

# Halfords、小売業の変革で AIOps に依存



自動車およびサイクリング用品とサービスを提供する英国の大手企業である Halfords は、ビジネスを再構築し、商業サービスの成長を促進し、統一されたオムニチャネルの小売エクスペリエンスを作り出しました。

125 年の歴史を持つ同社は、変革を加速化するために、デジタルに多額の投資をしてきました。店舗、ガレージ、オフィスにあるジュニパーの AI ドリブンネットワークは、成長と運用効率のための柔軟な基盤として機能します。

## 概要

会社名	Halfords
業界	小売
使用製品	AP33, EX2300, Wi-Fi Assurance, Wired Assurance
地域	EMEA

## お客様企業の導入事例の概要

1400+

倉庫、店舗、移動車両

100%

ネットワーク関連のトラブルチケットの削減

35%

稼働時間の改善

£1.39

2022 年の売上高は 10 億

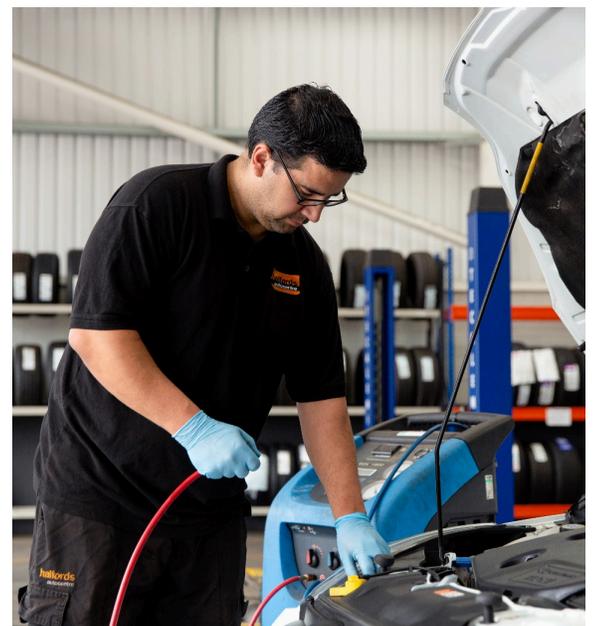
## 課題

### レガシー LAN、困難に対処

Halfords はパンデミック中に方向転換し、オンライン販売と、駐車場でをクリックアンドコレクトなどの非接触戦術の追加によって大きく成長しました。革新的なモバイルフィールドサービスソフトウェアである AVALYER は、自動車センターやお客様の家庭で、毎週 70,000 件のサービスを安全かつ効率的に提供するために不可欠でした。

パンデミックがもたらした買い物の仕方の多くが今や恒久的となり、Halfords のカスタマーエクスペリエンスを向上させ、成長を促進するために、技術は引き続き重要です。お客様が電動自転車を購入するか、オイル交換をするか、摩耗したタイヤを交換するかに関わらず、Halford の社員と買い物客にとって、信頼できる Wi-Fi 接続が不可欠です。

しかし、店舗ネットワークの老朽化が、営業とサービスの障害となることがますます増えています。



「ネットワークはユーティリティです」と Halfords の CIO、Neil Holden 氏は述べています。「ネットワークは、当社のデジタル変革の大きな部分を占めており、次世代機能を備えた非常に高度で安全なネットワークを必要としていました。



## ソリューション

# Self-Driving Network にコースを設定

Halfords は、最新のネットワークを徹底的に調査して選択し、小売業者が将来の店舗コンセプトを試していた 2 つの拠点で長期のトライアルを行いました。

「ジュニパーは、業界で、邪魔をしてくるものでした」と Holden 氏は述べています。「それが良かった。」

Halfords は、ジュニパーの有線および無線ネットワークを、小売店、自動車センター、オフィスに導入しています。Mist AI™ と Juniper Mist クラウドアーキテクチャは、ジュニパーの無線アクセスポイントと連動して、Halfords のスタッフとお客様のスマートフォン、POS デバイス、店舗のビデオディスプレイ、およびその他の接続されたデバイスに Wi-Fi 6 および仮想 Bluetooth® LE サービスを提供します。ジュニパーのスイッチは、高性能アクセスネットワークを提供します。

