

導入事例

Case Study



ソフトバンク携帯電話のアプリを活用した営業支援アプリで業務効率を向上
さらに全社的な固定・携帯電話の見直しで大幅な通話コスト削減も実現

小林製薬株式会社様では、社外で活動する営業担当者などの業務を効率化するため、ソフトバンクの携帯電話を活用しています。携帯電話のアプリ機能を使った活動内容報告書を社内システムに転送する、独自のアプリを開発しているのです。また、さまざまな工夫で通話料金の大幅なコストダウンにも成功。今後はスマートフォンの活用も検討し始めています。

課題と効果



小林製薬株式会社 グループ統括本社
ビジネスシステムセンター
IT 部 部長
上田 美治 様

- 課題**
 - ・個人契約の携帯電話を業務に使っており、その精算の手間や従業員プライバシーの問題などから会社契約の携帯電話が求められていた
 - ・従業員に携帯電話を持たせる際、単に通話のみならずプラスアルファの効果を得たいと考えていた
- 効果**
 - ・会社契約のソフトバンク携帯電話を社員に持たせることで精算やプライバシーの問題を解決、さらに工夫を加えることで全体のコストダウンにも成功
 - ・携帯電話の各種機能を使ったアプリを独自に開発することで業務効率の向上を実現、今後はスマートフォンなどの活用でさらなる効果が期待できるようになった

導入の背景 ●●●●●●▶ 事務負担軽減や個人情報保護などのため携帯電話を採用

「あったらいいなをカタチにする」との標語を掲げてユニークな商品を開発し、親しみやすい商品名と分かりやすい広告で次々とヒット商品を生み出す小林製薬株式会社様。明治の昔から自社開発の商品に力を入れており、そのスピリットは時代の変化に対応して社内変革を繰り返しながらも同社の中に現代も変わらず受け継がれています。

携帯電話が業務に使われるようになってきた数年前のこと、小林製薬様では個人契約の携帯電話を業務利用に認めており、業務利用分のみを会社から支払うために、月々の通話明細のうち業務に関係のない部分を社員が黒く塗り潰して提出し、精算を行っていました。同社の社員の中でも、社外で活動をするのが多い営業担当者などは外出先での連絡手段として携帯電話が欠かせないものとなっており、仕事相手などに電話番号やメールアドレスを伝えなければならない場面もありました。

「こうした利用形態では、各人に毎月の手間がかかります。また個人情報保護の観点からは、黒く潰しているとはいえ個人の通話明細を提出するということ、また個人の携帯電話の番号やアドレスを外部に伝えることは問題だという考えがありました。特に女性の社員で、いたずらやストーカー被害などが発生してしまえば取り返しがつきません。そのため、個人情報保護法の成立を機に、会社契約の携帯電話を社員に支給することにしました」と、小林製薬 グループ統括本社 ビジネスシステムセンター IT 部 部長の上田美治様は言います。

こうして小林製薬様では、まず営業担当者から会社契約の携帯電話を導入していくことに決めました。

導入の内容 ▶ 柔軟なアプリ環境を生かして業務効率向上の独自アプリを開発

小林製薬様では 2005 年 10 月、会社契約の携帯電話を約 250 台導入し、営業担当者に持たせました。このとき、特別な仕組みも同時に動き出しています。これらの携帯電話には、小林製薬様専用のアプリが組み込まれているのです。

「せっかく会社で携帯電話を導入するのだから、効果的なアプリを入れようと考えたのです。そのアプリ開発環境が、キャリア選びの最大のポイントとなりました」と上田様は説明しています。

「主要キャリアでアプリの環境を比較したところ、1社はアプリ開発の自由度が低く、使いづらい。1社は自由度が高くて融通が利くが、アプリの承認手続きに時間がかかるという問題がありました。我々としては小まめに改良してアップデートしたいので、その度に承認手続きに最低 2 週間も取られるようでは困ります。この 2 社に対し、当時のボーダフォンでは融通が利く上に承認も迅速で、当社の要件にピッタリでした。加えてアプリ開発業者も紹介してくれたり、通信費に関しても当時の営業担当が頑張ってくれて、3 キャリアの中で最も安い提案を出してくれるなど、

