



baskin **BR** robbins
サーティワン アイスクリーム

【会社概要】

- 会社名: B-Rサーティワンアイスクリーム株式会社
- 事業内容: アイスクリームおよびこれに付随する製品の製造、輸入および販売
アイスクリームショップのチェーン展開ならびに製品の供給および経営指導
- 創立: 1973年12月
- 資本金: 7億35百万(2007年2月末)
- 社員数: 209名(2016年12月末)
- 代表者: 渡辺裕明
- 本社所在地: 東京都品川区上大崎3-2-1 目黒センタービル
URL: <https://www.31ice.co.jp>

集中的なアクセス・800万人のLINEユーザー対応も、『DuraSite-CDN』の導入でスピーディー&スムーズに。

全国に1,100以上もの店舗を展開、日本最大規模のアイスクリーム専門店チェーンであるB-Rサーティワンアイスクリーム様。SNSを活用したタイムリーな情報発信に『DuraSite-CDN』がどのような役割を果たしているのか、その導入経緯も含め、営業推進本部 営業管理担当マネージャーである平野俊和様にお話を伺いました。



B-Rサーティワンアイスクリーム株式会社
営業推進本部
営業管理担当マネージャー
平野俊和様

LINEからのアクセスが年々増加するなか、記念イベントでのトラブル発生で対応の見直しを検討

B-Rサーティワンアイスクリーム様は、1974年、目黒に国内1号店をオープンして以来、40年以上にわたって全国にフランチャイズを展開し、お客様が1ヶ月(31日)間、毎日違ったおいしさを発見し、楽しめるアイスクリーム専門店として、子どもから大人まで幅広い年齢層に愛され続けています。

お客様へのサービスを充実させるため、SNSを活用した情報発信にも早くから取り組み、2013年にはLINEの公式アカウントを作成。LINEの登録者は年々増え続け、企業として喜ばしく思う一方、配信後のアクセスが集中し、サイトのキャパシティを超えそうなこともあり、危機感を募らせていたそうです。

そして2016年5月9日、アイスクリームの日になんだ『感謝祭』の日、お客様にサプライズの意味も込めて当日にセール案内の告知をしたところ、アクセスが集中し、サーバーがひっ迫するというトラブルが発生します。サイトが開かないためユーザーを取りこぼし、一部の店舗では苦情の電話が鳴り続け、アイスクリームを買いに来たお客様の対応ができなくなるという事態に陥ってしまいました。



「お店に足を運んでくれたお客様へご迷惑をかけたのはもちろんですが、我々にとっては、FCさんもお客様。本部が店舗に迷惑をかけるなんてもつてのほかで、これは急いで対応しなくてはとの思いが強くなりました」と、平野様は当手を振り返ります。

『DuraSite-CDN』でサイト配信力を強化、 新たなビッグイベントへの参加もスムーズに対応

トラブルを未然に防ぐための対応が急務となったもうひとつの理由に、11月に予定されていたソフトバンク様による『SUPER FRIDAY』への参加がありました。『感謝祭』後の会議では、サーバーを増強するなど、さまざまな対処法が検討されるなか、平野様らの目に留まったのがアクセリアの『DuraSite-CDN』でした。

「CDNの仕組みそのものは知っていたのですが、導入するには時期尚早かなと思っていました。しかし、『感謝祭』での反省、またLINEからのアクセスが月を追うごとに増えていく現実や、突発的なソーシャルメディア掲載による急なアクセス増もあり、悠長に構えていられない状況になりました」と平野様。

「アクセリアは、CDNを初めて導入するにあたってのチェックすべき項目を細かく指摘してくれました。また、カスタマイズの設定から導入後の運用、サポートにいたるまで、担当のエンジニアさんと直接やりとりできたので、進行もスムーズ。対応スピードの速さときめ細やかなサポート力は、お任せできる安心感につながっていますね。コスト面でも、想定した金額よりかなり安く導入できて、効果もあって、弊社にとって良いことづくめでした。」

『DuraSite-CDN』を導入して迎えた11月、シングルコーン1個を無料での提供、しかも毎週クーポン配布するという『SUPER FRIDAY』も、トラブルなく無事終了。サイト運用に加えて、各店舗の現場を含めた対応力の高さも評価され、2017年4月には第2弾のキャンペーンにも参加しました。

トラブルは、いつ起こるか予測できないからこそ、 『DuraSite-CDN』による万全な体制が必須

「もしも2016年の『感謝祭』でトラブルが起きなかったら、対応も後手に回り『SUPER FRIDAY』の成功につながらなかったかもしれません。LINEでの登録は800万人を超え、ホームページへのアクセスも増え続けていますが、二度目の『SUPER FRIDAY』に続き、5月恒例の『感謝祭』も『DuraSite-CDN』によって問題なく配信できました。SNSが持つ潜在能力は予測できず、今後も一斉かつ大量のアクセスが発生する可能性があります。『DuraSite-CDN』、アクセリアならではのサポート力があるから、乗り切っていけると思います」。トラブルがあったからこそ、得たものもあったと、平野様は語ってくれました。



●スマートフォンサイト



●PCサイト

