

株式会社ハークスレイ様 初期投資“0円”でGoogle Appsを導入 コミュニケーション強化を実現



持ち帰り弁当事業のパイオニアとして全国に「ほっかほっか亭」を展開する(株)ほっかほっか亭総本部を子会社に持つとともに、西日本地域における「ほっかほっか亭」のフランチャイズチェーンを統括する株式会社ハークスレイが、リブレースを期に「Google Apps」を導入。コミュニケーションの更なる強化を図った。

Company Information

会社名	株式会社ハークスレイ
設立	1980年3月
資本金	40億円
所在地	大阪市北区鶴野町3番10号
事業内容	持ち帰り弁当事業のパイオニアとして全国に「ほっかほっか亭」を展開する(株)ほっかほっか亭総本部を子会社に持つとともに、西日本地域における「ほっかほっか亭」のフランチャイズチェーンを統括。またグループ会社として、全国に多様な業態で約 2000 店舗による営業。
従業員数	連結579名
売上高	556億円 (2012年3月期)

スピードの速い食品業界で 必須のコミュニケーション強化

持ち帰り弁当でおなじみ「ほっかほっか亭」の総本部を子会社にもち、西日本地域のフランチャイズチェーンを統括しているのが株式会社ハークスレイだ。フレッシュベーカーリーの製造とベーカーリーショップ「HOKUO」を展開する北欧フードサービスや、店舗委託事業を行う店舗流通ネット、加盟店や直営店向け食材等の物流を受け持つアサヒ物流など、「食」にかかわるさまざまなサービスを幅広く展開している。

そのハークスレイが、営業担当者など社員全員に Google Apps アカウントを発行し、情報共有に活用している。主な利用機能はメール、カレンダー、サイトといったところだが、ドキュメント等も含めて幅広く活用しているという。

「コンシューマー向けの飲食業界は非常にスピードが速く、迅速なコミュニケーションが必須です。従来は Exchange と Outlook を組み合わせていたのですが情報がうまく共有できず、メール等で 1 対 1 で送るのみになっていました。なんらかの方法で改善しなければならぬと考え始めた」と語るのは、システム部 部長である中西信夫氏だ。

フリーウェアから大手メーカー製のグループウェアまで幅広く検討したが、思うような



株式会社ハークスレイ
システム部 部長
中西信夫氏

ものが見当たらないまま時間が過ぎた。そうした中、1 年半ほど前に IT 系ニュースで法人導入事例が拡大していることを知ったのが Google Apps だった。

二度の導入断念を経て出会った グルージェント

「最初はコンシューマー向けの Gmail のイメージが強かったのですが、法人導入事例が増えたことで仕事にも使えるのだと感じました。そこで導入を試みたのですが、実は二度ほど断念しています」と中西氏。ざっと試用した段階でもパッケージ化されているツールに比べるとわかりづらく、自社にマッチした使い方を確立するのが難しいように感じたという。導入支援ベンダーにも相談したが、芳しい結果は得られなかった。

「やりたいことがどう実現しているかわからず質問しても、それは難しい、できないという返事が多かったのです。何度か検討しなおしたのですが、Google Apps には強い将来性を感じていたこともあって、ぜひ使いたいと改めて思いました。しかし失敗はできません。困っていた時に会ったのが、グルージェントでした」と中西氏は語る。

大阪で開催された Google Apps 関連のセミナーに参加した際にグルージェントに出会った中西氏は、具体的な導入についての相談を開始する。

「これまでは出来ない、無理と言われていたことをグルージェントは“できる”と言ってくれました。たとえばポータルのカスタマイズなどです。実際に一緒にやってみようということになり、



株式会社ハークスレイ
システム部 課長
中野雅哉氏

1 日かけて一緒に使ってみた時に、壁を越えたなと感じました」と語るのは、システム部 課長の中野雅哉氏。

具体的な導入を開始したのは 2012 年 2 月。5 月初旬にユーザー部門への導入を開始し、その後段階的に展開。7 月には社員全員に 400 アカウント分が発行された。

