

# Gap Inc.、ネットワークに AI を導入して店舗内 Wi-Fi の操作性を変革

# Gap Inc.

技術によって小売業は変革を遂げ、消費者がお気に入りのブランド商品を購入する方法も様変わりしています。Gap Inc.は、店舗内でお客様と従業員に最良の Wi-Fi エクスペリエンスを提供するためには、AI を活用したネットワークが最適だと判断しました。

## 概要

会社名	Gap Inc.
業界	小売
使用製品	MX Series, Wi-Fi Assurance, Marvis VNA, Wireless Access Points
地域	南北アメリカ

## お客様企業の導入事例の概要

### 提供

AI ドリブン Wi-Fi で、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

85%

技術スタッフの店舗訪問回数を削減した割合

### 有効

北米の店舗に対するデジタル変革

### 導入

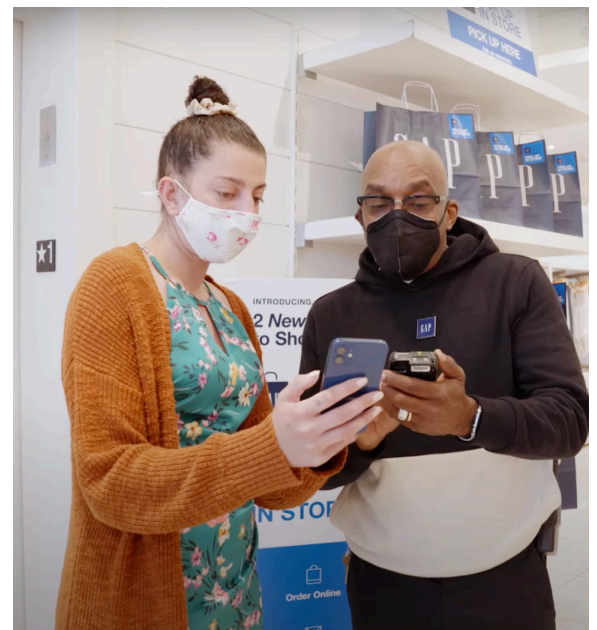
競合他社を大きく引き離す画期的なサービス

## 課題

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。今日の小売店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。

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」

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シャル・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」



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。



## ソリューション

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。

PoC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。

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ので、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」

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。

## 成果

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。AP 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。

「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。



「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略化しているので、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。」

**ヴィシャール・ゴラディア氏**

Gap Inc.のネットワークングおよびテクノロジー担当シニアディレクター

## 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** NETWORKS | Driven by 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。