

株式会社有隣堂

蓑島洋裕氏、仲谷順子氏

INTERVIEW

NETGEAR で整えた“止まらない通信” 売り場の判断が速くなる店舗ネットワーク 有隣堂が選んだ運用しやすい基盤

取材・文：ネットギアジャパン



■ 導入先
株式会社有隣堂

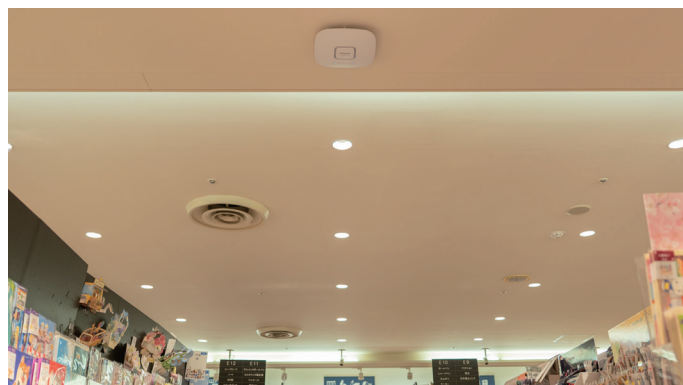
多様な売り場と日常業務を支える、 見えない基盤

有隣堂は、駅ビルやショッピングセンター、路地店など多様なロケーションで店舗を展開し、書籍に加えて文具・雑貨・イベントを組み合わせた売り場づくりを進めている。アトレ恵比寿店でも、イベントは月に6回程度、フェアは常時20種類ほどを走らせ、InstagramやXなどSNSでの発信・告知を日常業務として回しているという。こうした運営の前提がある中で、店舗スタッフにとって通信環境は「あると便利」ではなく、日々の業務そのものを支える土台になっていた。売り場の判断や対応スピードを左右する、欠かせない基盤である。

日々の業務が途切れないこと。 その前提としての通信環境

店舗では、SNSの投稿やDMでのやりとりなど、売り場の外とつながる作業が増えていた。デザイナーや取引先との連絡がビジネスメールではなくSNS上で行われる場面もあり、現場ではLANに接続したPCよりも社用スマートフォンを使った対応が中心になっている。回線状況によって通信速度が落ちると、投稿や確認の流れが一時的に滞ることがある。業務のリズムを止めないためには、売り場のどこでも安定して使える通信環境が前提だった。

同様に、業務用ハンディターミナルの活用も通信環境に左右される。導入以前は、お客様からの問い合わせに対してレジまで戻り、PCで検索して回答していたが、売り場でその場の対応を完結させるためには、店舗全体をカバーするWi-Fi環境が欠かせなかった。通信環境の整備は、現場にとって接客の質や動線を見直す取り組みでもあった。



売り場の天井に設置されたアクセスポイント。来店客や什器が多い環境でも、店舗全体を安定してカバーする通信環境を構成している。



業務用ハンディターミナルによる売り場での即時確認。安定した通信環境が、日常業務を支えている。

また、通信トラブルを前提に業務を組み立てる必要がなくなった点も、大きな変化だった。以前は、ネットワークトラブルによって検索や確認ができなくなる場面が年に数回あり、そのたびに対応の優先順位を組み替える必要があった。現在は、そうした前提を置かず売り場対応を組み立てられるようになり、スタッフが本来の接客や運営判断に集中できる環境が整っている。

多拠点を“ひとつの運用”で見るために

現場の課題と並行して、DX推進部側にも明確な要件があった。関東圏内に点在する店舗へ展開する以上、遠隔で状況を把握し、管理できることは不可欠となる。店舗ごとに構造や広さは異なり、柱や背の高い棚、店内サインによって見通しがきかないケースも多い。さらに、デベロッパーや他テナントのWi-Fiアクセスポイント、来店客のスマートフォンが飛ばす電波が重なり、混雑しやすい環境が前提となっている。

