



携帯電話を見逃すな!

1億台を超えた
モバイルネットワークのインパクト
顧客に近づくために、
もう使わずにはられない

ITをうまく活用し経営効果を上げるためには、自社の経営状況を分析し課題を明確にする一方で、今、使える技術を把握することも必要である。今回は、進化した携帯電話とその活用にフォーカスする。

ケータイ 携帯電話・PHSの活用方法

電話機

バリエーションが広がる端末
「用途で選べる」

スマートフォン
(キーボード付きでパソコンとの親和性が高い)

モジュール機器を組み込んで使う
データ通信カード

●ケータイ用 Web サイトへのアクセス (PC 用サイトを見られるケータイも) (QR コードの読み取りによる URL 入力省力化)

●アプリケーションの活用 (SaaS/ASP の業務アプリも増加)

●位置情報機能の活用

●カメラによる画像活用など

通話はもちろん IT 機器としていろいろできる!

ビジネス利用時の着眼点
「いつでも、どこでも」

社内のケータイで	顧客のケータイに向けて
効率化、コミュニケーション メール、スケジュール、在庫管理、営業報告、勤怠管理など	マーケティング、販売 宣伝、広報、予約受付、来店誘導(クーポン等)、販売、会員管理、配車など

業務中の情報を「その場で」「すぐに」共有

ームページ)を活用している。ケータイの普及や利用拡大とともにサイトからの売上は急上昇。新しい販路を開拓することに成功した。

このように顧客が持つケータイに向けて情報提供や物販、予約サービスなどを提供するマーケティング用途が、ビジネスにおけるケータイ活用の一つの視点である。

一方、会社でケータイを購入し、情報機器として業務に役立てる使い方もある。これは社内のパソコンで扱っている情報を社外(モバイル環境)で活用したり、ケータイでなければできない機能を活用したりするものだ。

ヤマサキでは、店舗営業の担当者がスマートフォン(キーボードがついており、Windowsのオペレーティングシステムが使えるケータイ)を持ち歩き、営業記録や店頭の陳列写真を現場から送り情報を共有に役立てている。

さらに、一般運送業の三重県・カワキタエクスプレス(中小企業IT経営力大賞審査委員会奨励賞受賞)では、保有するトラックのデジタルタコグラフに装着したデータを、ケータイを使って本部に適宜送信できるシステムを導入。GPS機能(人工衛星を利用して位置を割り出すシステム)と連携して車輛の位置情報などをほぼリアルタイムで把握できるようにした。荷主からの配達問い合わせに本部からスピーディな回答が可能となり、サービスの向上が図れた。

顧客が持つケータイへの情報発信、またケータイの特徴を活かした社内システムの構築により、新たな経営効果を生むことができる。ケータイには、通信事業者ごとに名称や仕組みは少々異なるが、iモード、EZweb、Yahoo!

「ケータイでモノを売る! もう当たり前の時代に」

年間300万円の売上だったケータイサイトが月に800万円に。3年間で30倍になりました」

2008年に中小企業IT経営力大賞の経済産業大臣賞を受賞した広島県のヤマサキは、ヘアケア化粧品の販売において、ケータイのWebサイト(携帯電話用のホ

日本の人口約1億2800万人に対して、2008年5月現在の契約数は1億800万(社団法人電気通信事業者協会)。携帯電話・PHS(以下ケータイ)の普及率には目を見張るものがある。簡単・便利、初期費用が安いなどの理由で急速に社会に受け入れられた。ビジネスにおいては、外出中の急な電話連絡に重宝されるケータイだが、もしまだ通話だけで満足しているのなら、非常にもったいない話。ケータイには、販売強化、顧客サービス強化、業務効率化など様々な経営課題の解決に活用できる情報機器としての機能が備わっているのだ。

ケータイ、といった名称でインターネットを利用できるサービスがある。さらに位置情報を把握するGPS機能や、独自のアプリケーションを動かすプラットフォーム、性能が向上しているカメラなど多様な技術が結集され、身近なIT機器として用途が広がっている。

気がつけば利用者の増大、技術の進歩とケータイの世界では大きな変化が起こっているのだ。

「ケータイなんて子供のおもちゃ」とみすみすチャンスを逃すのか、課題解決の糸口として積極的に取り入れるか——それぞれの企業に一考が求められているといえるだろう。

本特集では、経営改革の手段としてのケータイ活用に焦点を当て、2社の事例と、今すぐ使える便利なサービスを紹介していく。

