



# Gap Inc.

## AIドリブンネットワークで店舗のWi-Fiエクスペリエンスを変革したGap Inc.

### 概要

会社名：  
Gap Inc.

業界：  
小売

ビジネス上の課題：  
非常に動的な小売環境で小売店の店員と買い物客に優れたWi-Fiエクスペリエンスを提供するとともに、ネットワーク運用を簡素化する。

技術ソリューション：  

- Mist プラットフォーム
- MXシリーズ5Gユニバーサルルーティングプラットフォーム

ビジネス上の成果：  

- AIドリブンWi-Fiにより、従業員と買い物客に優れたユーザーエクスペリエンスを提供
- 技術スタッフが店舗に訪問する回数を85%削減
- 北米の店舗でデジタル変革を実現
- 競合他社に大きな差をつける画期的なサービスを導入するための基盤を構築

ドリス・フィッシャーとドナルド・フィッシャーは、ジーンズを見つけやすくするだけでなく、より多くのコミットメントを見つけてもらうというシンプルなアイデアにより、1969年、Gapの第1号店を開きました。この50年間で店舗1つから、Gap、Old Navy、Banana Republic、Athleta、Intermix、Janie & Jack、Hill Cityなどのブランドを展開するグローバルファッションビジネスへと成長しました。Gap Inc.は、ジュニパーに加わったMistを無線ネットワークで利用し、企業バックボーンにはジュニパーネットワークスの製品を利用しています。

小売業界は常に変化しています。テクノロジーは、購買層がお気に入りのブランドと接する方法を変えました。マルチチャネルエクスペリエンスは今や新しい常識であり、Eコマースの売上は店舗の売上に比べて急速に伸び続けています。消費者は、単に商品を購入するだけでなく、より魅力的なエクスペリエンスを求めています。

テクノロジーの進化により、買い物客が地元の店舗を見つける方法から、商品を購入する方法、さらにはお得な情報を入手することまで、あらゆる形態が変わりました。店員は、顧客に対応するときに運用業務を確実にこなすことで、2つのバランスをとることができます。今日の小売店のエクスペリエンスには、店舗での高品質な無線接続が必要です。Gap Inc.は、それを実現しようとしています。

### 小売店のエクスペリエンスの変革

Wi-Fiは、買い物客エクスペリエンスの基盤になるかもしれません、店舗で高品質のWi-Fi接続を提供するのは決して簡単なことではありません。数種類のモバイルデバイスに対応できるよう構築されたネットワークにより、今では買い物客のデバイスとたくさんのテクノロジーが接続されるようになりました。1つの店舗のWi-Fiが周辺店舗のパフォーマンスに影響することもあります。商品は季節ごとに入れ替わりますが、そのような変更も意図せず無線ネットワークに影響を与える可能性があります。また、大規模な小売業の場合、ITチームは数千か所でユーザーやデバイスをサポートしなければなりません。

Gap Inc.のグローバルネットワークアーキテクトであるスネハル・パテル氏は、次のように述べています。「小売店で無線環境を維持するのは本当に大変です。ネットワークに接続されるクライアントの数が増えれば増えるほど、ネットワーク関連の問題も多くなりますが、そのすべてが無線に関連するというわけではないからです」

「当社のSD-WAN店舗ネットワークは、自己修復バックボーンを活用してルーティングとネットワークサービスを簡素化しているので、結果的にスペクトラム全体でアプリケーションのパフォーマンスが向上しています」

- Gap Inc.、ネットワーク&テクノロジー担当シニアディレクター、ヴィシャール・ゴラディア氏

Gap Inc.のネットワーク&テクノロジー担当シニアディレクターであるヴィチャール・ゴラディア氏は、次のように述べています。「無線接続は、インフラストラクチャの重要な柱であり、高性能であることと、店舗で次世代のテクノロジーをホストできることが絶対的な必須条件でした。店舗におけるテクノロジーとプラットフォームの対応距離と広さは、ここ数年間で4倍にまで増え、現行のインフラストラクチャが拡張されていないことは明らかでした」

