

● アリさんマークの引越社

固定、携帯を組み合わせた定額プランを採用し 20%の通話料削減と経費の平準化に成功

きめ細かなサービスが高く支持され、堅実に成長を続ける引越専門会社「アリさんマークの引越社」。PHSのエリア問題の解消、通話料全体の削減を目指し、固定電話をソフトバンクテレコム「おとくライン」に、PHSをソフトバンクの携帯電話に切替えました。これにより、通話エリアが拡大できたのはもちろん、20%の通話料削減に成功。また固定と携帯を組み合わせた定額プランによって、コストの月変動を最小化でき、予算管理も容易に行えるようになりました。

※ 課題と効果



株式会社アリさんサービス
名古屋支社 支社長
和田 賢二氏

- 課題** 現場担当者との連絡にモバイル端末は不可欠。以前は、主にPHSを利用していましたが、郊外では電波の届かないエリアもあり業務に支障をきたしていました。
- 効果** ソフトバンクの携帯電話に切替え、通話エリアの問題を解消。ドライバー兼現場担当者にお客様からの問い合わせなどをすぐに伝えることができ、迅速な対応が可能になりました。
- 課題** 割安なPHSに加え、固定電話ではマイラインなどの割引サービスを使っていましたが、事業拡大に伴い通話料は緩やかな上昇を続けており、その見直しが必要でした。
- 効果** ソフトバンクテレコム「おとくライン」とソフトバンクの携帯電話を導入。固定、携帯をあわせて定額プランを活用し、20%のコスト削減を実現しました。
- 課題** 引越業界は、繁忙期に通話が集中しコストの月変動が大きい。予算管理が難しくなっていました。
- 効果** 固定、携帯電話をあわせて導入し、定額プランを活用。経費の平準化を実現し、コスト管理が容易になりました。

導入の背景

通話エリアの拡大と通信費の削減が課題に

「引越サービスとは、お客様のプライベートにも触れる非常に繊細なビジネスである」という認識で、お客様の安心と信頼を第一に考えた事業を展開する引越社。同社にとって、ビジネスの現場は、お客様の自宅となります。「したがって、従業員は常に各地に散っており、きめ細かなサービスを提供する上で携帯を含む電話はビジネスの生命線です」と同社の通信・電話環境を統括的に運用・管理する株式会社アリさんサービスの和田 賢二氏は話します。同社のド

ライバー兼現場担当者は、チームごとにPHSを貸与されていましたが、郊外や地方では電波の届かないエリアもあり、連絡が途絶えてしまうこともありました。

加えて、通信費の削減も課題となっていました。原油高によるガソリンの高騰を受け、同社では、全社的なコスト削減活動を推進しています。通信費についても、本社の移転による固定費削減策などとあわせて、具体的な削減策が求められていました。

選択のポイント

固定、携帯を組み合わせたコスト削減提案を評価

通話可能エリアの拡大とコスト削減を実現するため、同社では主要通信事業者のサービスを比較検討。最終的に、固定電話にはソフトバンクテレコム「おとくライン」、モバイル端末にはソフトバンクの携帯電話を導入することにしました。ソフトバンクテレコムが行った提案とは、「おとくライン」とソフトバンクの携帯電話をあわせて導入し、毎月定額を支払うことで、固定・携帯間、携帯間の通話が無料になるというもの。和田氏は「他社の提案は、固定間、携帯間通話、それぞれに割引サービスを適用するというもの、

もしくは一方だけのサービスの提案でしたが、ソフトバンクテレコムは包括的なプランで相乗的なコスト削減策を提案してくれました」と話します。

また、同社では、本社移転に伴い、通話料金着信人払いサービスをソフトバンクテレコム「フリーコールスーパー」に切替えました。「コスト削減はもちろん、希望の番号も融通してもらえたので、大変満足しています」と和田氏は評価します。

