

ITを駆使し、衣類メンテに旋風巻き起こす「株式会社ハッピー」

「衣服、顧客、サービス」。
かけがえのない電子カルテの
データベースを二重化。

選んだのは、Arcserve High Availability



課題

株式会社ハッピーでは、システムの障害対策として、日常的にデータバックアップを取りつつ、万一サーバに障害が発生した場合は、予備用サーバにハードディスクを移し替えてこれを立ち上げ、業務を継続するという手法を取っていた。しかし、もし何かが起こると数時間のタイムラグが生じることになり、IT活用頻度の高い同社にとって大きな損失に成り得た。

経緯

事業継続の重要性を考え、もう一段上の安全策を講じようと、同社はITパートナーに提案を依頼。ここで着目したのが、本番サーバで更新されるデータをほぼリアルタイムに他のサーバへ複製して、データを保護する Arcserve High Availabilityだった。GUI画面の操作性、Arcserve ブランドを評価して採用。イメージバックアップとして Arcserve D2D の導入も決定。

ユーザプロフィール

業種：衣類再現加工

会社名：株式会社ハッピー

従業員数：25名

導入

京都本社で本番サーバと複製サーバを運用し、これらのサーバ間を Arcserve High Availability を使ってデータ・レプリケーションが行われている。それと共に、Arcserve D2D を使って 1日2回、OS、データベース (Oracle) を含めたサーバのイメージバックアップを取っている。導入から 2カ月が経過した現在、順調にデータは複製されており、障害が起きた場合でも業務が継続できる体制が整っている。

効果

データの複製状況が一瞬で把握できる視覚的な GUI 画面により、専任の IT 管理者のいない同社においても、社員だれもが本業をこなしながらシステム保護運用を実践できる体制が整った。また、サーバを切り替えるだけですぐ業務を継続できるようになり、タイムラグが発生するリスクを解消、全社的な安心感も高まった。経営トップも顧客の大切な情報を格納しているシステムの安全性を向上させた重要な取り組みだったと評価している。

arcserve®



株式会社ハッピー
常務取締役
並河 雄己氏



株式会社ハッピー
経営戦略室
知的財産管理室 室長
藤井 尊久氏

繊維を保護しながら水性と油性の汚れを同時に処理して、きれいに洗い上げる衣服の「ケアメンテ」サービスで、大きな話題を呼んでいる株式会社ハッピー。同社は、依頼された衣服を「電子カルテシステム」で徹底管理するなど、IT活用に力を入れている。

同社は、そうした重要なシステム保護体制を一段強化する目的で、データ・レプリケーションに Arcserve High Availability、イメージバックアップにArcserve D2Dを導入。社内スタッフで運用を完結しながらも、高いレベルの事業継続性向上を実現した。

「ケアメンテ」で愛着ある衣服の長期着用を支援

京都にクリーニングの駆け込み寺と呼ばれる会社がある。「家で洗っても、クリーニングに出しても思うように汚れが落ちなかつたけれど、あきらめきれない。愛着があるから今後も着続けたい」と思う衣服を持つ日本全国のユーザが、最後の手段として望みを託すサービス事業者だ。それが株式会社ハッピーだ。

同社が提供するサービスはクリーニングではない。「ケアメンテ」といわれるものである。これは、同社が顧客が大切な衣服を長く着用することを可能にするために開発した独自技術である。繊維を傷めるけれど汚れをよく落とす水洗いと、繊維にはやさしいけれど汚れ落ちの悪いドライクリーニング。そのいいところ取りをすべく見い出されたのが「水油系・アクアドライ」という洗浄法だ。繊維を保護しながら水性と油性の汚れを同時に処理することできれいに洗い上げることができ、素材本来の風合いを保ちながら、後からシミや黄ばみなどが出てくることも防ぐ。結果として、顧客は愛着のある衣服を長く着用し続けることができる。

経緯

「電子カルテ」で1着につき150科目、3,000項目ものデータを管理

同社にはもう1つ大きな特徴がある。ITを積極的に導入していることだ。中でも象徴的なのが「ハッピー電子カルテシステム」である。

病院で診察を受けると、問診やCTやレントゲン、血液検査などの結果が医師によってカルテに記載されるが、同社では衣服を患者と考え、依頼を受けると1着ずつ電子カルテを作成する。まず、汚れの状態やサイズをしっかりチェックして記載する診察プロセスを経て、この情報に基づいて顧客と電話でカウンセリングの時間を持つ。そこではお客様の好みや要望を引き出しつつ、汚れや傷み具合に応じたメンテナンスを紹介、縮みなど潜在的なリスクも伝えつつ、合意の下にサービスをスタートさせる。

この電子カルテシステムに搭載されるデータ量が、1着につき150科目、3,000項目、この項目数は無限大に拡大できるというから膨大だ。5mm単位で測った寸法情報、写真や図版などを駆使した衣服の状態や汚れ、着用に関する情報はもちろんのこと、そこには顧客自身の情報も搭載される。株式会社ハッピー 経営戦略室 知的財産管理室 室長 藤井 尊久氏は次のように語る。

「カウンセリングの際にお客様が日常生活についてお話ししてくださることがあります。お勤めかどうか、子育て中でいらっしゃるかどうか、どんな食事を好まれるか、よく活動されるか、そのような一般的な属性情報を超えた情報が、衣服をケアメンテする上で大きな参考になります」