**「Mist導入前は、トラブルシューティングに多くの時間を費やしていました。今では、データを細分化して、特定の店舗で問題が発生していることを明確に把握することができます」**

- Gap Inc.、グローバルネットワークアーキテクト、スネハル・パテル氏

パテル氏は次のように述べています。「店舗の無線ネットワークを再設計する必要がありました。店舗には、イノベーションをサポートするために十分な無線容量が必要で、ネットワーク運用チームは、発生した問題を適切に可視化することが必要です」

Gap Inc.は現状に満足していませんでした。

ITチームは、パブリッククラウドの規模と耐障害性を活用した、最新のエンジニアリング原則に基づくWLANを求めていました。また、ITチームが自社開発のツールスイートとネットワークを統合できるよう、豊富なAPIにフルアクセスできるネットワークプラットフォームも必要でした。「APIへのフルアクセスは、プロビジョニングプロセスの自動化に役立ち、記録的な速さで無線への変革を終えることができました」とゴラディア氏は述べています。

ITチームでは、競合他社に大きな差をつけるためにも画期的なサービスの導入基盤を築きたいと考えていました。

## AIドリブンWLANは最適な選択

Gap Inc.は、店舗のネットワークを再設計することで、新たなレベルの小売イノベーションを可能にしました。AIドリブンMistプラットフォームにより、予測可能性、信頼性、測定可能性に優れたWi-Fiが各店舗に提供されます。ジュニパーに加わったMistは、最新のマイクロサービスクラウドアーキテクチャを活用することで、自動化とインサイトのレベルを高め、Wi-Fiサービスレベルを可視化し、Bluetooth LEを使用してスケーラブルな位置情報サービスを提供します。

概念実証テストの結果、すぐに北米全体の店舗にMist WLANが導入されることになりました。

それは、Mistの導入により、ユーザーのWi-Fiエクスペリエンスが前例のないレベルで可視化され、Gap Inc.のITチームが、期待されるサービスレベルを一貫して提供できるためです。

Marvis仮想ネットワークアシスタントは、Mistの特長を際立たせる主な要因です。IT運用チームは、Marvisと直感的に対話して、事前対応型のインサイトを得ることで、ユーザーエクスペリエンスを向上させ、ネットワーク運用を簡素化できます。

「当社の運用チームは、Marvisに向かって質問をすれば、ネットワークのどこに問題があるのかをMarvisが教えてくれます」とパテル氏は述べています。Marvisは、対応が必要なときにITチームに警告するだけでなく、ネットワークを最適な状態で稼働し続けるための推奨手順も提供してくれます。

ゴラディア氏は次のように述べています。「当社が運用で重視している分野の1つは、競合他社に大きな差をつけることでした。また、運用の観点から、サポート機能を1～2階層下に移動することが目標でした。セルフサービスクラウドモデルと同様、第1階層のサポートチームが無線の問題をすぐに切り分けて修復できるよう強化したいと考えています。チケットを次の階層にエスカレーションする必要がなくなれば、DevOpsチームはエンジニアリングのコアタスクに集中できます」

パテル氏は次のように述べています。「Mist導入前は、トラブルシューティングに多くの時間を費やしていました。今では、データを細分化して、特定の店舗で問題が発生していることを明確に把握することができるようになりました」

そして、パテル氏は次のように続けます。「Mistは、8つの重要な指標を示してくれる所以、店舗の無線が良好な状態かどうかを確認できます。Mistは常にベースラインを測定しているので、偏差があると、運用チームで問題を特定できます」

「将来的にサポートの対応と機能のすべてにAIを活用するという当社のビジョンに共感してくれる企業と提携できることをうれしく思っています」とゴラディア氏は述べています。

Mistの機能は刷新され、他のベンダーの指標をポータルに統合して、より包括的で全体的なビューを提供するようになりました。ゴラディア氏は次のように述べています。「Mistシステムがアップストリームの問題を絞り込んで特定できたときは、うれしい驚きを感じました。Mistのおかげで、平均修復時間の指標が大幅に下降傾向になり、最終的には、ネットワーク以外のチームにもMistの強力なデータセットを印象付けることができました」