Case Study アリさんマークの引越社

導入の概要と効果

通話料削減に加え、経費の平準化に成功

現在、同社では全国の拠点で「おとくライン」を400回線、ソフトバンクの携帯電話を1,400台利用しています。

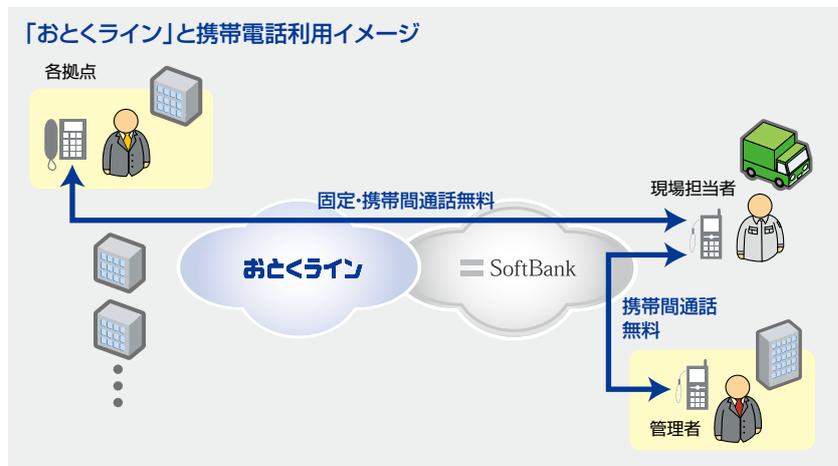
携帯電話については、1,000台をドライバー兼現場担当者が、残りの400台を各拠点の管理者などが利用しています。これにより、PHSを使っていた頃のように、現場担当者に連絡がつかない、途中で通話が切れてしまうといったことはなくなりました。各拠点からの指示や拠点に寄せられたお客様からの問い合わせ・要望をすぐに現場に伝えられるようになり、業務の効率化と顧客満足度の向上につながっています。

その上で固定、携帯をあわせた通話料は、約20%削減。「以前に比べて、拠点数や利用している携帯電話の台数も増加傾向にある中、

利便性が向上しただけではなく、通話料を削減することができ、非常に満足しています」と和田氏は言います。さらに通話料については、利用月ごとの金額の変動が小さくなったことでコスト管理も容易に行えるようになりました。「引越業は、繁忙による月波動の大きい業界。しかし、携帯電話の定額制サービスなどにより経費が平準化でき、予算計画が立てやすくなりました。また、通話料金着信人払いサービスを『フリーコールスーパー』に切替えたことで、音声通信の窓口がソフトバンクグループに一本化され、管理しやすくなったのもメリットです」(和田氏)。

導入したサービス

引越社が導入した「おとくライン」は、ソフトバンクテレコム回線を利用し、お客様同士を直接つなぐ直取型電話サービス。基本料金や通話料が割安で利用できます。また、新たにソフトバンクの携帯電話への通話が無料になる「ホワイトライン24」の提供も始まり、お客様のニーズに応じて柔軟なプラン選択が可能。ソフトバンク携帯電話の定額サービスとあわせて利用すれば、選択の幅も広がります。



今後の展開

GPSによる全社的な車両運行管理に期待

同社では、今回導入した携帯電話を通話以外の領域でも活用することを検討しています。例えば、全社的な車両運行管理への活用もその一つ。「現在、当社では、拠点単位で車両管理を行っていますが、GPS機能を搭載した携帯電話をうまく活用すれば、所属営業所に関係なく、最も近くにいる車両を作業支援に向かわせる

など、より効率的な車両配備が可能になります」(和田氏)。ガソリンの価格が高騰している現在、車両運行のムダの削減は、欠かせない取り組みであり、同社では、携帯電話を活用し、このような問題を解決するソフトバンクテレコムの新たな提案に期待を寄せています。

株式会社 引越社

本社：名古屋市中川区江松5-226(中部本部)
売上金：263億6,141万円
(グループ総売上、平成16年度実績)
従業員数：3,966名(グループ全体、平成18年1月現在)

事業概要：業界でいち早く取り入れた無料見積制度、トラックドライバーの営業職兼任制度、引越スタッフの研修制度など様々なアイデアを創造。「引越はサービス業」との精神のもと、創業以来、引越専門会社としてお客様満足とサービスの拡充に注力している。

URL：<http://www.2626.co.jp/>

信頼のブランド

