

企業のケータイ活用 本格化しはじめたケータイのビジネス利用

「携帯白書 2006」の『メディア』としての活用が進む携帯電話のビジネス利用最新事例」に掲載

富沢木実

携帯電話の普及が一巡したことで、携帯電話キャリアやミドルウェアを提供する企業などが積極的にビジネス市場を拡大していること、一方、ビジネス側も携帯電話を若者のおもちゃといった認識から誰もが持つメディアであると社会的に認知してきたこともあり、ビジネス利用が本格化しはじめた。

1. 中小小売店などの販促利用が拡大

ケータイが消費者と自社とを結びつける重要なチャネルであるとの認識はかなり定着してきた。先進企業は、すでに、お得情報提供、クーポンで店に誘導、資料請求やサンプル応募、潜在顧客の囲い込み、顧客とのコミュニケーション促進、データ分析などの販促ツールとしてケータイを活用している。

企業が独自にシステムを構築することもあるが、ASPサービスを利用することが多い。自ら構築するよりも、手軽な料金ですぐに実施できるうえに、キャリアや端末ごとのシステムの違いを気にせずに済むからだ。当初、規模の大きい企業を狙ってサービスが開始されたが、数年前から新規登録料無料、あるいは1ヶ月のメール配信数無制限などの安い料金体系のサービスが提供され、裾野が広がってきた。

だが、それでも、中小小売店や飲食店向けは、経営者がそもそも「自社の売りは何か」、「お客は誰か」を把握していない、これまでチラシなどは印刷業者に依頼してきたため、何をどのように訴えたらよいのか分からない、といった問題があり、なかなか花開かなかった。

このため、中小の顧客にきめ細かくコンサルできる体制を作れるかどうかは課題であったが、全国に代理店網を設けるなどにより、この一年で顧客開拓がかなり進んできた。

「おやゆびどっと混む」を提供しているビープラスは、昨年の白書執筆時には、代理店網構築中であったが、その後顧客開拓が進んだ。ホームページには 83 の事例が掲載されている。地元印刷会社が代理店になっているケースがあり、上手な中小顧客開拓手法といえる。丸紅テレコムとサーバーワークスが提供している「ケータイ@」は、昨年 100 サイトとしていたが、今年は 300 サイトを超えたと公表している。

携帯電話を販促ツールとして使う手法は、必ずしも店とは限らない。幼稚園、小学校などにも使える。保護者に学校からのお知らせを流す、子供たちの幼稚園での様子を伝えるなどに使われている。

2 . 社内データベースへのアクセス拡大

社外にいても、社内のデータベースにアクセスし、在庫確認をしたり、メールを読んだり返信したいとのニーズは高いが、セキュリティ問題がネックになっている。しかし、「インターネット白書 2005」によると、IP-VPN(通信事業者が提供する閉域 IP 網上のネットワーク)を利用している企業は約 3 割で、うち外部からのアクセスを認めている企業は 5 割を超えている(管理職だけ、ある部署だけを含む)。規模が大きいほどこの傾向は強まっており、5000 人以上では 9 割に達している。セキュリティへの不安はあるものの、業務効率や利便性向上の観点から進めざるをえないのが実態のようだ。

最近では、グループウェアや法人向けソリューションを提供する企業がメニューのなかにモバイル対応を予め用意している。各社のシステムにはそれぞれ特徴があり、たとえば、データはケータイに蓄積されず閲覧のみできるようにして漏洩を防ぐ(インフォテリア)、PCメールの添付ファイルも画像にして閲覧できる(ユーエヌアイ研究所)、

会社に届いたメールを携帯電話から会社のアドレスで返信できる(イー・ポスト)、どの携帯キャリアからでも閲覧できる(富士通)、ケータイで会社のPCの文書作成もできる(東芝)などがある。

また、テレビ電話機能が付いた端末を使って、PCだけでなく携帯電話も含めたテレビ会議システムも登場している。現場の様子を写メールで送るといったことは以前から始まっているが、テレビ電話を使えば、もっと臨場感を得られる。

3. モバイル職種の効率化に活用

オフィスの外で仕事をするのが常態の職種では、顧客満足度向上と業務効率化を目指して、早くから携帯電話やPDAを端末としたシステム化が図られている。

MCPCの2005年アワードでは、ユニアデックスの「GPS携帯電話を活用したフィールドサービス支援システム」と日立コンシューマ・マーケティングの「サービスモバイルシステム」が受賞した。前者は、コールセンターに修理依頼などの電話が掛かってくると、地図上にサービス要員の居る場所がわかるので、直近・適確な要員を選んで指示し、リアルタイムな対応ができるというもの。サービス要員の方も、電話でなくブラウザで指示内容を確認できるし、タイムスタンプ機能で作業状況などを報告しやすい。平成16年10月から全国のサービス要員1000人を対象に本格的に導入したところ、サービス業務の作業が25%向上したほか、間接業務の軽減にもつながったという。このシステムは、社内での実績を踏まえ、商品としても提供されている。アワードでは、このほか、PDAを端末とした受賞例があった。

