

オフィスと同様のメール環境を携帯で実現 “残業削減”をテーマにした大塚商会の新システム

大塚商会は、オフィスのデスクトップと同様の使い勝手を携帯電話でも実現する新モバイルシステムを構築。残業時間の短縮など営業部門の業務効率化に貢献している。大きな効果を得た要因はユーザー目線に立った使い勝手の良さを追求したことに加え、ビービーシステムのExLookを活用して早期にシステム構築を実現したことにある。

OA機器販売/SI大手の大塚商会は、2007年5月、外出先でも携帯電話やPHSを使って、オフィスにいる時と同様に、メールやスケジュールなどの社内システムを利用できるモバイル環境を整備。営業、フィールドエンジニアなど外勤部門を中心に運用を開始した。

同社はメールやスケジュールを「Microsoft Exchange Server(以下Exchange)」上で運用しているが、このシステムは携帯電話のブラウザをExchangeのクライアントとして利用できるようにする、ビービーシステムのゲートウェイソフトExLookをコアに構築されたものだ。

同社では現在このシステムの利用対象を営業やフィールドエンジニアだけでなく、マーケティング部門などにも拡大している。利用者は3000名超に及んでおり、活用する従業員の評価も高いという。

狙いは残業削減

大塚商会がこのシステムを構築するきっかけとなったのが、同社が2年ほど前にスタートさせた「早期帰宅プロジェクト」——営業部門の業務効率化を図り、営業マンの残業時間短縮を実現しようという試みだ。

システム構築を主導したテクニカルプロモーション部次長の伊藤昇氏はその背景を「今の日本では残業はある程度避けたいものですが、常態化するのには社員の健康維持やワークライフバランスの面で好ましくありません。そこで業務の効率化により残業を削減

し、会社の新たな発展につなげていこうという経営方針が打ち出されたことがきっかけです」と説明する。「早期帰宅プロジェクト」を実現するにあたり、外出先でも社内と同様の作業ができるようにモバイル活用が「切り札」だったのだ。

同社ではこのシステムの導入前から外勤社員に広く携帯電話を貸与、会社のメールを携帯電話で利用できる環境も整備していた。だが、2007年1月にシステムの検討を開始した伊藤氏は「モバイルを本当に効率的に活用するにはこれだけでは不十分。オフィスと同様にメールやスケジュールのアプリケーション環境を整備することが絶対条件だ」と考えた。

この頃、大塚商会のSI子会社OSKでは、同社の企業ポータル製品「EasyPortal」のモバイル対応の強化を計画中で、ExLookも連携システムの候補として検証が行われていた。当時、EasyPortalのマーケティングを担当していた伊藤氏は「ExLookを活用することで課題が解決できる」と直観した。

認証は1度だけ

ただし、伊藤氏が想定していた運用形態には、既存のExLookの機能だけでは実現できないものもあった。そこで開発元のビービーシステムにカスタマイズを要請したが、その開発スピードに驚かされた。わずか1カ月で試験運用にこぎ着けたからだ。

