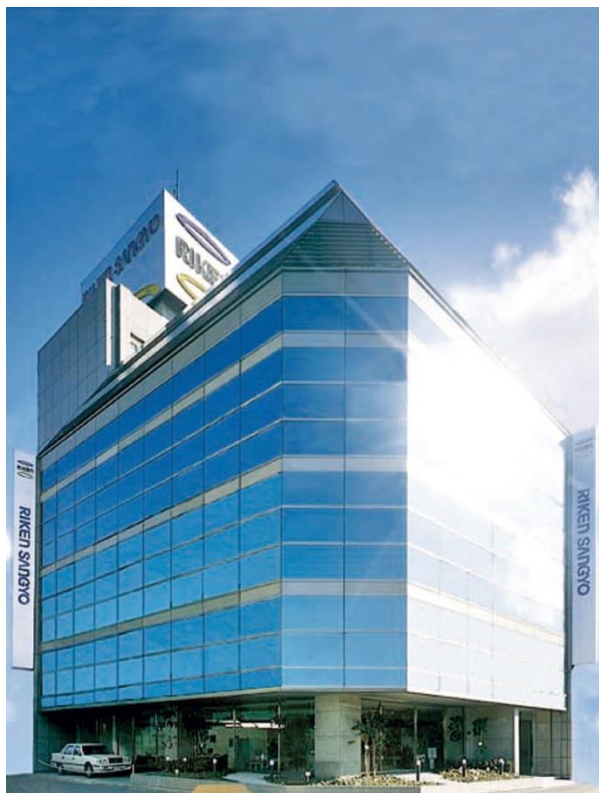


モバイルデバイスの導入と現状

会社概要

理研産業株式会社



本社： 広島県広島市中区大手町4-6-27

創業： 1939年(昭和14年)5月

資本金： 6,000万円

従業員数： 220名

拠点： 広島・岡山・福山・三原・呉・東広島・三次・岩国・東京

事業内容：

IT機器販売及びメンテナンス

オフィスタータルコンサルティング

IT機器及びアプリケーションの活用サポート

文書管理支援(メディア変換・複写業務・POD)

Webシステムの開発・販売・運用保守

ウォーターサーバーのレンタル及びボトル水宅配



理研産業株式会社

モバイル端末導入に至る経緯

トップオーダー

今期中に外勤社員のPCの入替と
モバイルデバイスの導入を検討・実施する

導入プロジェクトの発足（2012年8月）
営業職＋幹部・・・iPad75台支給
サービス職・・・MPC70台支給

■目的

- ・社内インフラ環境を時代の変化に合わせる
- ・営業プロセスの变革
- ・コスト削減

検討課題

- ・セキュリティと利便性のバランス
- ・各部門でどのようなニーズがあるか
- ・かかるコストと削減されるコスト
- ・社員教育について

お客様満足の上昇

モバイルデバイス導入前の状況

調べものがある時は..
いったん会社に戻る
内勤社員に調べてもらう
夕方帰社後

総通話時間の半分強が
社員間通話



携帯電話を支給
通話
Webアクセス禁止
連絡用にiモードメール



個人所有の
スマートフォン

Eメールサーバ
外部からの受信不可

社内PC (WinXp)
持ち出し禁止

社内システム
19:00にはクローズ



Excel・PPで作成した資料を
出力し、持参

営業プロセスの変革

営業効率
UP

- ・iPadを活用した仕掛けにより、SA営業プロセスを変革する
- ・『顧客軸に立ったニーズ把握/課題抽出』の手法を社内で共有する

プレゼン件数

案件数
SFDC活用

プレゼン件数

売上金額
粗利金額

コスト
意識を持つ

- ・iPadを活用する事でワークスタイルを変革させ、経費を削減する



カタログ費用



印刷費用



残業代



交通費用



『タブレット端末やクラウドサービスの導入』という、今後さらに拡大していく顧客ニーズに応えるために、先頭に立ってノウハウを蓄積しお客さまへ提供していく



理研産業株式会社

期待される導入効果

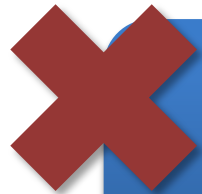
社外からの社内システムへのアクセス	
1	発注・申請業務等
2	SFAへのアクセス
3	お客様からの要望に対して迅速な対応
ツールとしての活用	
1	デジタル化されたカタログ・提案書の活用
2	操作マニュアルのデータ化
3	デモサイトを活用したデモンストレーション
サービス	
1	リモート操作・メンテナンス作業実施
2	修理履歴・部品番号確認
その他	
1	直行直帰体制で出先への支援強化

