

株式会社エコ配 様



スマートフォンを導入し顧客と配達員の
コミュニケーションアプリを開発
GPS機能で配達員の位置状況が把握でき
効率のよい宅配業務が可能に

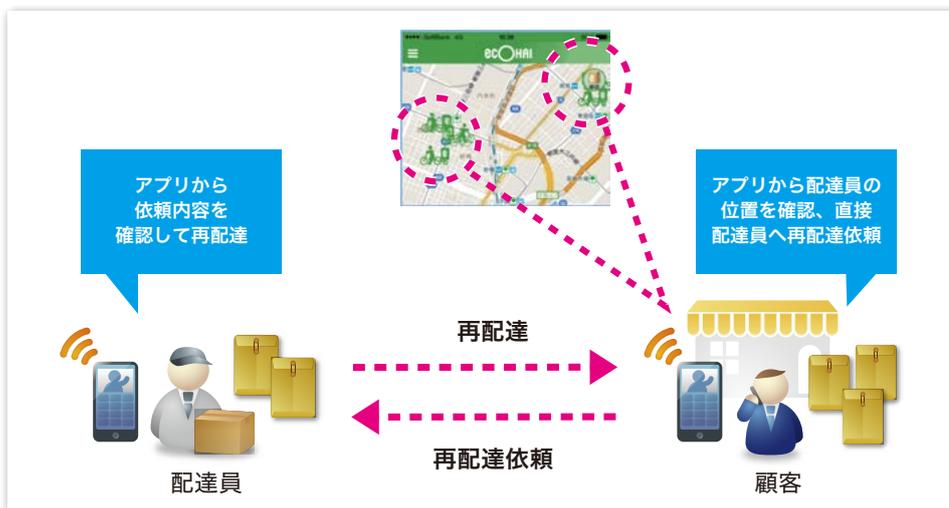
株式会社エコ配(以下、エコ配)は地球環境に配慮した配送をコンセプトに自転車を中心とした宅配サービスに力を入れています。配達員が荷物管理に使用する既存のハンディターミナル生産終了にともない新たな端末を探していた同社は、ソフトバンクのAndroid端末「DIGNO® U」を500台導入し配達員に配布しました。自社開発のスマートフォンアプリも導入し効率的で顧客満足度の高いサービスの提供に取り組んでいます。

課題と導入の効果

| | |
|---|--|
| 課題 既存のハンディターミナルが生産中止になったことで、故障時は保守切れのため修理ができず追加端末も入手不可という状態でした。そこで配送管理をしつつインターネットや電話もできる端末を探していました。 | 効果 ハンディターミナルとスマートフォンをBluetoothでつなぎ、データ送信する仕組みを導入。端末は屋外の配送業務でも安心して利用できる、耐衝撃・防水機能付きの「DIGNO® U」を選択しました。 |
| 課題 既存のハンディターミナルはフィーチャーフォン体型のため、事務所から配達中の配達員へ連絡する手段は主に電話でした。顧客からの依頼は、事務所にいるスタッフが受け付けて配達員に電話で指示をしていました。 | 効果 端末をスマートフォンに切り替え、顧客が直接配達員とコミュニケーションできるアプリを自社開発。顧客がアプリで配達員の現在位置を確認しSMSから直接依頼できるなど効率的で細やかなサービスが可能になりました。 |

エコ配では、配達員1人あたりの配送エリアを狭くすることで、自転車や電気自動車などのECO車両による配送割合を増やす取り組みをしています。人力で荷物を運ぶ同社にとって、配送方法の効率化は重要な課題でした。そこで、ハンディターミナル変更を機にスマートフォンから活用できる「エコ配アプリ」を自社開発し、顧客がGPSで配達員の位置情報を把握し配達員へ直接依頼可能な仕組みを導入しました。無料ダウンロード可能な「エコ配アプリ」を入手

すれば、顧客が配達員の位置状況を確認して、担当の配達員を検索して再配達の時間を直接配達員に相談できます。配達員との連絡は、エコ配アプリにあるチャット機能を利用して行うので手軽なやり取りが可能です。この他、走行中の配達員アイコンをタップすると、配達員の自己紹介画面が閲覧できるなど、アプリを通じて配達員とコミュニケーションできるユニークな方法でサービス向上に取り組んでいます。



お客様の声



株式会社エコ配
情報システム
部長
新実 俊英 氏

「最初は、高機能なバーコードリーダーを検討していましたが、導入コストが高くなることが課題でした。ソフトバンクから、バーコードリーダーは読取機能のみの安価なものにしてBluetoothでスマートフォンに繋ぎ、アプリで高機能な管理ができる仕組みを提案され、コストを抑えた導入が実現しました。端末は、『DIGNO® U』を選択しました。配達員は雨の日も風が強い日も自転車での配送がメインになります。『DIGNO® U』なら、耐衝撃・防水機能があるので天候に関わらず作業ができるので安心です」



株式会社エコ配
新橋営業所
所長
大野 幸一 氏

「エコ配アプリを通して、お客様と直接コミュニケーションできるので、お客様のご要望に合わせた細やかな対応が可能になります。配達員同士もアプリでお互い連絡を取り合えるので、急に大量の集荷依頼があっても近くにいる配達員に応援を頼めるなど効率的な配達を実現しました」

導入企業情報



社 名：株式会社エコ配
所 在 地：〒105-0003 東京都港区西新橋2-8-12 第二土井ビル5
設 立：平成19年7月2日
U R L：<http://www.ecohai.co.jp/corporate/>
社 員 数：400名(内パート・アルバイト 137名)

※ 掲載内容は、2016年1月現在のものです