「ジュニパーが提供するネットワークのユーザーエクスペリエンスは、市場の他のものをはるかに凌駕しています」と Holden 氏は述べています。「ジュニパーの容易な運用と、自己修復機能、それに提供されるユーザーエクスペリエンスメトリクスは非常に優れています。」

Mist AI は、Halfords などのネットワーク事業者が、自動化されたネットワークアシュアランスと、問題を事前に検出して解決することが、ユーザーエクスペリエンスを最適化し、IT 運用を簡素化するのに役立ちます。ユーザーとデバイスは予測可能なつながりを持ち、ネットワーク関連のトラブルチケットが減少しました。

## ◎ 成果

# 宛先：店舗から店頭までのスマート Wi-Fi

「革新、テスト、学習、そして素早く失敗したいと考えています」と Holden 氏は述べています。

ジュニパーの AI ドリブンネットワークは、Halford の成功が続くように、アジャイルなデジタル基盤を提供します。顧客が無料のブレーキチェックのために立ち寄る、新しいタイヤを購入する、または安全で楽しい子供用自転車を購入するなどのあらゆる場所とチャンネルにわたって、より一貫した便利なカスタマーエクスペリエンスを作り出すことができます。Halford Motor Club メンバーが、店舗に来たときに会話をすぐに合わせることができます。

「ソリューションの販売を可能にしています」と Holden 氏は述べています。「当社の新しいシステムは、店舗の同僚に、チャイルドシート、自転車ラック、ルーフラックなどの製品に関する必要な情報を提供することで、顧客と情報をもとに会話をし、自信を持って販売することができます。」

AI と自動化により、Halfords は、National Tire を買収した時に、わずか 22 週間で 200 以上の自動車センターとつながることができました。変革は続き、次のステップは、AI ドリブン SD-WAN を採用して、信頼性の高い接続、ゼロトラストセキュリティ、1400 の店舗、自動車センター、オフィス、およびサービスバン向けの IT 運用を簡素化することです。

「AI ドリブン SD-WAN を現在試しており、導入することに興奮しています」と、彼は述べています。



「ジュニパーのネットワーキングは、ゲームチェンジャーです。」

**Neil Holden**  
CIO、Halfords

## About Juniper Networks

At Juniper Networks, we are dedicated to dramatically simplifying network operations and driving superior experiences for end-users. Our solutions deliver industry-leading insight, [automation](#), [security](#), and assurance to drive real business results. We believe that powering connections will bring us closer together while empowering us all to solve the world's greatest challenges of well-being, sustainability, and equality.

### Corporate and Sales Headquarters

Juniper Networks, Inc.  
1133 Innovation Way  
Sunnyvale, CA 94089 USA  
**電話番号：888.JUNIPER**  
**(888.586.4737)**  
**または +1.408.745.2000**  
**www.juniper.net**

### APAC and EMEA Headquarters

日本、東京本社  
ジュニパーネットワークス株式会社  
〒163-1445 東京都新宿区西新宿  
3-20-2  
東京オペラシティタワー 45 階  
**電話番号：03-5333-7400**  
**FAX：03-5333-7401**  
**www.juniper.net/jp/ja/**

**JUNIPER** | Driven by  
NETWORKS | Experience

Copyright 2022 Juniper Networks, Inc. All rights reserved. Juniper Networks、Juniper Networks ロゴ、Juniper、Junos は、米国およびその他の国における Juniper Networks, Inc. の登録商標です。その他すべての商標、サービス マーク、登録商標、登録サービス マークは、各所有者に所有権があります。ジュニパーネットワークスは、本資料の記載内容に誤りがあった場合、一切責任を負いません。ジュニパーネットワークスは、本発行物を予告なく変更、修正、転載、または改訂する権利を有します。