

**取り扱っている商品は 15 万アイテム以上。  
これらの情報を把握・管理するのは、  
売り場担当者ではなく、  
Google Apps for Business の仕事になってきました。**

株式会社伊東屋 販売戦略本部 マーケティング部 システム管理室 吉村恒人さん



**株式会社 伊東屋**

〒104-0061  
東京都中央区銀座2-7-15  
<http://www.ito-ya.co.jp/>

**会社概要**

1904年(明治37年)に、西洋文化と日本文化が交錯する街、銀座で「和漢洋文房具店」として創業。以来、「一業専念」の志のもと、文房具の販売を通して、日本の文化の発展に貢献。長い社史のなかでは、関東大震災、太平洋戦争による二度のビル焼失などの苦難もあったが、戦後、銀座本店を中心に店舗を展開。文房具店の老舗として、今も独自のセレクトと商品開発で進化を続けている。

**導入パートナー(Google Apps 正規販売代理店)  
吉積情報株式会社**

クラウドを本気で活用したい企業様を全力サポート。提案型の導入支援で、価格以上の効果を提供いたします。  
<http://www.yoshidumi.com/>

**社内ネットワークとメールソフトの共用に不便さを感じていました。**

弊社がパソコンを導入したのは、1995年。同時に社内ネットワークを導入し、社内メール、掲示板、スケジュール、施設予約などをネットワーク上で行うようになりました。その都度、ネットワークは刷新し、使い勝手のいいものを選んできましたが、いくつか改善されない問題点もありました。

まず社内ネットワークということで、社外とのやり取りのために別にメールソフトを使わなくてはいけないこと。社内と社外でふたつのメール方法があるというのは、非常に使い勝手が悪い状況です。また、出張先などでは、当然社内ネットワークが使えないというのも不便でした。



さらに、社内ネットワーク、俗に言うイントラネットというのは、基本的に社内サーバーを使用するのが当たり前というのも改善したい点でした。これはセキュリティ云々以前に、日常業務でのスピードの問題です。社内サーバーでは容量がかなり制限されるため、負荷によっては動作がかなり遅くなってしまいます。たとえば、朝の業務開始時間。みんな出社してすぐに社内ネットワークにアクセスするので、グループウェアがなかなか開かない……。なかには、それを見越して早めに出社する社員もいたぐらいです(笑)。デスクワーク中心の社員はまだ待てばいいとなりますが、売り場の担当者はそうもいきません。彼らがグループウェアをチェックするのは、たまたまバックオフィスに入ったときや休憩時間など。となると、全社員宛のメールでも、売り場の担当者全員がそれを確認するまでは、かなりタイムロスがありますし、そもそも使うのが面倒になってしまいます。

そういった部分をなんとかしたくて、2011年ころから新しいグループウェアを検討するようになりました。

**最初からクラウド化を見越して設計されている点が Google と他社の違い。**



インターネットで様々な情報を調べたり、カタログを取り寄せて吟味したり……いろいろと調べた結果、Google Apps for Business に決めました。

決め手となったのは、ネット上にサーバーを置くという、いわゆるクラウドです。ネット上にサーバーがあり、情報を蓄積していくということで、システムやデバイスに縛られることがありませんし、容量も大きいので、あらゆる制約がなくなることを期待しました。クラウドサービスは提供しているメーカー数がかなり少ないですし、そのなかでも Google は最初からクラウド化を見越して設計されているイメージがありました。

ひとつ検討すべきだったのは、社内規約など、会社としての根幹となるような情報もすべてネット上で管理していいのかというところ。そこはサービスを提供している Google という会社を信用するか否かという部分だと思いましたが、弊社は「信用するに足る」と判断したわけです。

**膨大な商品情報の管理に加えて、様々なチーム運営にもひと役買っています。**

弊社はとにかく商品情報がたくさんある会社です。ただでさえ文房具の世界は商品数が多いのですが、弊社では文房具の解釈をかなり幅広くとっており、専門的な商品も取り扱っています。新商品会議は毎週、それ以外にも直輸入のものもあり、仕入れルートも様々。数で言えば、15万アイテムを越えるでしょうか。それらの情報を売り場担当者に伝える際、以前はプリントを手渡ししていたのですが、現在では Google Apps for Business のサイト上にアップして閲覧できるようにしています。売り場担当者にも iPad や iPhone を貸与しているので、いつでも確認ができる状況です。以前のように、休憩中などにチェックするのではなく、情報が必要なおきにいつでもアクセスができるようになりました。

また、会社内のプロジェクトチームや勉強会にも Google Apps for Business は役立っています。弊社では「お店の改装プロジェクトチーム」「問題解決のトレーニングセミナー」「業務改善委員会」といった、通常の組織図とは別のチームが約 70 はあるのですが、それらチームを Google Apps for Business 内でグループわけし、それぞれがディスカッションを行っています。これも以前はメールベースでやり取りをしていたのですが、掲示板のように一覧でやり取りが表示されることで、閲覧がしやすく、有意義なものになってきました。

もともと弊社は決してパソコンに強い会社ではありません。なかにはキーボードをゆっくりとしか打てない社員もいます。しかし、これら Google Apps for Business メリットを享受することで、社内全体がパソコンやグループウェアになれてきた感がありますね。メールにも言えます。メール表示が案件毎にスレッドのような形で表示されるので、閲覧をしやすいと社内でも好評価です。



### バックオフィス→店舗ではなく、バックオフィス⇄店舗のイメージ。



社内には様々な業務がありますが、そのすべては店舗での小売りにつながっている、というのが弊社の考えです。現在、Google Apps for Business の使い方としては、バックオフィスが商品情報などを売り場に流すという一方通行のイメージですが、今後は売り場からもバックオフィスに情報が流れてくるような、双方向なコミュニケーションになってくることを期待しています。たとえば、商品情報も売り場が持っているお客様の評価などを追加して、アーカイブにしていくなどできれば、より社内全体が活性化するはずです。