



株式会社 シャルレ

18ものシステムを高信頼なクラウド基盤に集約

顧客対応時間を半減し、TCOも削減

導入サービス名: Enterprise Cloud



株式会社 シャルレ
執行役員
コーポレートサービス部長
高田 博祐氏

「あくまでビジネスメンバー経由の販売が軸ですが、ニーズの変化に対応することも大切です。今回の移行により、今後の拡張のための柔軟な環境が整いました」



株式会社 シャルレ
コーポレートサービス部
情報システム課
岡村 実季氏

「クラウド基盤に移行したことで、開発環境なども迅速に用意することができるようになりました。新しいことを試すための環境としても、有効活用したいと思います」

企業情報

社名 株式会社 シャルレ

事業概要 レディースインナーを主体とする衣料品、化粧品、健康食品等の商品を、訪問販売を核として顧客に提供。独自の高付加価値・高品質な“ものづくり”で、社会、女性に「ずっと寄り添い続けるシャルレ」を目指した新たな価値追求を推進している。

URL www.charle.co.jp

課題

- ・販売システムが老朽化し、性能が低下。ビジネス拡大要件を満たせられなくなった
- ・システムのレスポンス性能やセキュリティ向上が不可避であった

対策

- ・高性能なクラウド基盤へシステムを移行。レスポンスや安定性の向上を目指す
- ・自社インフラを持たずに済むようにし、TCOや運用負荷を削減したい

効果

- ・性能、可用性、運用性を兼ね備えた、長く使えるIT基盤を実現
- ・システム集約でTCOを削減。性能向上により、顧客対応時間も従来の半分に

課題

販売チャネルが拡大する中で IT基盤の老朽化が課題に

「女性を元気にする日本一のグループ」をスローガンにレディースインナーを主体とする衣料品・化粧品、健康食品を販売するシャルレ。商品の着心地や使用感などを正しく知った上で購入してもらいたいとの思いから、同社では特徴的な販売方式を軸に据えている。それが、「ビジネスメイト」として登録した顧客が他の顧客に向けて試着会を開く、対面型販売である。さらにビジネスメイトが特約店に、特約店が代理店になりビジネスを拡張させていく組織販売でもある。「お客さまとのコミュニケーションを大切に考える当社にとって、この販売方式はビジネスの要です」とシャルレの高田 博祐氏は説明する。

一方、近年は女性の社会進出や、核家族化が進行したことにともない顧客ニーズが多様化。日中は仕事の事情などで試着会に参加できない女性を中心に、直接販売へのニーズも増加している。そこで同社は、2009年に電話・FAX、Web経由での通信販売「シャルレダイレクトサービス」を立ち上げ。その後も順調に利用者数を増やしている。

「ビジネスメンバー経由の『間接販売』と通販による『直接販売』。それぞれに必要なIT基盤を構築して運用してきましたが、長年の利用を経てシステムが複雑化。性能・信頼性、さらには運用負荷の面で課題が顕在化してきました」（高田氏）。具体的には、顧客からの電話・FAXを受けたコールセンターが注文処理に使う「通販システム」、一部のビジネスメイトに提供する顧客管理ポータル「C-Lineシステム」などにおいて、画面表示に数秒を要するなどのパフォーマンス低下が顕著だった上、物理インフラの老朽化によるメンテナンス回数も増加していたのだ。

「こうした状況はビジネスメンバーやお客さまに大きなストレスを与えてしまいます。ま

た、メンテナンス時間が長引けば販売機会の損失にもつながります。基盤を刷新し、より高性能かつ安定して稼働する仕組みを実現することが不可欠になっていました」と高田氏は語る。

対策

複数システムをクラウドへ移行 安定性を評価しNTT Comを選択

そこで同社はシステムの移行先を検討。最終的に選定したのが、NTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)のクラウドサービス「Enterprise Cloud」だった。

採用理由について高田氏は次のように話す。「クラウドであれば、自社でインフラを持たず、基盤の運用やセキュリティ対策をサービス提供側に任せることが可能です。中でもNTT Comは、過去にホスティングサービスを利用していった際、他社サービスに比べてダウンタイムが1/3程度だったことから、安定性を高く評価していました。処理性能についても、試算値を基に問題ないことを確認できたため、採用を決めました」。

また通販で商品を購入するシャルレの登録会員は、2014年度までの5年間で約15倍に急増。当然、販売システムが処理するデータ量も飛躍的に増えていたが、CPUやデータ保管容量を柔軟に拡張できる仕組みがクラウドで実現できれば、今後さらに登録者数が増えても、問題なく対応できる環境をその都度拡張していけると考えたという。