それだけではない。この電子カルテシステムには、依頼された衣服に施すサービスプロセスを、リアルタイムで記録する機能も有している。そのため、どの担当者がいつ何時にプレスかけを始めて終了したか、後からいつでも詳細に追跡することができる。そして、それらの情報は、担当者が自ら技術を向上する



株式会社ハッピーの「電子カルテシステム」イメージ

ための社内教育にも活用されている。このように「ハッピー電子カルテシステム」には、衣服の情報、顧客の情報、サービス実施の情報が網羅的に搭載されている。そのため、システムは同社の全社員によって24時間365日に近い形で情報入力が行われ、データ参照が行われている。文字どおりシステムの停止はビジネスの停止で、これは同社にとって基幹業務システムなのである。

導入

万一のタイムラグリスクを解消すべく、一瞬で切り替えられるArcserve High Availabilityを採用

従来、システムの障害対策については、日常的にデータバックアップを取りつつ、万一路由器に障害が発生した場合は、予備用サーバにハードディスクを移し替えてこれを立ち上げ、業務を継続するという手法を取っていた。これまでシステム障害が発生したことは一度もないが、もし何かが起こったとすると、ハードディスクを差し替えて予備用サーバを立ち上げるまでの数時間、タイムラグが生じることになる。しかもそれらの作業は、担当者でなければ行えず、電子カルテシステムをはじめとする同社の情報システムにとって大きな損失に成り得た。事業継続の重要性を考え、もう一段上の安全策を講じようと同社はITパートナーに提案を依頼した。

ここで着目したのが、本番サーバで更新されるデータをほぼリアルタイムに他のサーバへ複製して、データを保護するArcserve High Availabilityだった。この方法なら、すぐに利用可能なデータが常に控えているため、本番サーバに何か起きたとしても、自動またはボタン1つで一瞬のうちに切り替え、複製サーバでビジネスを続けることができる。同社は早速、Arcserve High Availabilityを社内試用。結果として、導入を決定した。株式会社ハッピー 常務取締役にして同社ITを統括する並河 雄己氏はその理由を次のように語る。

「当社はITに力を入れていますが、特にIT部門というのは存在していません。社員全員がユーザ視点でビジネスに必要だからITを活用するというスタンスを取っています。ですから、今回のシステム保護強化においても社内スタッフで運用できることというのが最も重要でした。レプリケーション技術については他社製品も調査してみましたが、Arcserve High Availabilityは、GUIベースの管理画面でわかりやすく使いやすいところが評価できました。また、Arcserveはシステム保護の分野で長い歴史を持ち、しっかりブランドを確立しています。

図 株式会社ハッピー様 強化されたシステムバックアップ体制



Arcserve High Availabilityは、Arcserveのシリーズ製品であるという点も決定を大きく後押ししました」

同社は、このタイミングでシステムバックアップ体制の強化も図り、ここではディスクベースのイメージバックアップを実現するシステム保護ソリューション Arcserve D2Dを選定。GUI画面が操作しやすく、Arcserve High Availabilityとの親和性が高いことからセットで採用された。

効果

運用にわざわざされることなく、システム保護強化に成功

新しいシステム保護体制は、2012年1月末に本稼働を果たした。システム構成としては、京都本社で本番サーバと予備用サーバを運用、これらのサーバ間はArcserve High Availabilityでデータがレプリケーションされている。そして、それぞれのサーバはArcserve D2Dで1日2回、OS、データベース(Oracle)を含めたイメージバックアップが取られている(図)。

現在で2カ月が経過した。レプリケーションもイメージバックアップでも、きわめて順調に稼働し、保護されているという。1日何度か問題がないことを確かめるため管理画面を覗くという並河氏は、日々の運用と導入効果について次のように語る。

「視覚的な画面構成なので、ぱっと見ればデータが取れていることがわかります。やるべき業務が他にたくさんあるので、手がかかるのはありがたいですね。また、何かあってもサーバを切り替えるだけですぐ業務を継続できるようになったおかげで、タイムラグが発生するリスクが解消して、私たちの安心感が高くなりました」

同社のIT戦略をリードする経営者 橋本 英夫氏も、ITは顧客の大切な情報を格納しているものという認識が強く、今回の取り組みは重要なステップアップだったという声を寄せているという。

2012年2月、同社は経済産業省から「中小企業IT経営力大賞2012」、中小企業IT経営実践認定企業に認定された。これは、業務全般にITが活用され、そこから得られたデータを経営上の判断に利用し、企業内の最適化または企業間の最適化が図られていると認められる企業・組合・団体を認定するもの。そのプロセスではきっと、重要データを損失のリスクなく守り抜く、高いレベルのシステム保護体制も評価されていたに違いない。

ユーザ企業様プロフィール



株式会社 ハッピー

日本全国の顧客に衣類のケアメンテサービスを提供する企業。もともとクリーニング事業者だったが、現状の手法では汚れ落としはままならないと、試行錯誤を繰り返して技術革新を模索、同社を設立した。京都を拠点しながら、口コミ、メディアの紹介を通じて、多くの顧客が宅配の手間をかけてでもメンテナンスを依頼する。中には、一度に100着近くを送る顧客もいるといい、今やファッション愛好家の強力なサポーターとなっている。

- 本社所在地／〒611-0041 京都府宇治市横島町目川70-1
- 設立／2002年1月
- 資本金／5,350万円
- URL／<http://www.kyoto-happy.co.jp/>