、同ページ「お問い合わせ」よりお問い合わせください。

© Copyright 2010 Google

Google は、Google Inc. の商標です。その他すべての社名および製品名は、それぞれ該当する企業の商標である可能性があります。

© Copyright 2010 Google is a trademark of Google Inc. All other company and names may be trademarks of the respective companies with which they are associated. GECS 11/15/08