期待されるコスト削減

共通	
1	各種申請に関する時間 : 15分
2	調べごと・帰社後のメールのやりとり : 15分～30分
活用として	
1	デモ準備や環境構築の削減
2	社外からのリモートメンテナンス活用
3	コールセンターの技術支援・問い合わせ・部品発注
サポート・保守	
1	修理代金の削減
2	社内PC障害時の設定作業費用
その他	
1	ペーパーレス化による印刷・紙コスト削減
2	時間の有効活用→時間外労働の減少

業務改善による削減コスト－（機器導入コスト＋追加通信費）＝
62,664,600円／年間の削減が可能

タブレット選定



Android

- セキュリティ面で不安
- メーカー・機種によってOSのバージョン／操作性が違う
- 管理項目多い



Windows8

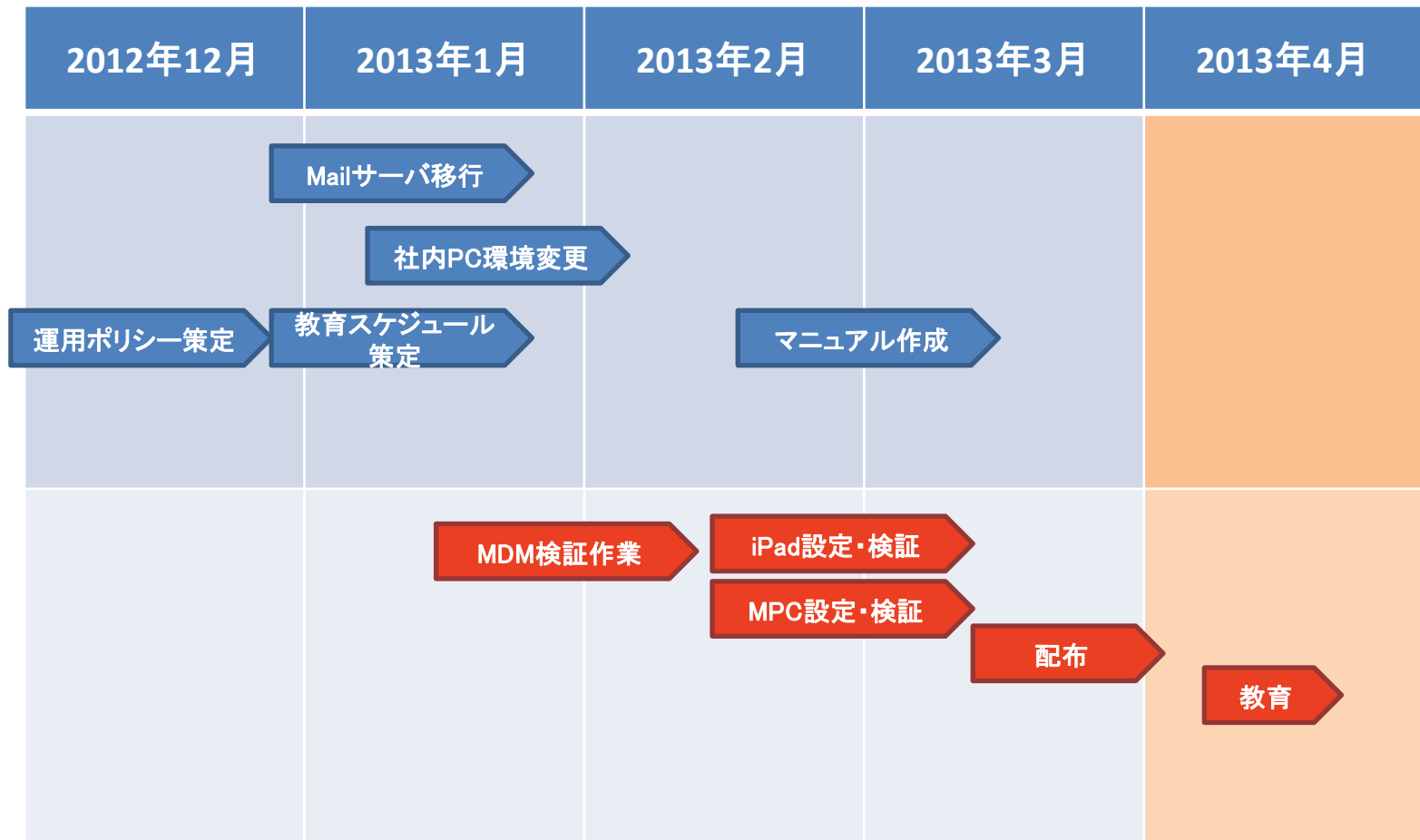
- タブレットとして評価できる状況ではない(2012年末時点)
- OSとしての市場の評価も未知数



