

株式会社 飯田 ガス機器の修理依頼に迅速対応 携帯電話活用し顧客サービス向上

携帯電話などモバイル機器を企業の競争力アップに活かそうという動きが加速している。東京ガスの代理店「エネスタ」4店舗を展開し都市ガスに関連した業務を中心に行っている株式会社飯田では、携帯電話と社内インフラを連携した意欲的なシステム構築に乗り出した。NEC モバイルリングが提案した「mobile Q(モバイラブル・キュー)」がそれだ。これにより、出先で社内システムを利用しスケジュール、在庫などの情報を共有することで、顧客サービスの向上、業務プロセスの効率化、通信コストの削減の効果を狙う。

ガス関連機器を扱う企業にとって、現在は変革期の真只中にあるといえる。従来は、東京ガスなど地域都市ガス会社の代理店として専門的な役割を果たしていたが、最近では「ガス」という範疇に限らない、住宅に関わるさまざまな仕事を引き受けるようになってきたのである。神奈川県・横須賀市で事業を営む株式会社飯田もそんな1社だ。この4～5年でガス関連事業に加え、本格的な住宅機器、リフォーム、増改築などさまざまな業務に対応できる体制を整えた。

業務の拡大に伴い浮かび上がってきたのが、スタッフ間のコミュニケーションをどう効率化するかという点。同社で扱うほとんどの業務は顧客の宅内で行うことから、工事、メンテナンスを行うフィールドスタッフ150人に対する業務の指示・管理体制を改善する手法を求めていたのだ。

また、他業種との競争も必要となってきた今日では、CS(顧客満足度)を向上し地域に密着した基盤を構築することが不可欠となってきた。「その



飯田ではモバイルを活用した業務システムの導入に着手した

際、顧客管理などというおこがましいことを言っている場合ではない。逆転の発想で、顧客のニーズにすぐに、的確に、リーズナブルに対応できる「顧客に管理される」体制の構築が必要」と飯田昌興社長は痛感していた。同社では従来から、無線設備、オフコン、PHS、顧客管理システムの導入など時代に合わせたIT投資を他社に先駆けて積極的に行ってきた経緯がある。この延長として、「近年急速に性能が向上してきた、携帯電話でのモバイルインターネットを利用したシステムを、われわれの業務に適用することができないか」と思ったという。

高い仕事意識でスムーズな導入

そこで、浮上したのが、NECモバイルリングのモバイルインターネットソリューション・パッケージ「mobile Q(モバイラブル・キュー)」の導入。これとNTTドコモのFOMA端末を連携したフィールドスタッフの管理システムを2003年8月から導入をスタートした。

「システム化を検討するにあたって、最初に感じた点は、CS向上に対する強い意識と、さらにそれを実現しようとする現場スタッフの方々を含むモチベーションの高さです。」とシステム企画を担当したNECモバイルリング、法人ソリューション部の笠井智廣主任は振り返る。このため、機能設計段階でスムーズに業務の洗い出しがで



株式会社飯田
代表取締役社長
飯田昌興氏



株式会社飯田
電算室課長
加藤幸信氏



NECモバイルリング
法人ソリューション統括部
ソリューションSI部
主任
笠井智廣氏

き、意欲的なシステムの構築が短期間にできたという。

mobile Qのシステム構成はシンプルである。オフィス側にはNTTドコモのオールインワンサーバ「MMQUBE2Plus」を設置しインターネット網に接続するだけで、社内システムと携帯電話網とで連携が図れる仕組みだ。端末側はキャリアフリーとなっており、NTTドコモのiモード、FOMA端末、auのEZweb端末、ボーダフォン/J-フォンのボーダフォン

