



ミニストップ株式会社

## 通信環境の刷新で無人店舗の故障対応を強化 安定した通信を活かし新たな職域ビジネスの創出へ

### 導入サービス：ドコモIoTマネージドサービス



ミニストップ株式会社  
職域・with MINI STOP本部 職域マーケット部 部長  
原田浩一氏  
「各店舗の通信状況を把握してトラブル時の確かなジャッジができるようになったことに加え、以前利用していたサービスよりも月額料金が抑えられたことも大きな効果です」

- 課題**
  - ・オフィスコンビニ「ミニストップポケット」の故障原因の特定が困難
  - ・リモートからでもリアルタイムで通信状況を把握できる仕組みづくり
- 対策**
  - ・ミニストップポケットの店舗実験に関わったNTT Comをパートナーに選定
  - ・通信監視の要件を満たす「ドコモIoTマネージドサービス」を導入
- 効果**
  - ・切り替え後は大きなトラブルもなく安定した通信環境を実現
  - ・キittingや端末故障時の対応に要する稼働やコストを削減

### 課題 オフィスコンビニ「ミニストップポケット」が都市圏で好評 さらなる躍進に向けトラブルを迅速に復旧できる仕組みづくりへ

「私たちは、「おいしさ」と「便利さ」で、笑顔あふれる社会を実現します」というミッションを掲げ、お客さま満足の実現を目指してコンビニ「ミニストップ」を展開するミニストップ株式会社。2020年秋から展開する「ミニストップポケット」は、オフィス・工場・病院・ホテル・休憩所などあらゆる施設内に設置できる小さなオフィスコンビニだ。無人の店舗に専用セルフレジを設置し、豊富な品揃えの商品をキャッシュレス決済で24時間いつでも購入できることが強みとなり、開始から4年で約1,400件の出店を実現している。

「ミニストップポケットは関東、名古屋、大阪などの都市圏を中心に展開しています。意外に都市圏では近くにコンビニがなくて困っている方が少なくありません。たとえば、高層ビルのオフィスではエレベーターで地上に降りてからコンビニに行くのは大変です。そんなお悩みを持つ多くのお客さまに、社内で手軽にお買い物ができるミニストップポケットはご好評をいただいています」と語るのは、ミニストップポケットの企画・開発から運営までを手掛ける職域マーケット部 部長の原田浩一氏だ。

2020年の提供開始から順調に店舗を拡大してきたミニストップポケットだが、運営面で解決したい1つの課題があったという。「売り場に誰もいない無人店舗のため、万一のトラブルが発生した際に状況の把握が困難なのです。店舗を契約するお客さまから“レジが使えない”という連絡をいただいても、その原因がレジまわり機器の故障で使えないのか、通信が途絶えているから使えないのかわからないのです。原因がレジまわりであれば、ある程度の対処はできるのですが、通信が途絶えているかどうかの判断は現地に出向いてみないとわかりません。1件、2件ならともかく、同時多発的に数十件規模で発生したらとても対応は困難です。一時期、そうした事象が頻発していたこともあり、同時多発的なトラブルに備えて離れた場所から通信の状況を一括監視できる仕組みを導入したいと考えていました」（原田氏）

#### 事業概要



社名 ミニストップ株式会社

事業概要 イオングループの小型店事業「ミニストップ」を国内外で展開。コンビニと店内加工ファストフードを融合させた「コンボストア」という独自のスタイルが多くのユーザーから支持されている。

URL

<https://www.ministop.co.jp>



ミニストップポケット  
セルフユニットBタイプ

無人店舗にとってレジが使えないというトラブルは致命的だ。コンビニに訪れた利用者が商品を購入できなくなることに加え、福利厚生の一環で店舗を導入した企業にとってもさまざまな痛手が生じる。レジまわりと通信環境を切り分けることでトラブルの原因をいち早く特定し、迅速に復旧させるためには、リモートからでもリアルタイムに通信状況を一括で可視化できる仕組みの導入が急務となっていた。

## 対策

### リモートから通信が監視できるWi-Fiルーターが決め手に 新規出店から「ドコモIoTマネージドサービス」へシフト

いちばんの問題点は、従来のミニストップポケットが通信環境で利用している Wi-Fi ルーターに監視機能が実装されていないことだった。「通信の状況をリアルタイムに監視さえできれば、トラブルの原因がレジまわりにあるのか、通信にあるのか瞬時に把握できます。電話をかけてきたお客さまにも的確なアドバイスができ、速やかな復旧が可能になるため、その1点にこだわって新たなサービスを探していました。そんな矢先、ミニストップポケットの店舗実験でいろいろご協力をいただいた NTT コミュニケーションズ(以下、NTT Com) から、私たちの要件に合ったサービスのご提案があったのです」(原田氏)