ゴラディア氏は次のように述べています。「店舗への技術者の訪問回数を85%削減できた主な要因はMistのAIです。Mistのおかげで、記録的な速さと予算を大幅に下回る費用で変革の取り組みを完了することができました」

## 耐障害性の高いWANによるスムーズな運用

Gap Inc.は世界90か国で事業を展開しています。同社の店舗、オフィス、流通センター、ウェブの各資産、データセンター、POP（ポイントオブプレゼンス）は複数の国に広がり、これらすべての場所をグローバルバックボーンがリンクしています。ジュニパーネットワークス®MXシリーズ5Gユニバーサルルーティングプラットフォームは、SDN対応のルーティングと業界最高レベルのシステム容量、密度、セキュリティ、システム寿命を提供します。

「当社は、複数の国にまたがるグローバルバックボーンでMXシリーズプラットフォームを使用し、複数のクラウドリージョンに接続しています」とパテル氏は述べています。

この企業バックボーンは、最高レベルの稼働時間と耐障害性を実現し、Gap Inc.がビジネスの変化に応じてテクノロジー運用を拡張および適応

できるようにします。自動化により、ネットワーク自体が主要な管理タスクを処理できるため、自己修復ネットワークの基盤が構築されます。

「当社のSD-WAN店舗ネットワークは、自己修復バックボーンを活用してルーティングサービスとネットワークサービスを簡素化しているので、結果的にスペクトラム全体でアプリケーションのパフォーマンスが向上しています」とゴラディア氏は述べています。

「将来的にすべてのサポート通話および機能にAIを活用するという当社のビジョンに共感してくれる企業と提携できることをうれしく思っています」

- Gap Inc.、ネットワーク&テクノロジー担当シニアディレクター、ヴィシャール・ゴラディア氏

### 革新的な小売エクスペリエンスの提供

Gap Inc.は、Mist WLANの導入により、画期的な小売イノベーションの基盤を築きました。APIは、従来のバッテリー駆動による物理ビーコンの代わりに仮想Bluetooth LEビーコンを使用するため、ロケーションベースのマーケティングがMistによって簡素化されます。そのため、Gap Inc.ではロケーションベースのインセンティブを推進するのが簡単になるため、買い物客のロイヤルティが確立され、エンゲージメントが高まります。

### 詳細の参照先

ジュニパーネットワークスの製品およびソリューションの詳細については、[www.juniper.net/jp/ja](http://www.juniper.net/jp/ja) をご覧ください。

### ジュニパーネットワークスについて

ジュニパーネットワークスは、世界をつなぐ製品、ソリューション、サービスを通じて、ネットワークを簡素化します。エンジニアリングのイノベーションにより、クラウド時代のネットワークの制約や複雑さを解消し、お客様とパートナー様の日々直面する困難な課題を解決します。ジュニパーネットワークスは、世界に変革をもたらす知識の共有や人類の進歩のリソースとなるのはネットワークであると考えています。私たちは、ビジネスニーズにあわせた、拡張性の高い、自動化されたセキュアなネットワークを提供するための革新的な方法の創造に取り組んでいます。

#### 米国本社

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**  
**FAX : +1.408.745.2100**  
**[www.juniper.net](http://www.juniper.net)**

#### アジアパシフィック、ヨーロッパ、

**中東、アフリカ**  
Juniper Networks International B.V.  
Boeing Avenue 240  
1119 PZ Schiphol-Rijk  
Amsterdam, The Netherlands  
**電話番号:+31.0.207.125.700**  
**FAX:+31.0.207.125.701**

#### 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**  
西日本事務所  
〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田2-2-2  
ヒルトンプラザウエストオフィスター18階  
**[www.juniper.net/jp/jp](http://www.juniper.net/jp/jp)**



Engineering Simplicity