こうした条件の中で、最新のセキュリティ機能と一定の接続制限を備え、安心して運用できる構成を短期間で整えたいという考えがあった。過去には、国外メーカー製品で納期が不安定になり、店舗で使い始める時期がずれた経験もある。導入後に設定変更や切り分けが必要になった際、日本語で相談できるサポート体制があるかどうか、現実的な判断材料だった。

導入して終わりにしない。運用を前提にした選択



バックヤードに設置された MS108TUP と売り場の WAX625。
日常業務を前提に、安定した通信環境を構成している。

NETGEAR 製品を知るきっかけは、ネットワーク工事を担当するパートナー企業からの提案だった。導入判断では、日本法人によるサポート体制、性能と機能に対するコストパフォーマンス、そして調達のしやすさが重視された。導入した機器は、アクセスポイント「WAX625」、アプリ&クラウドスマートスイッチ「MS108TUP」、スマートスイッチ「GS724TPv3」で構成され、クラウド管理サービス Insight と組み合わせて運用している。

また、店舗構造の違いに対して個別に大きな調整を行わずに済む点も、運用面でのメリットになっている。柱や棚によって電波状況が変わりやすい売り場でも、基本構成を揃えたうえで微調整することで、同じ運用ルールを保ったまま展開できる。店舗ごとの差異を吸収しながら全体としての管理を成立させる、という考え方が、今回のネットワーク設計には反映されている。

設置や初期設定は大きなトラブルなく進んだが、MACアドレスフィルタの設定など、事前準備に一定の手間がかかる部分もあった。100 台近い業務用端末を想定した設定は簡単ではないが、それは接続制限を含めた安全な運用を前提に設計した結果でもある。導入後の管理や変更を見据えた選択だったと言える。

売り場のどこでも使える。現場で感じた変化

導入後、店舗では当初の狙い通り、業務用ハンディターミナルを店内の好きな場所で使えるようになった。場所によって繋がりにくい、速度が遅いといった問題が解消され、問い合わせ対応がその場で完結する。駅直結で電波が混雑しやすい環境でも、一定規模のスタッフが同時に利用する中で、業務が止まる事態は起きていないという。

また、SNS 発信の面でも効果は大きい。投稿や確認、DM 対応といった作業が滞りなく回るようになり、業務用スマートフォンや PC の接続拡大を望む声も上がっている。接続操作についても、QR コードを用いた案内により、現場が迷わず使える工夫がなされた。

見える化された管理と、次の展開へ

DX 推進部側では、Insight の管理画面によって各拠点の状況を把握できる点を評価している。導入から日が浅いため、トラブル対応の効果はこれから検証が必要だが、警告や状態の見える化により、運用の手応えは得られている。現在は数店舗での導入段階だが、利用範囲を広げながら、できる限り短期間で全店舗へ展開していく方針だ。

将来的には、ファームウェアの遠隔更新機能なども活用し、機器を最新状態に保つ運用を進めていく。また、店舗によって別回線で設けているお客様向け Wi-Fi についても、VLAN 機能などを活用して整理・統合することで、運用とコストの効率化を図る考えだ。売り場からの配信やデジタルイベント、売り場での分析や発注といった新しい業務スタイルも、検討の視野に入っている。

まとめ

有隣堂では、現場の業務を止めないことを前提に通信環境を整えてきた。業務用端末の活用や SNS 発信といった日常業務を無理なく支えながら、売り場での判断や対応をスムーズにつないでいる。NETGEAR のネットワークは、そうした日々の運営を支える前提として組み込まれ、店舗と本部の双方が無理なく次の取り組みを検討できる環境をつくっている。

製品



Insight アプリ&クラウド
Wi-Fi 6 ワイヤレスアクセスポイント
WAX625



Ultra60 PoE++ 対応
2.5G/1G 8ポート
アプリ&クラウドスマートスイッチ
MS108TUP



PoE+ 対応
ギガビット 24ポートスマートスイッチ
GS724TPv3