さらには、「既存のアプリケーションがそのまま使えること」をクリアしていたことも重要なポイントとなった。「クラウド移行に際し、使い慣れたアプリケーションに変更を加えなければいけない状態だと、現場の業務に影響を与えますし、開発期間やコストも膨らみます。その点、NTT Comは高い技術力を有しているため、そうしたデメリットを生むことなく移行できると判断しました」と同社の岡村実季氏は語る。

効果

高性能なシステムの安定稼働を実現 集約によってTCOも5%以上削減

こうして同社はIT基盤を刷新。通販システム、C-Lineシステムのほか、監視・バックアップを担う管理系システムやデータベースなど、計18のシステムをEnterprise Cloud上に移行し運用を開始している。

運用開始からまだ3カ月だが、現在までのところ、新しいIT基盤は、同社が求めた性能・信頼性の要件を十分満たしている。「例えば通販システムでは、オペレーターが電話を受けながら見る画面の入力・表

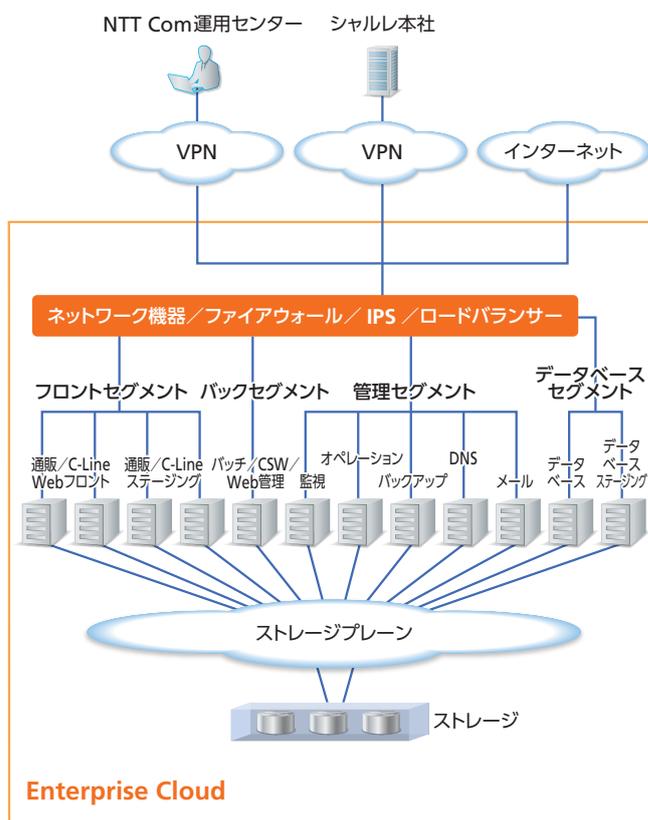
示速度が大幅に改善。1件のお客さま対応時間を従来の約1/2に短縮できています」と岡村氏は述べる。これまでシステムトラブルもなく、安定性も問題はないという。

またクラウド移行に際しては、NTT Comのノウハウを最大限に生かした集約化を実現。長年の利用で重複が発生していた仕組みや不要な部分を排除したことで、TCOも従来比で5%以上削減できる見込みだ。

今後もシャルレは、新たなIT基盤をベースに、一層のビジネス強化に取り組んでいく。将来的には、より多様なシステムもEnterprise Cloud上に集約することで、統合的なデータ活用環境を構築することも視野に入れている。

「将来的に、ビジネスメンバー経由や直販、さらに実店舗といった、複数チャンネルを連携したオムニチャンネル戦略を展開するには、基幹系も含めた、統合化されたIT基盤が必要です。Enterprise Cloudは、そのための仕組みとしても有力な候補になるでしょう。当社のシステムに精通しているNTT Comには、今後も魅力的な提案を期待しています」(高田氏)

図 シャルレのEnterprise Cloud活用イメージ



性能と安定性を兼ね備えたNTT Comのクラウドサービスにより、販売システムをはじめとする複数システムのインフラを刷新した

お問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

法人のお客さまお問い合わせ窓口 [法人コンタクトセンター]



0120-106107

受付時間 9:30~17:00

※携帯電話、PHSからもご利用いただけます。土・日・祝日・年末年始は休業とさせていただきます。

ホームページ

www.ntt.com/business

●記載内容は2016年7月現在のものです。

●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。

●フリーダイヤルのサービス名称とロゴマークはNTTコミュニケーションズの登録商標です。

●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。