



## 「さまざまなコミュニケーションが円滑になり、 トラブル防止、品質向上にも寄与しました」

株式会社アークシステム システム本部本部長 齊藤 昌宏さま

株式会社アークシステム システム本部本部長 齊藤昌宏さまに、ソフトバンクモバイル（以下、ソフトバンク）の携帯電話を選んだ理由や活用方法などを詳しく聞きました。

### 株式会社アークシステムについて

昭和61年設立のシステム開発会社。システムの分析・設計からプログラムの開発・保守・データベース構築など、さらにインフラ構築までを総合的に手掛けており、製造業、官公庁、金融関係に強みを持つ。大手企業からの評価・信頼が厚く、NTTデータ、日本IBM、東芝などから直接業務を受託しているのが特徴。

URL：<http://www.ark-system.co.jp/index.html>

## システム開発と携帯電話の役割

### ― 業務の内容と特色を教えてください。

当社はシステム開発の会社で、昭和61年の設立以来26年間にわたり、民間企業から公共団体までさまざまな業種のお客さまに対し、工場の生産管理システムや銀行のオンラインシステムの開発などニーズに合わせたシステム構築を手がけてきました。

8年ほど前からはUnix系のマシンを中心に運用、保守の仕事も始めており、現在では売り上げ的にこの分野の仕事が半分を占めています。

特徴としては、NTTデータや日本IBMなど大手企業と直接お取引をさせていただいていることです。現在、NTTデータを通じた官公庁や政府系金融機関の仕事が多くなっていますね。

### ― 業務の中で携帯電話はどのような役割を果たしているのでしょうか。

現在、システムの設計・開発に携わっている社員

が50名ほどいますが、その8割は現場に出ています。お客さまのところに常駐する形で運用・保守にあっているわけです。

その現場に向向いている社員と本社の間で、コミュニケーションをとる必要があります。現場からはシステムのトラブルや契約面の問題など、さまざまな事項について本社に報告を入れ、本社サイドの指示を仰ぐ必要があります。本社からも適時、必要なことを連絡し、指示します。

こうした現場にいる社員と本社間のスムーズな連絡、あるいは社員からお客さまへのタイムリーな連絡で必要になるのが携帯電話です。

## ソフトバンク携帯電話の契約状況と導入の経緯

### ― ソフトバンク携帯電話の現在の契約状況を教えてください。

約2年前に初めて法人契約でソフトバンク携帯電話を導入し、今年3月末までは「ホワイトプラン」で17

台契約していました。

今年4月から第2ステップとして、台数を20台に増やすと同時に、契約も「Wホワイト」に切り替えています。

### — 2年前にソフトバンク携帯電話を導入されたきっかけは何だったのでしょうか。

ソフトバンク携帯電話を導入する前は別の通信会社と5台、法人契約をしていました。

ただ、その5台は本社サイドの管理職が持ち、現場の社員は個人所有の携帯電話で対応していました。職務手当のようなものは支給していましたが、現場から本社にかける頻度が多い社員にとっては、個人の費用負担が大きくなっていました。



システム本部 本部長 齊藤さま

また、本社から社員にかける場合も、個人の携帯電話なので応答しないケースもあったのです。

それで、ソフトバンクさんの代理店から提案を受け、ホワイトプランなら社内無線的に使えるということで、ソフトバンク携帯電話の導入を決めました。

## ソフトバンク携帯電話導入による効果

### — 2年前に最初に導入されたときの効果はいかがでしたか。

個人所有から会社契約の携帯電話に替わり、現場から本社に出費を気にせず報告・連絡できるようになったので、現場と本社とのコミュニケーションがスムーズになりました。本社からかける場合も必ず応答してくれるので、現場への指示がタイムリーに出せるようになりました。

結果として、いろいろな問題に対して早めの対処が可能になったことで、トラブルの防止ができ、ひいてはサービスの向上にもつながったと思います。

### — 今年の4月から導入の第2ステップに移行された背景を教えてください。

最初の導入で、問題が2つ残りました。

ひとつは、2年前に本社の管理職が使っていた別の会社の携帯電話をそのままにしたことです。

現場から本社にかける社員の負担はなくなりましたが、本社サイドの別の会社の携帯電話にかける回数が増え、その電話料金が問題になりました。多い社員では1カ月に3万円もかかる場合もあったのです。

2つ目の問題は、最初の導入のとき、会社契約の携帯電話は社内専用にし、顧客先など外部への通話は禁止したことです。

社外もOKにすると通話料がかなり増えることを懸念してのことですが、これによって、お客さまへ電話をか

ける回数が多い社員には負担になりますし、必要な連絡も入れなくなるリスクも出てきます。

### — 第2ステップでの実施策と期待される効果を教えてください。

第2ステップでは、最初の導入で残された2つの問題点を解決できるようにしました。

1つ目の問題点については、管理職の持つ別会社携帯電話3台もソフトバンク携帯電話に切り替え、通信費の削減を図ることにしました。

実際の削減効果は1カ月経たないとわかりませんが、これまで17台で月8万5000円ほどかかっていたものが、少なくとも2万5000円はカットできる試算が得られています。私としては削減幅がもう少し広がる期待も持っています。

2つ目の問題点への対応としては、契約内容を従来の「ホワイトプラン」から、ソフトバンク以外への通話料も終日半額になる「Wホワイト」契約に切り替えました。

契約変更に伴って社外への通話も解禁したので、自己負担を気にすることなく自由に顧客先などに電話をかけられるようになりました。これによって、お客さまとのコミュニケーションがスムーズに取れるようになり、必要な情報もタイムリーにご提供できます。

仮にコストアップになったとしても、今後の仕事につながればいいと考えています。

## 今後の展開と要望

### — ソフトバンク携帯電話を利用した新しい展開は何か考えていらっしゃいますか。

第2ステップで3台をスマートフォンに切り替えました。現場にいて難しい技術的な問題に直面したときでも、すぐネットで調べられるといったメリットがあります。2年後の買い替え時には、すべてをスマートフォンに切り替えることも検討したいと考えています。

また、個人的にはiPadの利用を考えてみるのもいいなと思っています。パソコンを持ち歩いてお客さまに説明や提案をすることもありますが、パソコンよりiPadの方が携帯に便利だし、お客さまにお見せする場合の機能性、操作性も優れていると思います。

### — ソフトバンクへの要望などをお聞かせください。

営業の方も定期的に訪問してくれますし、よくやっていただいていると思います。要望としては、電波状態の悪い場所が一部にあると報告を受けていますので、対応していただけたらと思います。

※取材日時 2011年4月

※本文中の数値、情報はいずれも取材時のものです。