

業務の“ここ”にもモバイルが！ 使いやすさと低コスト性が普及を牽引

モバイルコンピューティング推進コンソーシアム(MCPC)が主催する「MCPC award」。モバイルシステムの構築・導入・運用により顕著な成果を挙げている企業や団体を表彰する本制度は2009年も39事例の応募があり、2009年3月19日に開催した「MCPC award 2009」にて、グランプリ(大賞・総務大臣賞)、モバイルテクノロジー賞、モバイルビジネス賞、モバイルコンシューマー賞、モバイル中小企業賞、特別賞および奨励賞が決定した。

MCPCの顧客・ソリューション支援推進委員会では、これら受賞企業および推奨事例の取材・紹介、並びに中小企業へのモバイル普及活動を行っている。活動を通じて得た、ビジネスにおけるモバイル活用動向を紹介する。



1 は利用目的に？

- ・フィールドサービス分野の活用進化
- ・新分野へ利用が広がる
- ・基幹システムとの密接なつながり



もともとモバイルが強い業務・業種では、さらに磨きがかかった！

ビジネスにおけるモバイルの活用分野といえば、社外で仕事を行う営業担当者、フィールドエンジニアなどの業務支援がまず挙げられる。モバイルの活用によって業務効率の向上、顧客訪問のスピードアップやサービスの強化を目指すものだ。

「MCPC award 2009」でグランプリを受賞した九州電力はこの流れを汲むもので、停電等の顧客からの緊急要請に対し近くにいるエンジニアができるだけ早く到着するための携帯電話システムを構築している。しかし、同社のシステムは単純な“連絡網”ではなく、現在の携帯電話技術を使って位置情報の活用、既存の顧客データベースとの連携、インターフェースの作り込み、セキュリティの確保などを実現しており、磨きのかかったユーザ本位のモバイルシステムになっている。

今までにはなかった発想で利用シーンが拡大

モバイルはサービス提供側の予想を

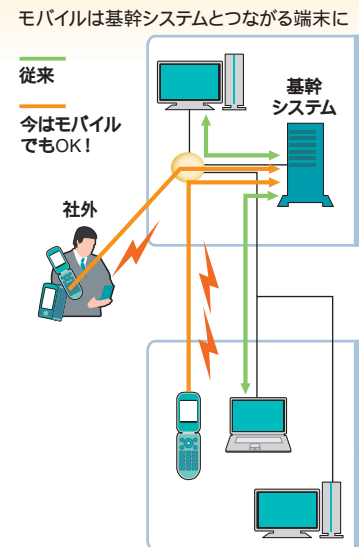
超えて、様々な用途に活用が広がっている。一見、モバイルとのつながりが見えにくい分野でも利用者自身の発想で新しい業務フローを確立するツールになっている。

モバイルビジネス賞受賞の大東建物管理では、建物の定期点検報告書の作成に携帯電話を活用。現場で写真を撮影し結果を入力して送信すると、本部で報告書が出力されるという新しい仕事の仕組みを構築した。その他にも、モバイルコンシューマー賞を受賞した日本サステナブル・コミュニティ・センターのモバイルによる健康管理サービス、顧客が持つ携帯電話を使って胎児の心音を録音・送信するシステムなど、モバイルが「工夫次第で利用シーンが広がるツール」であることを示す事例が豊富だ。

今の業務を効率化するだけでなく、新しい業務の流れを作る手段として役割が広がっているのだ。

基幹業務との連携もよりいっそう強まる

もう一つは基幹システムとの連携。基幹システムで取り扱う売上や仕入の



データをモバイルで入出力する使い方だ。コンピュータシステムと親和性の高いWindows Mobileを搭載したスマートフォンの普及もシステム連携を後押ししている。

モバイル中小企業賞受賞のヤマサキは、店舗営業担当者が持つ情報機器を、従来のノートPC + デジタルカメラからスマートフォンに置き換え、店舗営業結果の報告、棚割り写真のアップロードに利用している。情報は社内の営業支援システムに連携しており、現場で入力を済ませてしまえば、

報告書作成は完了。報告業務の省力化によって担当者の時間にゆとりができ、訪問件数を増やすことができた。

また、バーコードリーダーとモバイルを接続して販売データの収集と送信を行ったり、QRコードで工場内の生産管理や在庫管理を進めるなど、従来はPCで行うしかなかった基幹業務データの活用にもモバイルが用いられている。