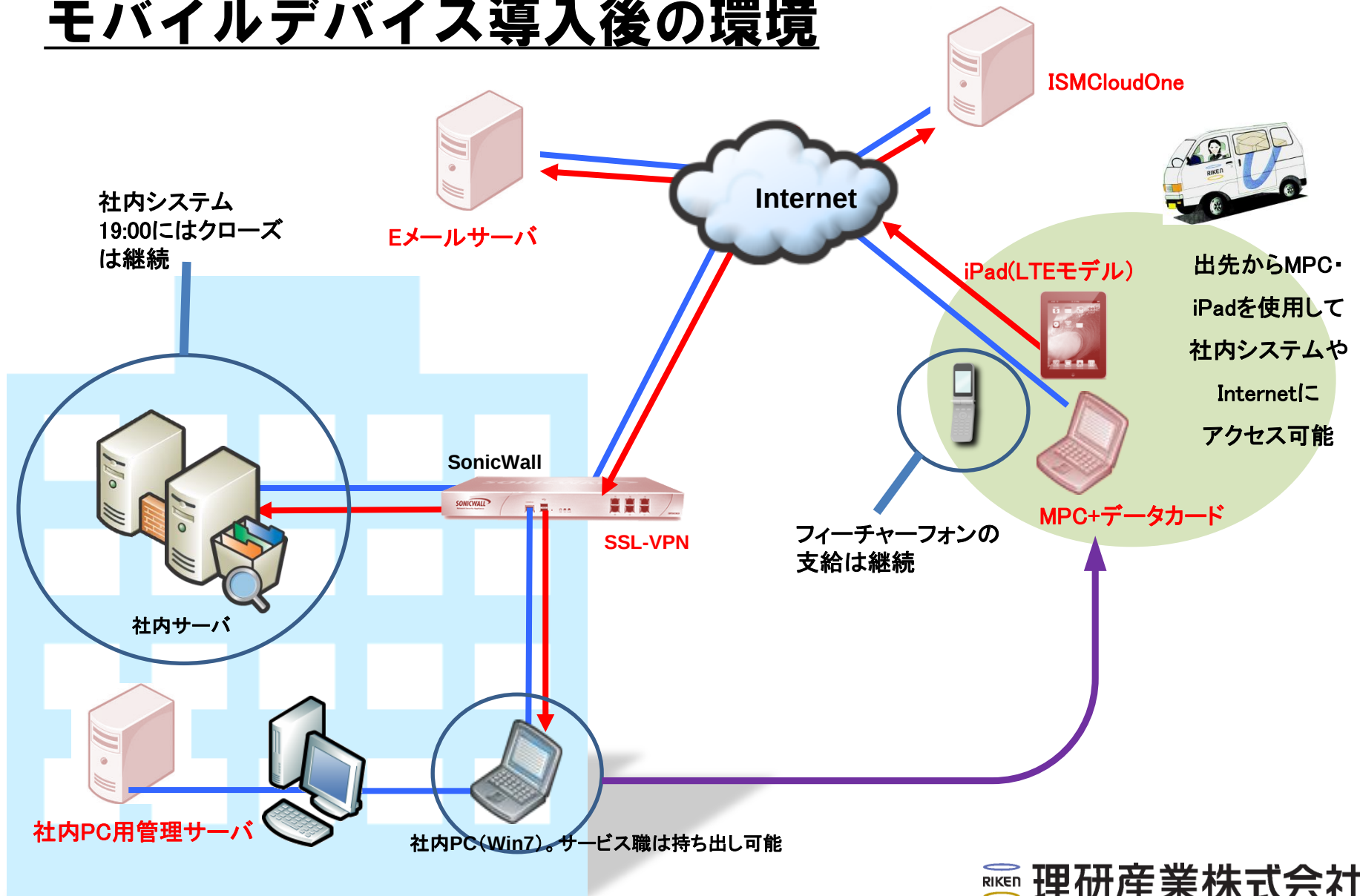
iPad

- セキュリティ面で堅牢
- 市場シェア・話題性
- 弊社トップを含めプライベートでのユーザも多い(iPhone含め)

