

# 導入事例 Case Study

## 携帯電話で会社メールを手軽に送受信 多忙な業務を効率化とコスト削減で支える



高機能な工程管理ソフトを活用したプロセス管理システムを提供する株式会社ツールズ(以下、ツールズ)。同社の主力商品であるソフトバンク携帯電話専用のASPサービス「TOOLS MOBILE」は、様々な業種の業務を効率化するサービスとして高い評価を得ており、順調にビジネスを拡大しています。一方、ビジネスの成長に伴い、営業担当者の外出頻度も増加。外出中に会社のPCに届いたメールへの対応が遅れがちになっていました。そこで、会社宛のメールを携帯電話に転送、さらには携帯電話からでも会社のメールアドレスを使って返信できる「かんたん会社メール」を導入。素早いお客様対応を実現しています。



### 課題と効果



株式会社ツールズ  
常務取締役  
IT 技術担当  
根塚 雅和 氏

**課題** 営業担当者のお客様訪問件数が増加。外出中はノートPCでメールチェックを行っていましたが、起動や確認に手間がかかることから、お客様対応が遅れることがありました。

**効果** 「かんたん会社メール」を活用して、会社のPCに届いたメールをほぼリアルタイムに携帯電話に転送。どこでも読める上、すぐに会社メールのアドレスから返信できるため、お客様からの要望や問い合わせにもスピーディに対応できるようになりました。



株式会社ツールズ  
技術部  
米川 和久 氏

**課題** ビジネスの拡大に伴い携帯電話の利用が増え、通話料が増加。社員間の携帯電話利用も多く、コストを抑える方法を検討していました。

**効果** 社員用の携帯電話をソフトバンク携帯電話で統一。さらに固定電話を「おとくライン」に切り替え、「ホワイトライン24」を採用したことで、携帯、固定を問わず社内通話がほぼ無料になりました。その上、ソフトバンクの携帯電話からはツールズへの通話料が無料になるため、「TOOLS MOBILE」のお客様からも「料金を気にせず通話できる」と好評です。

### 導入の背景 ..... 顧客訪問の急増に伴い営業担当者のメール環境が課題に

建設、農業、製造・物販・物流など、様々な業種に対応した業務・工程管理ソフトを開発し、ソフトバンク携帯電話専用のASPサービス「TOOLS MOBILE」として提供しているツールズ。サービスの中核となる「プロセス管理機能」は、カメラ、位置情報など、携帯電話ならではの機能を活かし、いつ、誰が、どんな業務を行い、どのような状況になっているのかを簡単に管理することが可能です。例えば物販業の場合、営業担当者が各小売店で自社商品の陳列風景をカメラで撮影。すると、そこに位置情報や日時などのデータが自動的に付加され、リアルタイムにシステムに反映されます。「これにより、本社側で自社商品の販売状況

を素早く把握。瞬時に戦略を修正するなど、柔軟な対応が可能になるのです」と同社の根塚 雅和氏は説明します。

こうした機能が評価され、多くのユーザーを獲得している会社ですが、サービスへの引き合いが増えるにつれ、営業担当者の顧客訪問件数が急増。丸一日外出し続けることも多くなり、会社のPCに届いたメールへの対応が遅れがちになっていました。「ノートPCを持ち歩いていましたが、起動に手間がかかる上、受信作業を行わなければメールに気付きません。もっと効率よく、確実にメールを確認できる方法が必要でした」と米川 和久氏は話します。

### 選択のポイント ... メール環境と通話コストの両方を解決する提案を評価

こうした課題を解決するため、同社が採用したのがソフトバンクテレコムの提案でした。まず、外出中のメールの問題を解決するために導入したのが「かんたん会社メール」です。これは、会社のPCに届いたメールを携帯電話に自動転送するサービス。「新たにインフラを構築する必要もなく、会社に届いたメールがほぼリアルタイムに携帯電話へ転送され

る点を評価しました」と米川氏は話します。

また、通話料削減の面では、ソフトバンク携帯電話と固定電話サービス「おとくライン」を導入し、各種法人割引サービスを採用。「携帯間だけでなく、携帯と固定電話間の通話も無料でできるプランなど、当社の条件にぴったりの提案をしてもらいました」と米川氏は続けます。

## 導入の概要と効果 ●●● 業務効率向上とコスト削減の両立が少数精鋭の組織を支える

「かんたん会社メール」導入後、同社の営業担当者は、外出先でもお客様からのメールを確認し、すぐに対応できるようになりました。「ノートPCは自分でメール確認のアクションを起こさなければならない『PULL型』ですが、『かんたん会社メール』は『PUSH型』で自動的にメールが転送されてきますから、見逃すこともありません。また、携帯電話からメールを返信してもお客様側には会社のメールアドレスが表示される上、返信メールには自身の会社のアドレスが自動的にBCCに加えられます。帰社後にお客様とのやり取りの履歴を確認することもでき、安心してメールを返信することができます」と根塚氏は話します。加えてASPサービスのため、システム面の変更やメンテナンスの

