三越伊勢丹が「Red Hat Integration」を導入してデータ活用共通基盤を構築し、DXサービスの開発生産性と運用管理レベルを大幅アップ

三越伊勢丹ホールディングス

ソフトウェアとサービス

Red Hat® Integrationr

Red Hat® Decision Manager

Red Hat コンサルティング

日本最大規模の小売業グループである三越伊勢丹ホールディングス（以下、三越伊勢丹）が、デジタル化による質の高い顧客体験の提供を目指し、基幹システムのモダナイズに着手した。この取り組みの一環として、顧客向けデジタルトランスフォーメーション（DX）サービスの提供に不可欠となる基幹システムのデータや機能の連携活用を目的に構築したのが、独自のデータ活用共通基盤である「三越伊勢丹ビジネス・プラットフォーム」だ。この基盤の中核的なソリューションとして、データ連携のための包括的なツール「Red Hat Integration」およびビジネスルール管理製品「Red Hat Decision Manager」が導入された。これにより、顧客、購買、物流、在庫などの既存データを容易に取り込める仕組みが整備され、DXサービスの俊敏な開発と迅速な展開が可能になった。

「内製化を前提にした場合、
基幹システムとの様々な連携形式がパターン化され、
豊富なコネクターが用意されている
Red Hat IntegrationのFuseが最適でした」

鈴木 雄介氏
株式会社IM Digital Lab
取締役

業種：**流通**

従業員数：約**17,200人**（連結）
店舗数：**48**店舗
（国内外・グループ含む）

メリット

- 開発スピードが4倍にアップ
- 保守費を75%削減
- ルールエンジンの活用で設計工数を大幅削減

「システム部門とビジネス部門の連携がシームレスになり、ビジネスニーズに合致したDX サービスのタイムリーな展開と状況の変化に応じた柔軟な改善・拡充が可能になりました」

宮川 敬氏
株式会社三越伊勢丹システム・ソリューションズ
ICTプラットフォーム部
ビジネスプラットフォーム第1担当長

基幹システムのデータと機能を活用する共通基盤の構築

三越伊勢丹は、350年余りの歴史と実績を誇り、売上高の約8割を占める百貨店業を中心にクレジット・金融・友の会業、不動産業、その他のセグメントで事業を行っている。三越伊勢丹では、時代の要請に応える新しい顧客体験を実現するため、DXを経営課題の柱の一つに据え、デジタル活用によるサービスの開発・展開に段階的に取り組んできた。いよいよ顧客向けDXサービスを本格化するにあたり、課題となったのが基幹システムのデータ活用である。

多くの大企業に見られるように、三越伊勢丹の基幹システムも業務別に仕組みが異なる、いわゆるサイロ型のレガシーシステムが動いている。DXサービスの開発・運用には基幹システムにある顧客、購買、物流、在庫などに関するデータの活用が不可欠で、サービスの数が少ないうちは、データを取りに行く、あるいはデータを提供してもらうといった仕組みを個別に作ることで対応できた。しかし近い将来、DXサービスの数を大幅に増やすことが想定されており、こうしたデータの受け渡しを担う中間層の仕組みをサービスごとに作っていると、ビジネス側の要求に追いつけず、サービスの迅速な展開の妨げになる。

三越伊勢丹グループのDX領域を担う戦略IT子会社、株式会社IM Digital Lab（アイムデジタルラボ）取締役の鈴木雄介氏は、当時抱えていた課題について次のように振り返る。「業務別に分割された基幹システムのデータを活用するには、このシステムはHTTP通信が可能、このシステムはDBを見に行く必要がある、など個々のシステムの特性をサービス側が把握して、連携形式を調整する必要がありました。お客様にとって魅力的なサービスを作ることが目的なのに、こうした社内システムとの調整にコストと時間がかかるというのは本末転倒です。サービス側から基幹側のデータや機能を一定のルールのもとで使いやすくする仕組みの基盤化が急務でした」