導入スケジュール



モバイルデバイス導入後の環境



運用ルールの構築と教育

■運用ルール（一部）

パスコードの設定（180日で更新）

自宅への持ち帰りは禁止（直行直帰時除く）

AppleIDは会社から支給したもののみ許可

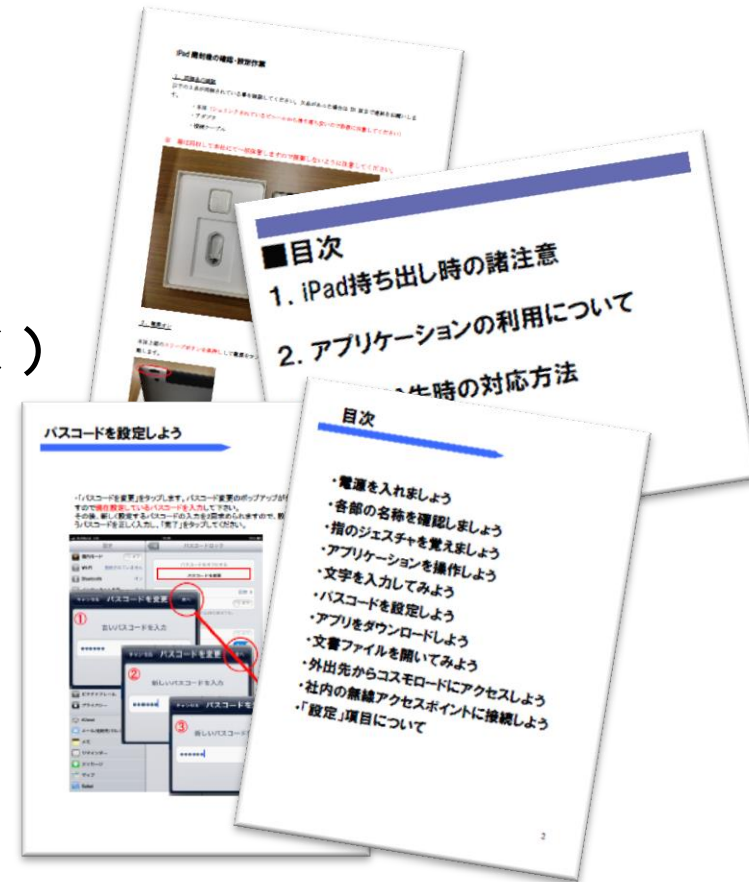
有料アプリのインストール禁止

iTunesとの連動禁止

各種クラウドサービスの利用は禁止