ドコモIoTマネージドサービス ネットワーク構成図

提案を受けたサービスはドコモビジネスの「ドコモ IoT マネージドサービス」。IoT ソリューションの導入に必要なゲートウェイ(Wi-Fi ルーター)、通信回線(SIM)、運用保守を組み合わせでワンストップで提供するパッケージサービスだ。無線回線のため敷設工事なしで導入できる、初期費用は不要で月額料金で利用できる、一元サポート窓口によりトラブル発生時にも早期復旧ができるといった特長を持っている。

「大前提は通信が安定してつながり続ける品質です。その上でなんらかのトラブルが起きた際に通信が途切れているのか、いないのかを把握できる監視機能を実装した Wi-Fi ルーターが必要でした。もちろん、ドコモ回線の通信品質、一元サポート窓口も大きな魅力でしたが、なにより導入の決め手となったのは各店舗の通信の状況を私たち自身がポータルサイト上で確認、一括で把握できたことでした」(原田氏)

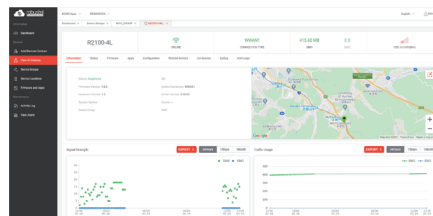
こうしてミニストップポケットの新規出店分の通信環境はすべてドコモIoTマネージドサービスに切り替えられた。「とくに大きな問題もなく切り替えは完了しています。キitting済みの Wi-Fi ルーターを送っていただけなので、設置にかかっていた稼働が抑えられたことは想定外の効果でしたね」(原田氏)

## 効果

### 切り替え後は大きなトラブルもなく安定した通信環境を実現 健康経営ニーズの対応など新たな職域ビジネスへの挑戦も

通信環境を「ドコモIoTマネージドサービス」に切り替えてからも、ミニストップポケットの出店件数は順調に伸び続けている。「相変わらず企業からの問い合わせは多いですね。企業内に新たに外部につながる有線回線を用意することは、セキュリティポリシーなどの観点から不可能に近い。物理的な通信回線の必要がないモバイル回線で利用できることがミニストップポケットの強みになっています」(原田氏)

あくまで一般論として、モバイル回線は有線回線に比べると通信の安定性は低くなる。それでも「ドコモIoTマネージドサービス」を利用する店舗の通信環境はきわめて安定しているという。「これまで、とくに大きな通信のトラブルは起きていません。我々ユーザーからすれば、いちばんいいのは通信が切れないことなので、すごくありがたいと思っています。おかげさまで一元サポート窓口のお世話になる機会はありませんね。小さなことですが、店舗に設置したWi-Fiルーターの電源が外れてしまう問題が起きた際にも、きちんと改善提案をいただけておりますので、NTT Comのサポートにはたいへん満足しています。繰り返しになりますが、私たち自身が店舗の通信環境の監視ができるようになったことで、トラブル時の故障の切り分け、ジャッジがしやすくなったことが最大のメリットだと感じています」(原田氏)



ドコモIoTマネージドサービス提供 Robustel社製ゲートウェイデバイス管理ツール「Robustel Cloud Manager Service」(サンプル画面)

今後もオフィスコンビニとして、より便利なサービスの提供に向けたミニストップポケットは積極的にアップデートを続けていく計画だ。安定した通信環境を活用すれば、街中のコンビニと同様に買い物はもとより、物流拠点、公共サービスの提供など社会の公共空間としての役割を担うことも十分に可能だろう。「すでに約1,400カ所に設置されているスケールメリットを活かした新たなサービスの提供を考えています。オフィスなどの職域に設置するサービスの特性上、ミニストップポケットの導入を担当されるのは総務部、人事部の方が多く、福利厚生の一環として健康経営に資するカロリーや塩分を抑えた、カルシウムやたんぱく質を多く含んだ健康的な商品を取り使って欲しいという声が多くありません。そのために通常のミニストップとは異なる、PB商品の開発を含めた独自の品揃えが必要です。間違いなく健康経営を切り口にした職域ビジネスの展開は、さらなる店舗拡大のカギになると考えています」(原田氏)

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト [www.ntt.com/business/services/managed\\_services.html](http://www.ntt.com/business/services/managed_services.html)

- 記載内容は2024年10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。
- 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。
- 本サービスは株式会社NTTドコモが提供元であり、NTTコミュニケーションズ株式会社が代理人として保有する契約締結権限、および包括的な業務受託にもつき販売しています。