

# エルズサポート株式会社

-業 種：貸貸保証業  
-所在地：東京都新宿区  
-従業員：70 名



「高度なセキュリティ対策を考え、暗証番号に加えて『顔認証』機能を活用しています」

エルズサポート株式会社 経営管理部 人事・総務担当 三浦 弘恵さま (右)

エルズサポート株式会社 経営管理部 人事・総務担当 三浦弘恵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などを詳しく聞きました。

## エルズサポートについて

賃貸物件を借りる際の保証人代行、貸貸保証業。「L's貸貸保証」のブランドで保証人代行業務を行い、利用者は5万3000人(2011年1月末現在)。東京本社の他、名古屋、大阪に拠点を持つ。

URL: <http://www.ls-support.co.jp/>

## 社内連絡コスト削減のために携帯電話を導入

— エルスサポートでは、ソフトバンクの携帯電話をどのように活用していますか。

約2年前にソフトバンクの携帯電話30台を導入しました。営業部とカスタマーサービス部、そして役職者等、外出が中心となる社員に支給しています。

私が所属する経営管理部では、代表電話の対応を9時から18時までに限っているため、それ以降の対応用として携帯電話を使用しています。

また、2010年10月の本社移転を機に、固定電話も全面的にソフトバンクテレコム「おとくライン」に変更しました。

— ソフトバンクの携帯電話導入前は、携帯電話を利用していましたか。

以前はPHSを利用していました。しかし、電波状態など、つながりやすさで問題があり、携帯電話へのシフトを考えていました。

— ソフトバンクの携帯電話を導入された経緯を教えてください。

携帯電話へのシフトを考える一方で、当社の業務の特性上、固定電話からの発信がかなり多くあります。というのも、提携している不動産会社や仲介会社から、お部屋を借りたいというお客さまの申込書が届くと審査を行います。その際、ご本人確認の連絡を取らせていただきます。そして、契約後、仮に家賃が遅れた際の対応はすべて当社が行いますので、それらも固定電話からの発信になります。

ですので、少しでも社内での連絡に関わるコストを削減したいと考えていたところ、ソフトバンクのホワイトプラン980円で、携帯電話同士の通話料無料は魅力的でした。併せて、固定電話の一部をおとくラインに加入しました。



[L's 賃貸保証] のホームページ

## セキュリティ対策で、『顔認証』機能を活用

— ソフトバンクの携帯電話導入にあたり、どのような点を重視しましたか。

導入の目的はコストダウンでしたので、コスト面が一番です。そして、携帯電話からもお客さまに連絡を取ることがあるため、セキュリティ対策に配慮した機種を選択しました。

— どのようなセキュリティ対策を採られたのですか。

携帯電話の暗証番号でのロックだけでも、十分という考えもありますが、当社は個人情報の取り扱いに対して、厳しく管理をしていきたいと考えていました。ですのでプラスの対策として「顔認証」機能付の携帯電話を導入しました。

携帯電話を使用しようとする、内蔵カメラが立ち上がり、顔が一致すると使用できるようになります。うっかりの紛失はあってはならないことですが、暗証番号に加え顔認証で、より高度なセキュリティ対策を採っています。

— 携帯電話導入の際、何か懸念はありませんでしたか。

導入当初、個人的に他社の携帯電話を持っている社員からは、少し電波が弱いという話には出たこともありますが、現状として何か支障が出たということはありません。

— 実際の通信費の削減には役立ったのでしょうか。

携帯電話・固定電話あわせて通話料が削減されており、通信費のコストダウンにつながっています。

また、ホワイトプランに加え W ホワイトなど、各人の使用状況に合わせた料金プランとなるようチェックしています。



「携帯代はシンプルに 980 円×台数分、です」

## 通話料無料が、通信コスト削減につながる

— 通話料無料のメリットを感じるのとはどんな時ですか。

営業部、カスタマーサービス部ともに携帯電話からの発信は社内あてよりも社外あてが多いのが現状です。先にお話したように、コールセンターからの発信もお客さまへの連絡が多いのです。対お客さまに関しては、コスト削減は出来にくい部分です。

すると通信費でコストダウンできるのは社内での連絡以外にはありません。社員間の連絡や、外出している社員と部門との情報共有の際は携帯電話を使用して発信するようにしています。

なかでもカスタマーサービス部とコールセンター間の情報共有は、コールセンターの固定電話はほとんどが使用中ということもあり、連絡用の携帯電話あてにかけた方が連絡が取れやすいという、実務的な面でのメリットもあります。

— 本社移転を機に固定電話もすべておとくラインにご加入頂きましたが、コスト削減が目的ですか。

コスト削減が目的です。コールセンターからの発信は対固定電話よりも、現在では携帯電話あてが中心になっています。固定電話各社の料金プランを比較した際、携帯電話あての通話料が一番安いことが、全面導入の理由です。

もちろん、ソフトバンクの携帯電話とは通話料無料になりますから、先にお話した社内の通信費の抑制という意味も大きいですね。

— 通話だけでなくメールは使用されていますか。

メールは社内連絡や情報発信、部門内、部門間の情報共有のために使用しています。部署毎のグループを作成して一斉に送信できるようになっています。

PC あてのメールに関しては、当社が使用しているグループウェアにはモバイル端末からメールを参照できる機能がついていますので、そちらを利用して確認を行っています。併せてスケジュールや進捗管理なども携帯電話から参照できるのですが、そちらを使用しているかどうかは個人差があるようです。

## こちらの考えに合った、タイムリーな提案

— ソフトバンクの営業の対応について、どうお感じですか。

営業の対応としては、問題ないと考えています。様々な提案もいただけますので、助かっています。

— ソフトバンクへの今後の期待をお聞かせください。

電波状況の改善に関しては、これでいいということはないと思いますので、引き続きがんばっていただきたいですね。

また、他社の携帯電話への通話料金にも割引があるといいと考えていたところ、タイミング良く、「ホワイト法人」のご提案を頂きました。

今後、社内の基幹システムのリプレースに伴い、タブレット型端末なども検討中ですので、良いご提案があればお待ちしております。

※ 取材日時 2011 年 2 月

※ 本文中の数値、情報はいずれも取材時のものです。