Red Hat Integrationを活用した効率的なデータ連携とAPI管理

三越伊勢丹では、こうした課題を解決するため、独自のデータ活用共通基盤である「三越伊勢丹ビジネス・プラットフォーム」（以下 MI_BPF）を構築した。顧客データ、価格や在庫などの商品データ、決済や配送などの機能を、顧客が商品を購入する際に生じる一連の行動に沿って横断的に利用可能にするもので、アジャイル開発による内製化を実践するために作られたクラウド上の開発環境で動作する。MI_BPFは、メインの機能であるデータ連携だけでなく、DXサービスから基幹システムの機能そのものを利用することも可能で、将来的にそれらの機能をクラウドネイティブ化してMI_BPFに吸収する「基幹システムのモダナイズ」を視野に拡充が進められている。

このMI_BPFの仕組みを実現するために採用されたのが、データ連携のためのツール群を包括的に提供する「Red Hat Integration」だ。このツール群の主要製品の一つである「Red Hat Fuse」が、DXサービスに必要とされる形式で基幹システムのデータを調整・加工する仕組みに利用されている。鈴木氏は、Fuseを選んだ理由を次のように語っている。「内製化を前提にした場合、基幹側との様々な連携形式がパターン化され、豊富なコネクターが用意されているFuseが最適でした。あまり慣れていないメンバーでも正しいコネクターを選べばテストまで簡単に行えます。コストの最適化を考えた時に、スケールアウト型の分散処理が可能なところも大きな魅力でした」

API管理もこのデータ連携基盤にとって重要な役割となっている。DXサービスが基幹システムのデータを利用する際には、API連携することも少なくないからだ。万が一の障害時にはサービスに影響を及ぼしているAPIをすばやく特定する必要もある。API管理には「Red Hat Integration」に含まれる「Red Hat 3scale API Management」を活用する。従来は、表計算ソフトで作成したAPIのリストを頼りに、メンバーによる個別の社内ヒアリングでAPIの利用ステイタスを確認していたが、3scaleの活用によりAPI管理は自動化され、ポータル画面でAPIのリストとステイタスがリアルタイムに正しく把握できるようになる。

さらに、MI_BPFへの本格的な実装に向けてトライアル中の製品が、ビジネスルール管理の「Red Hat Decision Manager」である。DXサービスではビジネス側のニーズの変化が大きくなる。顧客へのサービス提示の要件や制約は状況によって幾通りもバリエーションが発生し、そうしたビジネスルールをタイミングよくサービスに組み込めなければ顧客を逃してしまうことにつながる。「Red Hat Decision Manager」のルールエンジンを使うと、アイデアさえあれば誰でもビジネスルールを定義できる。これにより、「顧客に近いビジネス部門がルールを作り、システム部門はルールを動かす仕組みを作るだけでいいという、理想的なアジャイル開発環境」（鈴木氏）を目指す。

アジャイル体制の確立によって開発生産性と運用管理レベルが大幅に向上

開発スピードが4倍にアップ

新しいデータ活用共通基盤を含めた新たな開発体制において内製化に舵を切り、アジャイル開発に本格的に取り組めるようになったことで、開発スピードが4倍にまで向上した。三越伊勢丹グループのITソリューションを担う株式会社三越伊勢丹システム・ソリューションズ ICTプラットフォーム部 ビジネスプラットフォーム第1担当長の宮川敬氏は、開発スピードの大幅アップによる生産性向上の効果について、「システム部門とビジネス部門、さらには現場の売場スタッフとの連携がシームレスになり、ビジネスニーズに合致したDXサービスのタイムリーな展開と状況の変化に応じた柔軟な改善・拡充が可能になりました」と説明している。

保守費を4分の1に抑制

サービスごとに個別に行っていたデータ連携が共通化され、API管理が効率化されたおかげで、社内の他部門への確認や問い合わせといった非生産的な仕事が大幅に減少するなど、同じ人数の体制で運用管理レベルを数段上げられたという。こうした自動化による運用効率の向上および開発生産性向上の効果などにより、全体として保守費を4分の1に抑制することに成功した。宮川氏は、「今後、DXサービスがどんどん増えて開発規模が膨れ上がってくるのは目に見えており、そうなると、トータルコストがより一層下がってくることは間違いないと思います」と語り、さらに大きなコスト効果が期待できるという見解を示した。