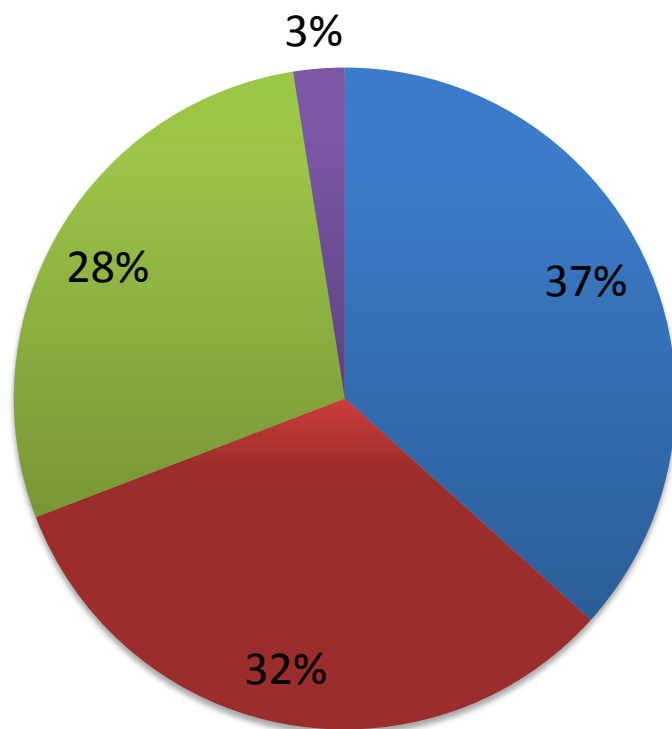
カバー・保護フィルム等は個人で用意

■持ち出しての運用を始める前に集合教育

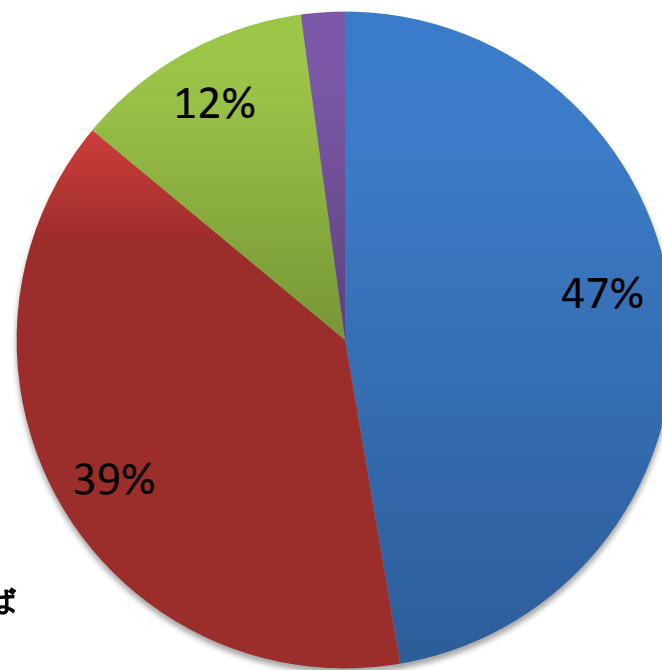


導入 3 ヶ月後の社内アンケート

今回の新システム導入(PC・iPad支給)に満足していますか。



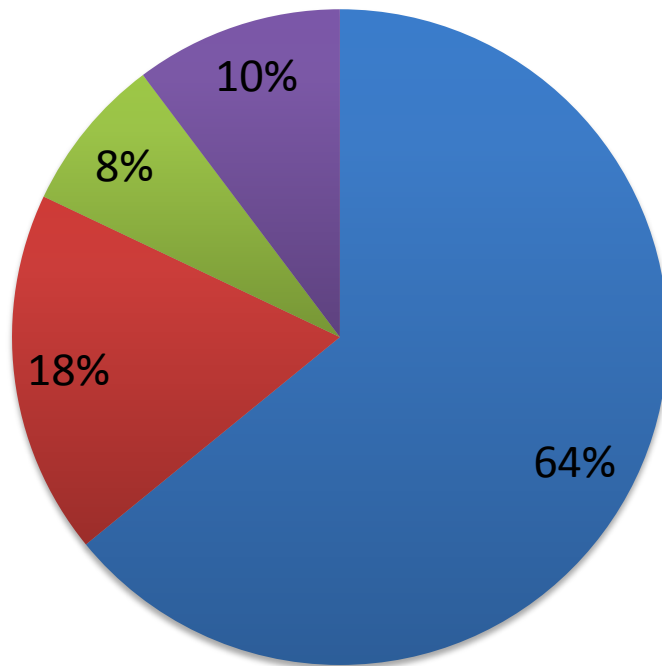