総合的なメリットからボーダフォンを採用することにしたのです」

この開発環境を使って小林製薬様が開発したアプリは、営業担当者が使うものと、全社員で使えるものの 2 種類。営業用アプリでは、上司から活動指示を受けたり、それに対する報告をその場で会社へ送信するという内容です。当時のメールは 1 通あたりの容量が限られていることや、山間部や地下街など電波状況が悪い場面があることも想定して、アプリ内部でデータを保持しておき、大容量のデータを分割送信したり、圏内になったら送信するという機能も備わっています。

また、もう一つのアプリは電話帳を暗号化して管理するというものです。当時の携帯電話には最近のように遠隔消去やロックができなかったため、個人情報保護のために開発されました。

「検討の際に注目していたのは、このようにアプリ内でデータを分割したり、暗号化するという処理が可能かどうかでした。ちょうど当時は携帯電話の性能も向上してきて仕事に使えるレベルとなってきており、IT 機材を社員に持たせれば荷物が増えて大変ですから、必ず持っている携帯電話だけで済ませられるようにしたかったのです」(上田様)

導入の効果 ▶ 固定電話も合わせてトータルの通信コストを大きく削減

その後も小林製薬様では、各部署でソフトバンク携帯電話の導入を進めてきました。現在では、携帯電話が 1,300 ~ 1,400 回線、モバイルデータ通信デバイスが約 1,000 回線という規模になり、また固定電話も「おとくライン」を活用、ほぼグループ全体で全ての電話がソフトバンクになっているそうです。

「以前は、内勤の社員は構内 PHS を主に使っていましたが、外出時の連絡手段としては使いづらく、ソフトバンク携帯電話が安くなって構内 PHS と遜色なくなったこともあって、PHS システムの入れ替え時期に合わせて段階的に移行していきました。当社の社内では分野ごとにチームを組んで仕事をしており、例えば研究開発担当者やマーケティング担当者との連絡も頻繁です。こういった連絡に、無料通話で内線的な活用ができる携帯電話は社内のコミュニケーションツールとして大いに役立っています」(上田様)

そして、このように全社的にソフトバンクを活用することで、相互無料通話の相手先が拡大し、大きなコスト削減効果ももたらされています。ボーダフォン採用当初と比較すると、ホワイトプランやホワイトライン 24 などの新しい料金プランの導入により、1 回線あたり 50% 以上のコスト削減が実現しました。

さて、時代の変化は止まりません。近年ではスマートフォンが急速に普及しつつあり、小林製薬様の社内でもマネージャー以上で利用し始めています。普通の携帯電話でもフルブラウザが使えるようになるなど、機能は 2005 年当時から大きく強化されてきました。こうした変化を受け、今後は業務用の携帯電話アプリも姿を変えていくと上田様は言います。

「報告用アプリは Web アプリに移行していく方針です。携帯電話アプリとスマートフォン用アプリの両方を開発していくのは負担が大きすぎますし、電波状況も改善が進んで圏外となる不安は少なくなってきました。また、端末上のアプリでは機能の制約がありますが、Web アプリなら Flash などを使って機能追加も容易になると期待されています。スマートフォンは VPN 経由で社内ネットワークにも容易には入れますから、同時にイントラネットでも Web アプリ環境を主体にしていく方針です。ソフトバンクには今後も、業界の最先端を行う魅力的なプランやサービスを、もっと出してほしいですね。そうすれば、ユーザーとしては面白いし、ずっとソフトバンクを使い続ける価値があると思います」(上田様)

小林製薬株式会社

所在地: 大阪市中央区道修町 4-4-10 KDX 小林道修町ビル

従業員数: 連結 2,359 名、単体 1,368 名 (2010 年 3 月 31 日現在)

資本金: 34 億 5000 万円 (2010 年 3 月 31 日現在)

概要: 医薬品、医薬部外品、芳香剤、衛生材料などの製造販売を行う製造販売事業と、大学病院をはじめ全国の病院に対して医療機器の輸入販売を行う医療機器事業を柱とする製薬会社です。

URL: <http://www.kobayashi.co.jp/>

※パンフレット記載内容は 2010 年 11 月現在のものです。