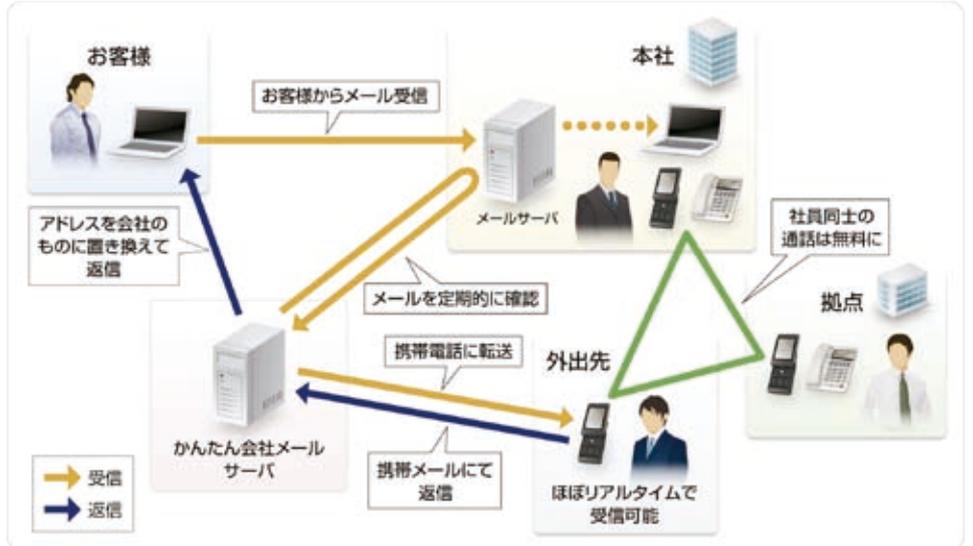
手間が不要な点も大きなメリットとなっています。

さらに、ソフトバンクテレコムが提案した電話サービスの組み合わせによって、通話コストの問題も解決。「社内の通話がほぼ無料で行えるようになり、月額3万～4万円の携帯通話料がかかっていた社員も半額程度になっています」と米川氏はコスト削減効果を強調します。

社員20名と少数精鋭で業務を行う同社にとって、適正なコストで社員1人ひとりの業務効率、そしてサービスの品質の向上を図ることは重要なテーマとなります。それに対し、根塚氏は「今回の提案によって業務効率向上とコスト削減を両立することができました」と強調します。

### 導入したサービス

「かんたん会社メール」は、会社のPCに届くメールをほぼリアルタイムに携帯電話へ転送するASPサービス。タイムリーな顧客対応、業務効率化などに役立ちます。また、「おとくライン」は固定電話の料金が割安になるサービス。さらにソフトバンク携帯電話同士なら1時～21時は無料で通話できる「ホワイトプラン」、ホワイトプラン加入携帯電話から10名までのビジネスグループ宛の通話が無料になる「ホワイト法人24」、ソフトバンク携帯電話と「おとくライン」との通話が無料になる「ホワイトライン24」など、法人向けの各種サービスと併用することで、大幅な通信コスト削減も可能です。



## 今後の展開 ●●●●● お客様から寄せられる要望をサービスの強化に活かす

ソフトバンク携帯電話と「おとくライン」を導入したことで、「TOOLS MOBILE」のお客様など、すでに両サービスを利用しているお客様からの通話もほぼ無料で行えるようになりました。「お客様からも非常に好評で、以前にも増して製品への要望や問い合わせが寄せられています。思いがけぬ効果ですが、積極的にサービス品質の向上につなげていきたいと思っています」と米川氏は話します。

同社は端末の処理能力の高さを活かし、より高度な機能を追加した

「TOOLS Mobile for iPhone」を新たにリリースしましたが、お客様から寄せられる要望はこの新サービスの進化にも大いに貢献するはず。iPhoneは携帯というよりコンピュータですから、機能拡充の可能性はこれまで以上。「TOOLS MOBILE」の利用者はさらに増えると考えています。今後も当社のビジネスに不可欠なパートナーとして、ソフトバンクテレコムには様々な提案や助言をいただきたいですね」と根塚氏は最後に話しました。

## 株式会社ツールズ

本社：東京都新宿区新宿1-36-12 サンカテリーナ4F

設立：2007年3月

資本金：2,000万円(2009年4月現在)

従業員数：20名

事業概要：建設・土木業をはじめ、物流、農業、医療など幅広い分野における業務・工程管理を支援する携帯/iPhone向けASPサービスのほか、積算・割付、物流スケジュールリング、建設マネージメントなどのサービスを提供。特に、複雑な管理が必要な建設業界においては、工期短縮などの効果が高く評価されています。

URL：<http://www.tools.jp/>



**TOOLS**  
Technology Oriented Operational Link Service

※パンフレット記載内容は、2010年4月現在のものです。



あなたのビジネスに役立つ 大好評  
**ビジネスメールマガジン**

ソフトバンクテレコムの最新サービスや導入事例、各種セミナーのご案内やWEBマガジン「vivo (ヴィーヴォ)」の最新情報をご提供いたします。

<http://tm.softbank.jp/mgz/>

FREE

※「個人情報のお取り扱いについて」：ソフトバンクテレコム株式会社では、個人情報の保護に努めております。今回いただきました情報につきましては当社セミナー運営の参考情報および当社からのご案内や営業活動に活用させていただくことがございますが、それ以外の用途で使用することはありません。 URL：<http://softbanktelecom.co.jp/ja/privacy/>