PC ができる人から展開しユーザーの 慣れを待つことで導入成功

同社は、最初の段階ではシステム部門だけに導入し、ノウハウを蓄積。そ

の後、事務職の女性など普段からPCに触れ、比較的使いこなせている社員から展開した。

「一番使うのは事務の女性です。まずはよく使う人から展開し、キーマンとしてご協力頂きました。質問があるなら同じ部署の人に聞いてください、という形ですね。それでも導入当初は大量の問い合わせがありました。先に使い尽くしていたことで我々自身にノウハウがたまり、対応もスムーズに行えました」と語るのは、システム部の

築山信也氏だ。

導入初期段階の2～3週間は毎日のように教育を行い、初期ユーザーを鍛えながら問い合わせに対応。当時システム部別のシステムを担当している人員もGoogle Appsのサポートとして活躍したという。しかし一度展開し始めると、部門導入はスムーズだった。

「隣の部署ではこういうことをやっているらしい、というような話が広がり、それぞれがノウハウを交換するようになりました。今では我々も知らないような機能を工夫して使っているユーザーもいるようです」と中西氏は語る。

スムーズな展開の影には、システム部の知恵も一役買っていた。OutlookユーザーがGmailを使い始めた時に不満になりやすいメールのフォルダ管理について、「いずれ教える」と初期教育からはずした。

「フォルダ管理のようなことはできるけれど、まずは普通のメールに慣れてくれ、というような言い方をしました。使っているうちに、フォルダ管理はな

くてもいいと考えたユーザーも多かったようです。もちろん中には慣れた頃に問い合わせしてきたユーザーもいたのですが、ラベル管理を教えるとこれでも十分だと納得してくれました」と中西氏は語る。

使い始めは違和感を持って慣れてしまえば問題がないというのは、システム部門自身が手探りでGoogle Appsの各種機能を使いながら身につけた導入のノウハウだった。

Google Appsで不安なセキュリティを「Gluegent Gate」でカバー

Google Appsを導入するにあたって、基本機能では足りないと感じていたのはセキュリティだ。どこからでも同じデータが利用できるのはGoogle Appsの魅力だが、外部から全てのデータが閲覧できることには危険を感じていたという。

「教育でセキュリティ問題を解決するのは不可能だと考えています。これは悪意の有無ではなく、使っているうちにどうしても緩くなる部分があると思うからです。情報の利用範囲は発信者や管理者が切り分けるべきだと考えました」と中西野氏。

現場での対応を行っている築山氏も「ログをとるといっても、全てのログは追い切れません。しかも問題が起こってからログを検証するのでは後追いです。まずはきちんと制限することが大事だと考えていました」と、Google Appsをそのまま利用することの危険を指摘する。

ハークスレイではこの問題を、グルージェントの提供する「Gluegent Gate」を利用することで解決した。指定された端末だけがアクセスできるといった、

各社のポリシーに沿ったアクセス制御等を実現するこの機能によって、安全なシステムを構築している。

「営業担当者の業務効率化や店舗とのコミュニケーションなどでモバイルを使いたいという考えはあります。しかし、どこからでも自由にアクセスできるというのは危険です。現在はしっかりと制御した上で、よりよいモバイルの活用について実験中です」と中西氏は語った。

地方拠点とのコミュニケーションやグループ展開も目指す

モバイルに加えて、今後の利用法拡大を狙っているのはビデオチャット機能を利用した地方拠点とのフェイス to フェイスのコミュニケーションだ。

「もともとGoogle Appsに最初に出会った頃、非常に魅力に感じていたのがビデオチャット、プレゼンス情報の取得、ドキュメントのストックが簡単にできることでした。現段階ではチャットというものに社員が慣れていないので、一部の社員が個別に利用するだけに留まっていますが、積極的に利用できるようにしたいですね」と中西氏は語る。

すでに一部グループ会社では導入しているが、いずれはグループ会社全体へ波及させシナジー化を狙っている。

「将来性に期待してGoogle Appsにこだわったのは、時代に合わせた新機能が登場したらスムーズに取り入れたいという意味でもあります。セミナー等で魅力的な機能に出会って簡単そうに思えても、実際に自分たちだけでは難しいことも、今回の導入で強く感じました。今後はグルージェントにはぜひそうした新機能の導入でも協力してもらいたいですね」と中西氏は語った。



株式会社ハークスレイ
システム部
築山信也氏