本社



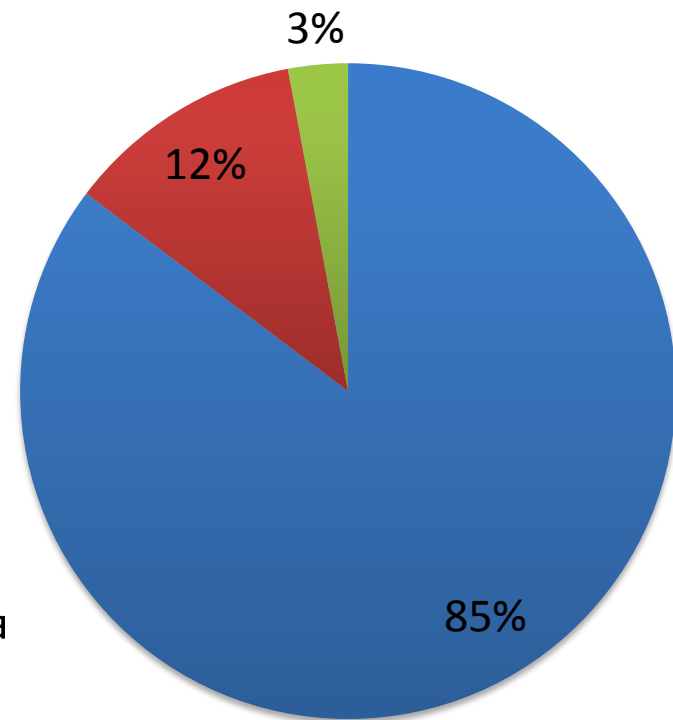
営業所

- 満足
- どちらかといえば
- どちらでもない
- どちらかといえば不満
- 不満

iPadを社外へ持出す頻度はどのくらいですか。



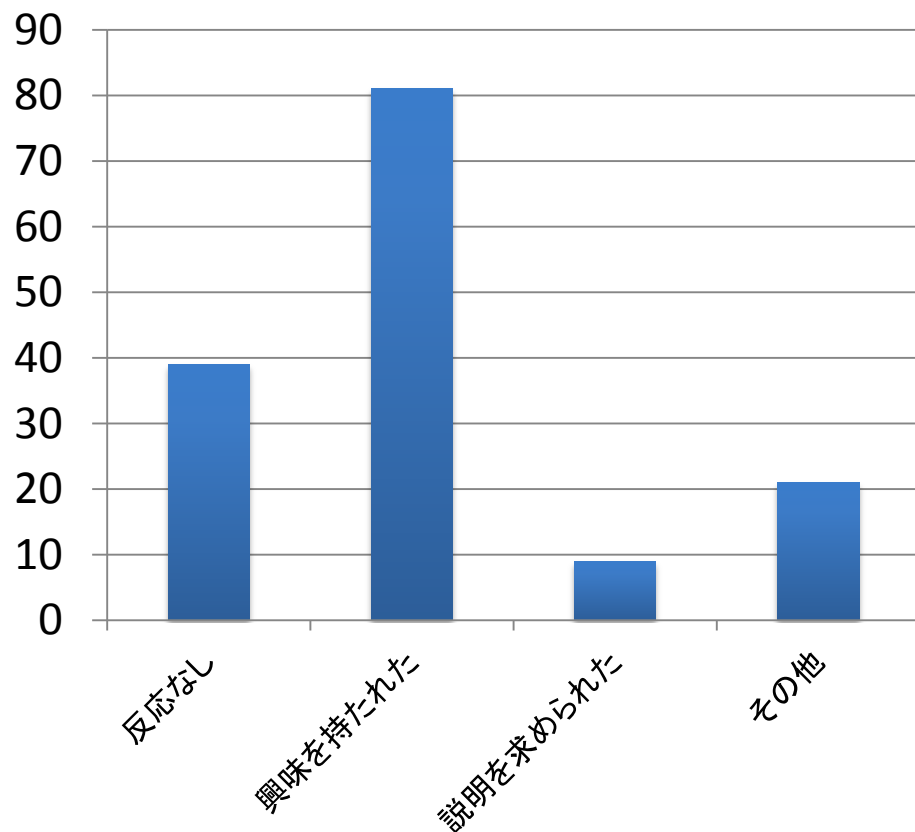
本社



営業所

- ほぼ毎日
- 週2〜3日
- 週1日
- それ未満