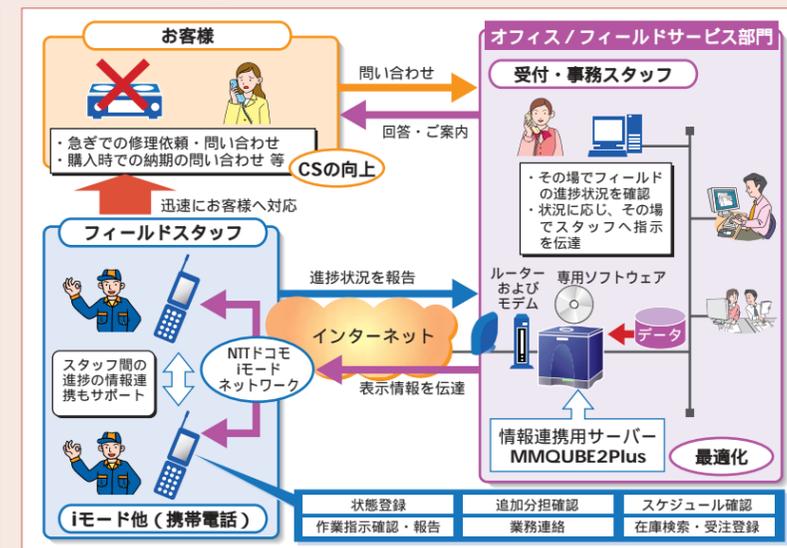
ライブ!、J-スカイ端末で利用できる。また、社外で利用することが前提であるモバイル機器にとって重要となるセキュリティ確保という観点。それには、ユーザーID/パスワード認証と端末それぞれに固有の個体識別番号をマッチングさせる機体番号認証を組み合わせることで高いセキュリティを確保した。

独自のアイデアで更なる効率化

利用シーンを見てみよう。フィールドスタッフは、あらかじめ定めたスケジュールをもとに、作業終了などの節目に進捗状況を携帯電話インターネットを用い報告する。この際、プルダウンメニュー方式で作業内容を選択しオフィスに送信するというステップだけで報告ができるので、短時間かつ正確な対応が可能だ。各員の作業スケジュールは、オフィスにいる社員だけでなく、全スタッフで共有できる。

従来は、自動車に搭載した業務無線、フィールドスタッフに配布したPHSなどを用いてオフィスと音声で連絡を行っており、急な依頼が入った場合は、迅速な対応が難しい側面があった。そこで、同社で新たに構築したシステムの特徴として、一斉指示の考え方があり。新たな工事を受注した場合、時間に余裕のありそうなスタッフに指示を出し、可能かどうかの返事を待つという方法が一般的である。この場合、そのスタッフの都合が悪い場合や、通信事情などで返答が遅れた時には新たな指示や確認などのやり取りが必要になり、迅速な対応ができなくなることがある。これに対し、飯田ではまず、対象となるスタッフ全員に仕事の依頼を出し、それに対する返答を出させる方式を構築した。指示を出す側では、返

mobile Qのシステム概要



答のあったスタッフの中から適した人材を選び、正式な指示を出せばよいのだ。顧客のもとに駆け付ける時間が短縮でき、サービスの向上につながられるわけだ。

画像データの活用にも期待

携帯電話の利用で今後期待を持っているのは、内蔵カメラを使った画像データの活用だという。例えばお客様に工事前後の画像を提示し、評価してもらったり、メンテナンスの場面で1年前の画像と現在の状況を比較するといった使い方が考えられる。また、修理の担当者でも技能レベルにばらつきが出てしまうのは仕方がないこと。そこで、経験の浅い者が、現場の状況をカメラで映しオフィスにいる熟練者に指示を求めるといった手法も導入したいと考えた。

飯田の加藤幸信電算室課長は、「携帯電話と連携したシステムの発展性を考えると無限の可能性を感じている。実現可能なものから順次、取り入れていきたい」と手応えを感じている様子。今回、飯田が導入したシステムにつ

いては、他のエネスタ運営会社からも関心が高く、問い合わせが後を立たないという。もちろん、NECモバイルリングの「mobileシリーズ」はガス機器業界だけに特化したシステムではない。他のフィールドサービスはもちろん、運輸・配達での出荷・配送指示、人材派遣業でのスタッフ管理、営業マンの情報武装など多種多様な業務への展開・応用が可能だ。

携帯電話などモバイル機器を社内システムに連携することで、顧客に対するサービスの向上、業務プロセスの効率化、経営コストの削減の3点のメリットが期待できると飯田社長はいう。近い将来、モバイルを武器に競争力を高め、更なる躍進を見せる同社の姿を見ることができよう。

お問い合わせ先

NECモバイルリング株式会社
法人ソリューション統括部
東日本法人営業部
〒222-8520 横浜市港北区新横浜2-4-18
NEC新横浜第二ビル
TEL : 045-476-4030
FAX : 045-476-2344
URL : <http://www.nec-mobiling.com/mobileq/>
E-mail : mobig@nec-mobiling.com