

MobiConnectで保護したiPadを店舗に配布 Eラーニングによる教育効率化を実現

宅配ピザ大手である株式会社ドミノ・ピザの質の高いサービスを支えているのは、しっかりした教育体制だ。Domino's Universityと呼ばれる組織を社内に持ち、効率的で実践的な教育に取り組んでいる。2013年、Domino's Universityが新たに取り組み始めたのが、iPadを使ったEラーニングだ。店舗に配布するiPadはInventitのMDMクラウドサービスMobiConnectで守られている。



株式会社ドミノ・ピザ ジャパン
経営管理部 情報システム課
シニアスペシャリスト
山下 誠一 氏

Mission

- iPadの業務外利用やネットへの不用意な情報発信の防止
- ユーザによる勝手な機能制限解除を防止
- スタッフによる業務外コンテンツへのアクセスを禁止

Solution

- MobiConnectにより利用させたい機能のみを解放
- 構成プロファイルの削除を禁止、ユーザによる設定変更を防止
- オプションの併用によりURLフィルタリングを実施



株式会社ドミノ・ピザ ジャパン
経営管理部 情報システム課
課長
加藤 雄司 氏

企業プロフィール



株式会社ドミノ・ピザ ジャパン
Domino's University
課長
小原 健一 氏



株式会社ドミノ・ピザ ジャパン

1985年に東京恵比寿にオープンした1号店を皮切りにして、日本に宅配ピザという新市場を開拓した株式会社ドミノ・ピザ。焼きたてのピザを30分以内に届けるというシステムは世界で受け入れられ、全世界で1万以上、日本国内だけでも250以上の店舗を展開している。顧客だけではなく従業員の満足度向上にも力を入れており、その姿勢は充実した社内教育制度として結実している。

東京都千代田区岩本町 1-10-3 紀繁ビル 4・5F
URL : <http://www.dominos.jp/>

MobiConnect for Business i-FILTER ブラウザーオプションの導入により スタッフトレーニング用 iPad の安全性を確保

店舗展開のスピードアップに伴い 店長候補育成も効率化が必要に

日本に初めて宅配ピザというビジネスを持ち込み、今では全国に250店舗以上を展開するドミノ・ピザ。特に近年の店舗展開のスピードは早く、1年間に50店舗近くが新規オープンしている状況だ。こうした展開で課題となっていたのが、店長となる人材の育成だ。

「ドミノ・ピザには Domino's University という教育プログラムがあり、アルバイト店員から正社員、店長へ、さらに本部スタッフへの成長を支えています。店舗展開のスピードアップに合わせて、スタッフ育成のスピードも高めなければならなくなりました」

人材育成についてそう語るのは、株式会社ドミノ・ピザ ジャパン Domino's University の小原健一氏。次々にオープンする店舗に質の高い人材を短期間で投入することが、小原氏に課せられたミッションだった。一方で、最新情報を店舗でのトレーニングに反映する仕組みも求められていた。当時は紙資料をベースにトレーニングが行なわれており、キャンペーン情報のアップデートが追い付かないなどの課題が指摘されていたのだ。小原氏は、課題解決のための取組について次のように説明する。

「1年間に約10種類のキャンペーンが新規に展開されるのですが、トレーニング資料が最新のものではなかったりして店舗スタッフにキャンペーン内容が行き渡らないという事態も実際に起こっていました。そうした課題を解決するために3年ほど前から検討を始めたのが、Eラーニングの導入でした。目標は、現在2~3年間かかっている店長育成を1年間に短縮すること、常に最新情報を反映した教材でトレーニングを行なえるようにすることでした」

Eラーニングに使う端末は、スマートフォンやタ



ブレット端末をいくつも試用したうえで iPad に決定した。株式会社ドミノ・ピザ ジャパン 経営管理部の加藤 雄司氏はその理由をこう語る。

「Android 端末は仕様が一律ではなく開発が難しい上に、同仕様の端末を継続的に入手できない恐れがありました。その点 iPad なら、特定の画面サイズに最適化してコンテンツを作れるし、ほぼ同仕様の端末を引き続き購入できると考えました」

ユーザが設定変更できないことが 決め手となり MobiConnect を採用

トレーニングに iPad を使うことが決まり、動画をふんだんに盛り込んだコンテンツの作成も決定した。残る課題は、店舗に配布する iPad のセキュリティ対策だった。

「トレーニングコンテンツを配信するネットワークと業務用のネットワークは切り分けられているので、顧客情報等が漏洩する心配はありません。しかし業務時間中にプライベートな Web サイトを見に行ったり、SNS へのアクセスによって想定外の情報が流れることは防がなくてはなりません」

そう語るのは、MDM 製品の選定に当たった株式会社ドミノ・ピザ ジャパン 経営管理部の山下誠一氏だ。挙げられた要件は、想定した用途以外に使われないよう機能を制限できること、URL フィルタリングが可能なこと、スタッフが勝手にセキュリティ設定を解除できないこと。特に3つ目の要件を満たす製品を見つけるのが大変だったと、山下氏は言う。

「構成プロファイルによって iPad の機能制限が行なわれるということは、ネットで調べればすぐにわかります。セキュリティを確保するためには、ユーザが勝手に設定変更できない工夫が必要です。選定当時はいくつもの製品を比較検討しましたが、構成プロファイルをユーザ側で削除させないように設定できるのは Inventit 社の MobiConnect だけでした」

選定当時、MobiConnect に URL フィルタリングの機能は備わっていなかったが、デジタルアーツ社の i-FILTER との連携が予定されていたことも選定の後押しとなった。2013年1月、30台の iPad がモデル店舗に配布された。当初は MobiConnect と製品版の i-FILTER を組み合わせての導入だった。



ユーザによるプロファイル削除が可能。削除した場合、端末は MDM の管理下を外れてしまう。

ユーザからのプロファイル削除を防止し、より強固なセキュリティを実現。

全国252店舗への展開完了 コンテンツ改良など次の段階へ

紙資料から iPad による Eラーニングへと移行したことで、店長主導によるトレーニングではなくスタッフの自発的なセルフトレーニングが可能になった。トレーニングステップの全体を見渡し、自分の理解度を把握しながら進められるため、意欲的なスタッフは大きな伸びを見せるようになったという。

「2013年4月には残りの店舗にも展開し、今では日本国内の252店舗すべてで、iPad が使われています。全国展開した iPad には MobiConnect for Business i-FILTER ブラウザーオプションを導入したので、今後の MobiConnect と URL フィルタリングの連携にも期待しています」

山下氏は、本格導入のステップについてそう教えてくれた。URL フィルタリングには業務外のコンテンツを見ないように制限する効果だけではなく、どのようなサイトを見ようとしていたかチェックする効果もあるのだという。

「MobiConnectのおかげで安心して使える環境を整えて iPad を配布することができました。今後は店舗からのフィードバックを受けながらコンテンツの改良を進め、より教育効果の高い環境づくりを進めていきます」

加藤氏は、MobiConnect への信頼感と今後の期待を込めながらそう語った。MobiConnect が支えるドミノ・ピザのトレーニング効率化への取り組みは、これから本格的な効果を上げていくことだろう。

※ i-FILTER はデジタルアーツ社製 Web フィルタリングソフトです。