4. 派遣スタッフの募集や勤怠管理に有効

アルバイトや派遣スタッフの募集・勤怠管理に携帯電話を活用することも一般化してきた。

求人誌「アルバイトニュース」を発刊している学生援護会は、同誌

を 2005 年から携帯電話連動型に進化させた。求人情報に付与された番号をケータイに入力すると、「応募締め切り」や「締め切り間近」などリアルタイムの情報や地図情報、求人情報の詳細が入手できる。同社は、これに先立って、企業のアルバイト採用担当者向けに、携帯電話を使った募集・採用業務を支援する「ラクラク・ヘルパー」を無料で提供した。

シナジーは、飲食店などのアルバイトやパートの勤怠管理システム「バイトマスター」を ASP サービスで提供している。このシステムでは、手作業では手間のかかる勤務表の作成や勤怠管理が容易にできる。急な欠勤等が起こった時は、ヘルプ（補充）募集メールをアルバイト等の携帯電話に定形文で一斉配信する。アルバイト等にとっても、自分の携帯電話からスケジュールの確認、出勤希望登録、ヘルプ（補充）登録などをメールでいつでも簡単に行える。管理者も確定した全スケジュール内容を携帯電話で確認したり、欠勤・遅刻・早退やヘルプ登録もメールで知ることができる。

アイネットは、この「バイトマスター」のシステムを使って独自の ASP サービスを提供している。すでに、「自遊空間」などの複合娯楽施設を運営するランシステムが導入しており、今後、ガソリンスタンドなど業界ごとの賃金体系に合わせてソフトを加工し、サービス提供先を広げていく予定である。

勤怠管理システム「ユビオス」を提供している沖電気は、2005 年 3 月に、派遣社員の遅刻防止を狙ったモーニングコール機能を加えた。派遣社員があらかじめ起床時刻を登録、予定通りに起きた場合には起床したことを登録する。派遣元マネージャーには、起床しているかどうかの情報が通知されるので、起きていない社員にのみ連絡をすればよい。今後、人材派遣会社のほか、旅行会社や運送会社など不規則な勤務体系を管理する企業などへ展開していく予定である。

5 . 遠隔地情報を取得する活用の広がり

遠隔地の情報を携帯電話で受け取るという仕組みは、これまでもさまざまな利活用がなされてきた。GPS 機能と合わせ、子供の居場所を確認したり、盗難自動車の探索をする、あるいは、カメラ機能やセンサーを利用して、留守宅や建築現場の情報を得るなどである。最近では、多様な分野で遠隔地の情報を受け取る使い方が広がってきている。

工作機械メーカー各社は、携帯メールを使って、顧客の機械を 24 時間保守・メンテナンスするサービスを提供している。ヤマザキマザックは、2004 年 10 月から国内で無料サービスしていたが、好評なため、2005 年 10 月から有料サービスとして始めることにした。日本のほか、中国ですでに一部開始しており、欧州、米国など世界で展開する計画である。

東亜建設工業は、作業船を無人回航させるにあたって、従来の波高・風速等の海象条件による監視に加え、船体に艀装したセンサーから船の位置、船体傾斜、浸水の 3 情報を携帯電話の packet 通信によって取得、曳船や管轄事務所等が常時監視できるようにした。また、管理者全員の携帯電話に、メールで定期的に回航状況が配信されるほか、もし浸水が生じた場合には自動的に警報が発信される。

ナナオは、農業用水を管理する水土里ネットセケ用水と共同で携帯電話を使い水門を遠隔制御するシステムを開発した。このほか、農園監視、穀物倉庫の温度・湿度管理、養殖向け海中水温管理など、センサーと携帯電話を結びつけたさまざまなシステムの実用事例がたくさん生まれてきている。

6 . マンションの鍵に携帯電話を利用

昨年まで、マンションの差別化に留守宅監視サービスが使われていたが、今年の話は、携帯電話による電子鍵である。

K E S A K A システム、コネクテックノロジーズ、伊藤忠テクノサイエンス、NTT ドコモ九州の 4 社は、NTT ドコモの「おサイフケーター

イ」をマンションの鍵とするサービスを開始した。2004年11月に竣工した九州八重洲興業の分譲マンション「ジョイナス吉塚」(福岡市)に日本で最初に導入された。東京建物も、日立製作所、つなぐネットコミュニケーションズと開発した「おサイフケータイ」を鍵として使えるマンション「Brillia 桜新町 id」、「Brillia 外苑出羽坂」を2005年5月に販売開始した。

群馬県富岡市の住設メーカー無限は、錠前システム「安心くん」を販売している。これは、基地局に au の CDMA 携帯電話を使うが利用者の方は、どの機種でも使うことができる。このほど、3500 戸のアパートや戸建住宅を管理運営する富山市のミタホームがこれを採用することにした。

携帯電話を利用した鍵は、鍵穴がないのでピッキング被害を防げる、入居者が代わった場合の鍵交換が容易などメリットが多く、今後広がっていくと思われる。