- まだ持っていない

訪問先で使用した時のお客様 の反応はどうか。

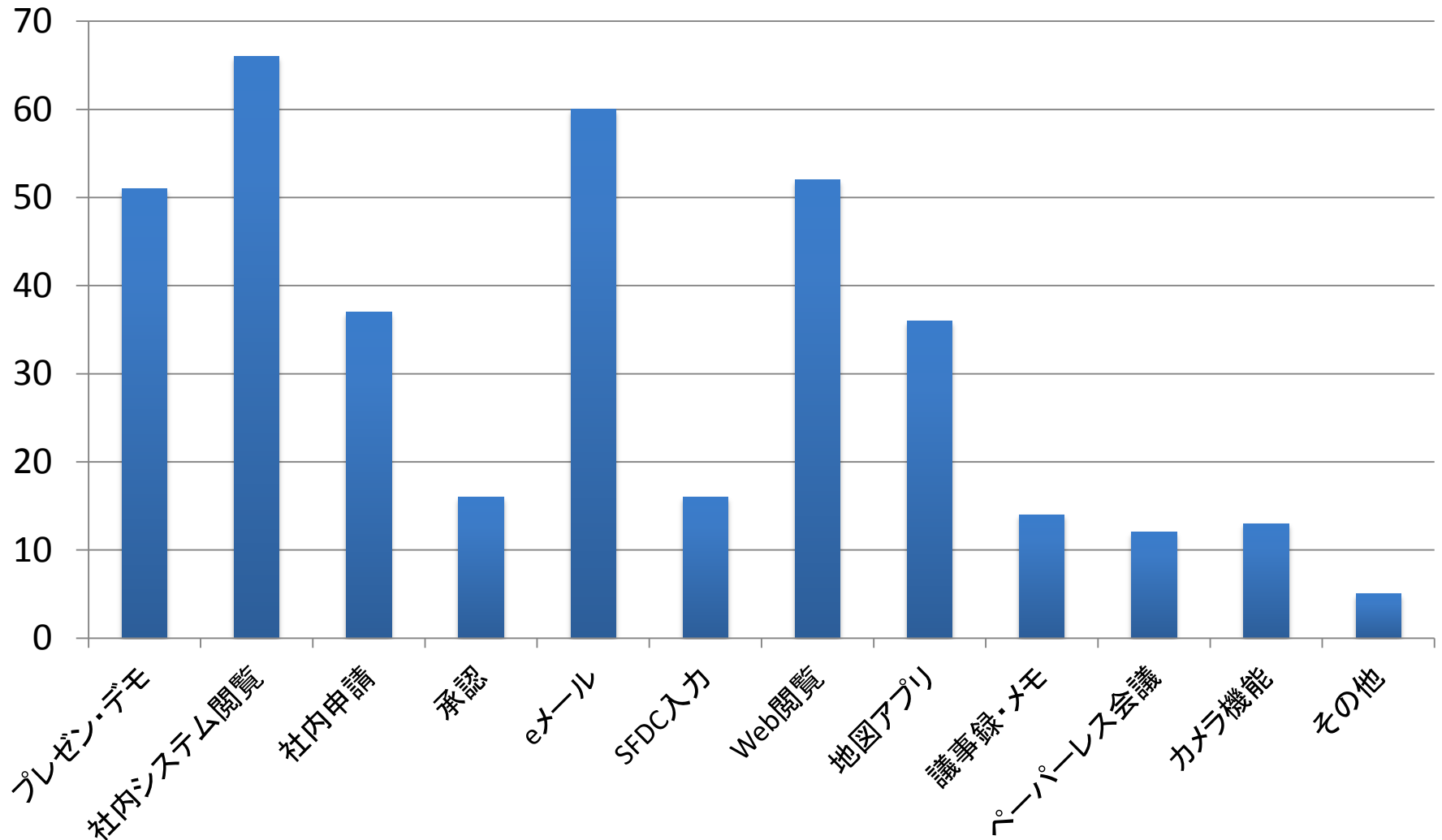


全員支給なのか？ セキュリティーについてや運用ルールなどよく質問をされます。

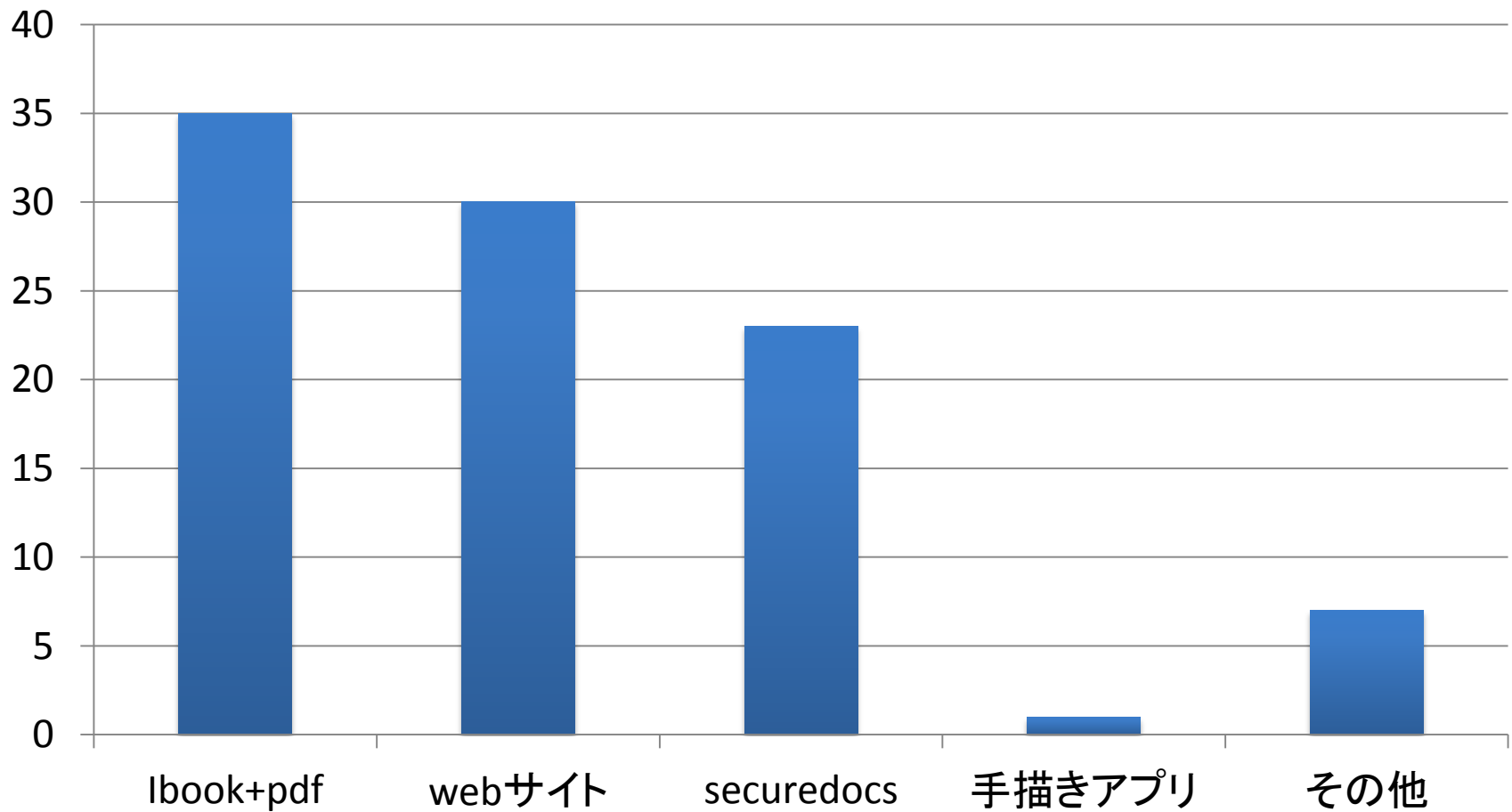
提案書(PDF)+タイムリーなWEB情報を提供でき、潜在ニーズの掘起しがスピード化されたと感じます。