さらに大型店のコーナー店舗など有線回線を利用しにくい場では、ワイヤレスブロードバンドとしてのモバイルも期待を集めている。

2 増えた選択肢

- ・携帯電話のWeb+アプリ利用
- ・スマートフォンの普及
- ・企業の利用目的によって選べる時代



ビジネスで使うケータイに求められる要素

屋外でモバイルを利用する企業に顕著だったのが、防水性や耐久性に優れたビジネス用ケータイを選ぶ傾向だ。雨天で長時間使うというほどではなくとも、汗をかくたりぶつけてしまったりすることはあるだろう。端末のこうした配慮はありがたい。

そして、携帯電話はiモード、EZwebなどのケータイWeb機能に加え、JavaやBREWによるアプリケーション開発が可能である。企業システムにおいても、Web型で情報の入出力を行うか、アプリケーションを開発するか、構築のバリエーションも豊富だ。

九州電力の事例では、1度のログインでWebとアプリがシームレスに切り替わる仕組みを作り込んでおり、携帯電話の機能をフル活用して最善のユーザーインターフェースを確保している。

PCの代替から一歩先へスマートフォンへのニーズ

「MCPC award 2009」では、スマー

トフォンの活用事例が増加した。PCに比べて持ち出しやすく立ち上がりの早いスマートフォンは、まずは「便利なPC代替ツール」として使われ始めた。

初めは社内メールやグループウェア閲覧などが主流だったが、既存システムとの親和性などスマートフォンの特徴が理解されていくとともに「スマートフォンを念頭においたシステム」が検討されるようになった。業務改善の必要性から最適なシステムを探した結果、スマートフォンに行き着いたという例も見られている。

また、ハンディターミナルなど専用機の活用を検討したもののコスト負担が大きい場合に、スマートフォン + 周辺機器(バーコードリーダーなど)の組み合わせでコストを抑えたシステムを実現する事例もあった。

モバイルの幅が広がり目的に応じて選べる時代に

携帯電話とスマートフォン。両者がそれぞれ進化を続けることで、ユーザ企業にとっては、今まで以上にモバイルを利用する領域が広がっていくと予想

される。

利用目的や新しい業務フローのあり方に応じて選択することになるが、いずれにしても利用者のITリテラシー

はどうか、Windows環境でシステムを統一したいか、入力量は多いか、どの程度のセキュリティを確保したいかなどは検討項目となるであろう。

3 モバイルの強み

- ・料金プランやサービスの充実
- ・段階的なセキュリティの確保

定額料金の充実で幅広い企業の活用を刺激

「情報量が多くなると通信費が気になります。導入は、定額料金プランが決め手でした」

スマートフォンを導入したある企業の経営者は、通信事業者の定額料金プランを見て、安心してモバイル活用に踏み切れたと語る。

どんなに良いシステムでもランニングコストが高騰すると企業の負担は増える。通信事業者の法人向け割引プランやパケット定額料金の引き下げなどが進んだことによって、利用時の課題が1つ解消されたといえる。

さらにモバイルは端末価格がこなれており、無料または月額数百円を追加するだけで使えるモバイル上のビジネス向けサービスも豊富だ(通信料は別)。低コストで業務改善が行えるのはモバイルならではの強みだろう。

最近はデータやアプリケーションを

社内に置かず“利用”する「クラウドコンピューティング」が話題となっているが、モバイルのデータ活用はもともとクラウド型であり、SaaS・ASPサービスと組み合わせれば、初期投資を抑え、さまざまなアプリケーションを利用することが可能になる。

企業のポリシーに応じてセキュリティレベルを確保

情報漏洩対策が企業の義務となった昨今、「セキュリティが保てるからモバイルを使う」という導入理由も特徴的だ。

モバイルが実現するセキュリティは、Webを利用したデータ活用では端末に情報が残らない、通信事業者からセキュリティ対策サービスが各種提供されている、アプリケーション開発の段階でさらにセキュリティを高める仕組みを構築できる、もともと通信事業者の網を経由する安心感があることに加え閉域網サービスが提供されている、の4点が特徴的だ。この要素を組み合わせることで、企業のセキュリティポリシーに合った運用を実現できるだろう。

以上のように、モバイルは利用者の知恵とサービス提供者の努力によって、経営を支えるシステムとしての価値を高めている。企業規模を問わずに使える点から、今後はさらに中小規模企業への普及が期待されている。

中小企業モバイル導入～運用～効果モデル

