

導入事例 Case Study

Windows Mobile 3,500台の活用で 営業とエンジニアの業務効率を大幅に向上



株式会社大塚商会(以下、大塚商会)では、営業の早期帰宅の実現や、エンジニアの業務効率化を目指して、2007年4月からWindows Mobileを導入。現在まで2年半にわたって活用を続けています。これにより、日常業務の効率化に加えて、コールセンターに寄せられたお客様の要望に応じてのエンジニア派遣対応も大幅に迅速化。お客様サービスの向上を実現しました。



課題と効果



株式会社大塚商会
トータル情報システム室 課長
川崎 多氏

- 課題** エンジニアの業務報告はWebシステムを利用していたため、外出先ではノートPCの起動、ネット接続など、手間と時間がかかっていました。
- 効果** Windows Mobileの画面上で項目を選んで決定するだけで業務報告が完了するようになり、かなりの手間を省くことができています。



株式会社大塚商会
トータル情報システム室
企画開発第4グループ
山田 隆男氏

- 課題** コールセンターにお客様から障害対応依頼の連絡があった際、エンジニアの作業状況が見えないため、対応できない人への依頼があったり、連絡が取れない場合は返事を待つなどのムダがありました。
- 効果** Windows Mobileの活用開始後、エンジニアは端末上のアプリケーションで簡単に承諾したり、電波圏外でもオフラインで作業記録したりできるようになりました。この作業記録を元に、コールセンターでは状況を判断し適切な人に対応依頼できるようになりました。エンジニアは携帯端末の「承諾」のボタンを押すだけで、データベースに登録され、一連の処理につながるため、お客様対応が大幅に迅速化しました。
- 課題** 外出中にメール確認ができなかった頃は、帰社してから初めて大量のメールが届いていることを知り、あわてて対応することもありました。
- 効果** Windows Mobileを導入し、Exchange Serverと連携させたことで、いつでもメールやスケジュールを確認でき、非常に安心です。移動中にすべてのメールを確認して対応を考える時間を持てるため、業務効率が大幅に向上しました。

導入の背景 業務改善のためにモバイル環境の利便性向上を検討

国内最大級のソリューションプロバイダとして、オフィスの抱える様々な課題に対する解決策を提供している大塚商会。同社では、2007年より、社員の自己実現の支援と健康管理を目的とした「早期帰宅・営業効率UPプロジェクト(以下、SKP)」という業務改善の取り組みを実施しています。その中で「業務効率の向上のために、モバイル環境を、もっと便利にしたい」という課題があり、それがWindows Mobile導入検討

のきっかけとなりました。同社の川崎 多氏は、次のように説明します。「従来は、ノートPCを携帯し、データカードを使って社内のシステムに接続していました。しかし、外出先のちょっとした時間を活用するには、PCの起動は手間がかかりすぎていました。そこで、モバイル環境をもう少し便利にして、営業やエンジニアの業務効率を向上させたいと考えたのです」。

選択のポイント ... スペックやアプリケーションの開発生産性から採用

川崎氏は、Windows Mobile導入当初からの経緯について、次のように振り返ります。「当社で導入を開始した当時は、まだスマートフォンの種類も少なかったのですが、検討の結果、『SoftBank X01HT』を採用することにしました。決め手は通信速度が速く、スペック的に優れた機種であるという点、そして、ソフトバンクの導入実績です。一方、『X01HT』は電話をかけるのもタッチパネル式だったため、導入後、『電話がかかりにくい』などの声が寄せられました。そこで、キーボードを搭載した『SoftBank X03HT』の発売後、

機種や切り替えタイミングをソフトバンクテレコムに相談しながら順次切り替えを実施しています」。

スマートフォンの中でWindows Mobileを採用し続ける主な理由として、同社の山田 隆男氏は、「アプリケーションの開発生産性」を挙げています。「業務効率化の一環として、社内システムとの連携は欠かせない条件でしたが、独自の仕様で開発しなければならない携帯端末と違い、PCと同じ汎用OSでアプリケーション開発できる点は非常にありがたいですね」。