同じ資料を提示した場合、紙ベースとiPadでは説得力に差があります。まるでワープロが出始めの頃、活字の書類に説得力があったのと同じです。

iPadを何に使用していますか

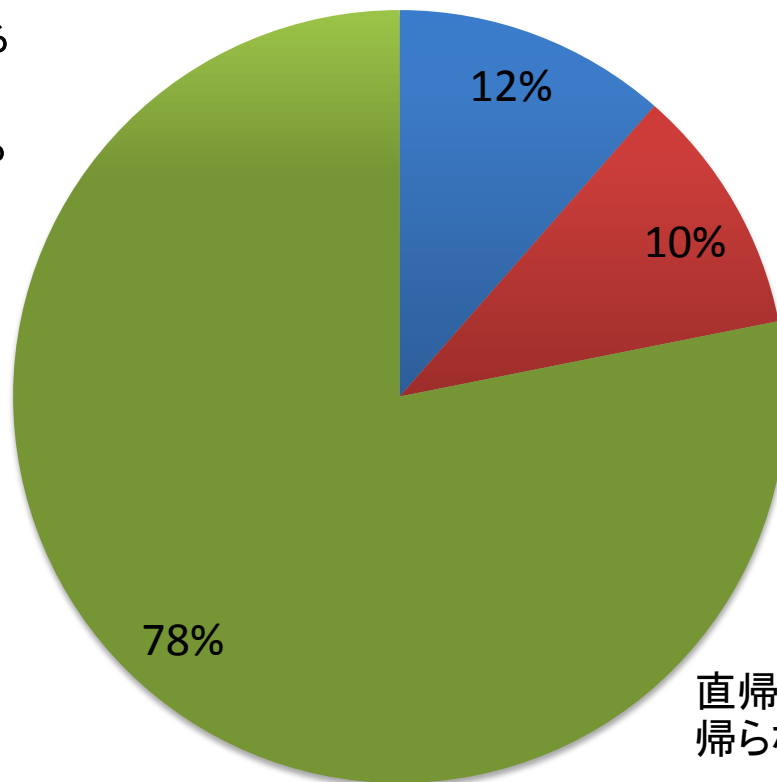


プレゼン、デモンストレーションと答えた方にお伺いします。
主に何を使用されていますか。



直行・直帰できていますか？

- できている
- やや増えている
- 変わらない
- やや減っている
- できていない



帰社しなくても外出先で承認できるため。

外出先で訪問準備、メールなど情報確認が可能となったため

直帰できない雰囲気、帰らないと不安

家に駐車場が無い。。。。

提案書・見積作成は社内できないと出来ないため

内勤部署の感想

- 「お客様情報など教えて」という電話がなくなった。
- 見積り、校正などを、社外でも確認してもらえるので、次の動きへの時間短縮になっています。
- コールセンターへの機械の障害時の問合せ件数が減少していますので、各自で適格な情報を調べて対処するようになってきているのではと思います。
- 実際どのように運用されているか、情報がありません。

その他の意見

- モバイルパソコンの持ち出しをしても、何も変わらない。社外に出て日報や調べごとをする理由がない。社内でするのと変わらない。
- 自宅で保守レポートを打てるようにしたい。
- 常に携帯しないといけないため、紛失等の恐れがあり、あまり持ち出しをしたくない。

反省点

ある程度自由に使わせても活用の幅は広がらない
「興味を持っていろいろな活用をしてくれるだろう」という過信は禁物

動作検証作業にはできる限り時間を取る
本稼働後の障害は利用意欲の低い社員のモチベーションをさらに下げる

プロジェクトメンバーの役割分担は明確にしておく。部署間の利害関係や思惑はとりあえず置いておくように

プロジェクト終了後の決裁ルートを明確にしておくことが必要
新たに発生するセキュリティリスクに対する対策や追加環境整備

配布対象外の部署にも「何が導入されるのか」「何ができるようになるのか」
「何に注意しなければならないか」など説明しておく必要がある

MS-Officeデータとの互換性・編集についてのニーズは必ず出てくるので
運用でクリアするか、Office365などを検討するかなどを考慮しておくべき

ポイント

タブレットを導入することにより当然新たなセキュリティリスク等が発生するがこの機会に既存のセキュリティポリシーを見直し、改善するチャンスととらえる

導入前～導入時のセキュリティ教育は重要

導入を前提としている場合、ある程度のリスクはリスクとして把握しつつ、勢いで進めていくことも必要

導入後、運用しながらチューニングしていく

運用に際しては営業部門の責任者(役員・リーダー)の積極的な活用・協力が大切(幹部会議等はペーパーレスで など)

使わなくても許される風潮にならないように

まとめ

導入・活用については多くの社員が消極的 & 否定的であったが、実際に使用してみて便利さを実感することによって、手放せないツールになりつつある。

今後の課題

- ・私物のモバイルデバイスについてどう管理していくか
BYODを推進してコストを削減しつつ伸びる社員を伸ばしていくのか
あくまで会社主導の統一された利用方法で運用していくのか
- ・各種クラウドストレージの扱いをどう考えていくか(Evernote、Dropbox・・・)

タブレットに最適化された社内システムの構築
操作／申請画面
無線LAN環境の整備
大容量データ(動画等)の受け渡し
iPad単体での資料作成や修正／更新
当社オリジナルのコンテンツの充実

さらなる営業プロセスの変革と業務効率化の推進
教育・業務体制の変革

ご清聴ありがとうございました

情報システム室
山本 武



理研産業株式会社