ここで行われたExLookのカスタマイズのポイントは大きく2つある。1つは



株式会社大塚商会
テクニカルプロモーション部
次長
伊藤 昇氏



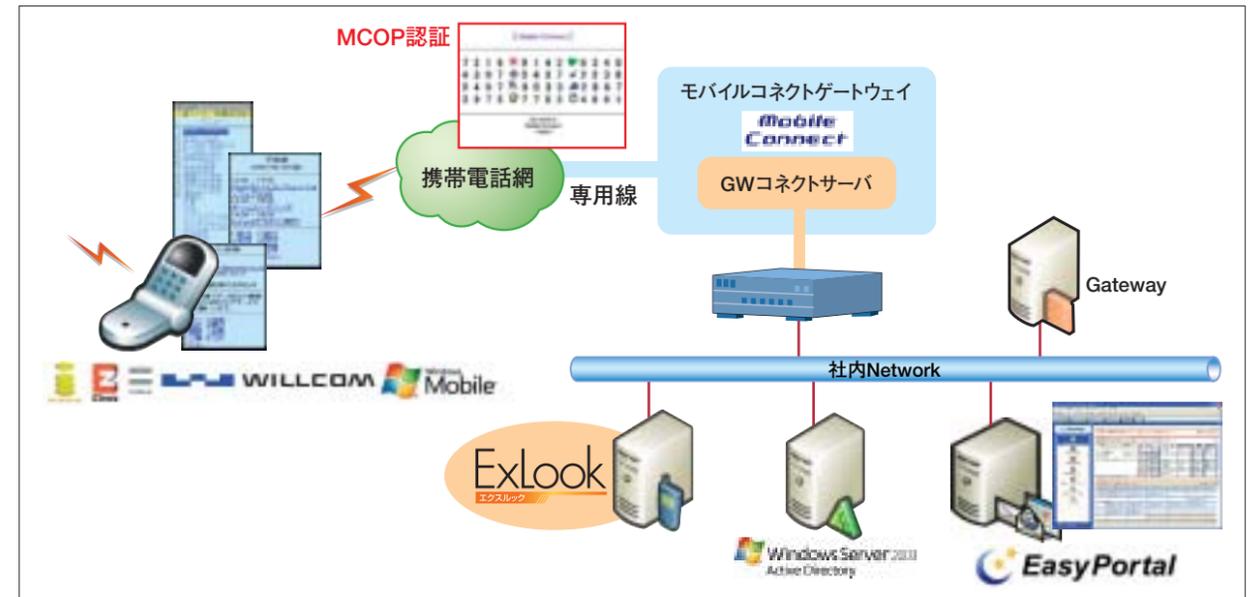
株式会社大塚商会
トータル情報システム室
課長
川崎 多氏

セキュリティ対策。大塚商会では新システムの導入前に使っていたメールのモバイル連携サービスで使われていたワンタイムパスワードのASPサービスを新システムでも利用することを想定していた。通常のID、パスワード認証に比べはるかに強固なセキュリティが実現できる。

しかも、最初にこのIDとパスワードを入力すれば、その後は一切認証操作を不要にすることを目指した。

ユーザーから見れば当然の要望だが、これを実現するにはワンタイムパスワードのASP、ExLook、大塚商会独自のケータイポータルという3つの認証システムを連携させる必要があり、そのハードルはかなり高かった。開発途中では「ある程度の再認証はやむを得ないのではないか」という声も出た。しかし営業畑が長い伊藤氏には「2度

大塚商会のモバイル端末を活用した社内コミュニケーションシステム



もID、パスワードを入れるようなシステムを営業マンは使わない」という確信があった。実際、この機能が実現されたことでシステムの導入は非常に楽になったという。

部署名での検索も可能に

もう1つのカスタマイズのポイントがアドレス管理だ。

Exchangeでは基本的にはグローバルアドレス帳というユーザー全員が共有して使うアドレス帳を使い、管理する仕組みが取られており、ExLookもこの仕様に準拠している。

しかし、こうした手法は企業によっては、あまり使い勝手の良いものではない場合もある。そこで大塚商会では、他のシステムと同様の社内組織に沿った名称と社員番号によるユーザー管理を、Exchange上のメールやスケジュールにも適用している。ExLookでも、当然これらによるユーザー検索などの機能が求められる。これに対応したことで「オフィスで使うのと同様のメール/スケジュール環境」が現実のものとなったのだ。

さらに、2007年5月の本格導入時には、ExLookのユーザービリティにさらに細かな改良を施した現行版が稼働。これと同時にケータイポータル上でExLook以外に2つの新システムが導入された。具体的には①携帯電話で残業の申請ができるものと、②PC上で運用されている営業支援システムの機能を携帯電話で利用できるようにしたシステムだ。特に後者は外出先でも顧客情報が得られるため営業マンの評価が高いという。

専任のサポート部門を設置

本格運用開始から約1年を経過したこのシステムは、どのような成果を上げているのだろうか。

大塚商会では早期帰宅プロジェクトの他の施策とともに効果の検証を行っているが、残業時間の短縮、顧客訪問時間の増大など多くの点で大幅な改善が可能になったと見る。

特にこのモバイルシステムに特徴的なのが活用している従業員の支持率が非常に高い点だという。

システムの運用に携わるトータル情

報システム室課長の川崎多氏は「当初は営業部門を対象にスタートしたが、管理部門などからも使いたいという要望が多く、秋にはアカウントを追加することになった」と話す。

こうした高いユーザー評価の要因は、システムのユーザービリティの高さだけでない。もう1つ大きいのが、①専任のサポート担当部署を設置し、多方面でユーザーのフォローを行っていること、②ユーザーの要望を反映して、システムの改善計画を明らかにしていることなど、運用面での施策である。

大塚商会では、今回の新システムの導入で実施したカスタマイズのニーズは、多くの企業に共通するものと考えている。そこでこれらの機能をExLookやOSKのソリューションに搭載した上で、お客様に積極的に提供していく考えだという。

お問い合わせ先

株式会社ビービーシステム
営業部
東日本: 03-5777-2801
西日本: 06-6944-1077
URL: <http://www.bbsystem.co.jp/>
E-mail: product-exlook@bbsystem.co.jp