ルールエンジンの活用で設計工数を大幅削減

ルールエンジンの本格的な活用で、さらなる開発スピードの向上も見込んでいる。トライアル中のDXサービスの開発において、設計およびテストの工数を大幅に削減できたという。「その開発では設計フェーズの工数があまりに少なく済んだので驚きました。ビジネスロジックをルール化することで設計に工数がほとんどかからなかったので、実装に早く着手できて、短期間でサービスのリリースまで持ってくることができました。テストロジックもルール化されたのでテストの工数も減っています。このサービス開発では、従来に同様のサービスを作ったときと比べて、全体の開発工数が4分の1程度に激減しました」（宮川氏）

基幹システムのモダナイズを目指して

三越伊勢丹では、データ活用共通基盤であるMI_BPFの構築とアジャイル開発体制の確立によって、次々と新しいDXサービスを投入している。例えば、3D計測機で測った顧客の足型データと靴の木型データをマッチングさせて靴のレコメンドとフィッティングを行う「YourFIT365」というサービスは、開始から約2年で利用者数が15,000人を超えています。また、チャットやビデオ通話機能を通じて店員が店頭の商品を販売するオンライン完結型接客サービス「三越伊勢丹リモートショッピング」もスタートした。今後はこうしたサービスの増加に備えてMI_BPFの拡充を進めるとともに、顧客管理や商品管理、決済、受発注、出荷、配送などの基幹システムの機能をMI_BPF上で直接実行可能にすることで、「基幹システムのモダナイズ」の完成を目指す。

今回のMI_BPF構築において、レッドハットは製品・ソリューションに加えて技術支援を提供している。株式会社三越伊勢丹システム・ソリューションズ ICTプラットフォーム部 ビジネスプラットフォーム部ビジネスプラットフォーム第1担当の吉田理見氏は、「内製化の取り組みにおいて大変手厚く有意義なサポートをいただいています。開発中の実際のコードに対する具体的で的確なアドバイスなど、メンバーのスキルアップに直接的に役立っています」とレッドハットの技術支援を評価した。また、IM Digital Labの鈴木氏は、「レッドハットの技術的な方向性は今後も非常に楽しみです。三越伊勢丹のDXを支えるパートナーとして長いスパンでお付き合いいただきたいと思っています」と語り、今後のサポートに期待を寄せた。

三越伊勢丹ホールディングスについて

三越伊勢丹グループの経営を統括するホールディングカンパニーです。三越伊勢丹グループは、百貨店業を中心にクレジット・金融・友の会業、不動産業、その他の事業セグメントで構成されています。百貨店業は売上高の約8割を占め、国内百貨店は北海道から九州まで20店舗、海外店は中国・東南アジアを中心に30店舗を展開しています。

Red Hat Innovators in the Open

イノベーションがオープンソースの核心です。Red Hatのお客様は、オープンソース・テクノロジーを使用して、自社の組織だけでなく業界や市場全体も変化させています。Red Hat Innovators in the Openでは、極めて困難なビジネス課題をエンタープライズ向けオープンソース・ソリューションで解決されたお客様の事例を紹介しています。貴社の事例も掲載してみませんか？詳細については、こちらをご覧ください。

Red Hatについて

エンタープライズ向けオープンソースソリューションのプロバイダーとして世界をリードするRed Hatは、コミュニティとの協業により、高い信頼性と性能を備えるLinux、ハイブリッドクラウド、コンテナ、Kubernetesの各テクノロジーを提供、さらにフォーチュン500社の信頼できるアドバイザーとしてRed Hatは、受賞歴のあるサポート、トレーニング、コンサルティングサービスも提供しています。レッドハットは、企業、パートナーおよびコミュニティのグローバルネットワークの中核として、企業の成長や変革のために、ITの将来に向けた革新的なテクノロジーの創出を支援しています。

北米
1 888 REDHAT1
www.redhat.com

欧州、中東、アフリカ
00800 7334 2835
europe@redhat.com

中南米およびメキシコ
+54 11 4329 7300
info-latam@redhat.com

レッドハット株式会社
03-5798-8500

facebook.com/RedHatJapan
@RedHat.Japan
linkedin.com/company/red-hat

redhat.com
#F30728_0322

Copyright © 2022 Red Hat, Inc. Red Hat、Red Hat ロゴ、および Ansible は、米国およびその他の国における Red Hat, Inc. またはその子会社の登録商標です。Linux® は、米国およびその他の国における Linus Torvalds 氏の登録商標です。