

情報番号：20090845

テーマ：携帯電話の業務への活用

編著者：中小企業診断士 小川 亮一

1. 業務に活用できる携帯電話の特徴

携帯電話は、個人への普及が進んでおり、加入契約数は既に1億台を突破している。それに伴い、携帯電話は多機能化や料金の定額化などが進み、業務でも情報ツールとして活用できる条件が整ってきた。

携帯電話には、業務で活用する時にノートパソコンにない優れた特徴が多くある。例えば、外出中にメールを受信して確認することについて考えると、パソコンでは作業場所などの制約があり1日に数回しかメールを確認できないのに対し、携帯電話ならいつでもメールを受信することができる。もし、その場でメールを見ることができなくても、エレベーター・電車・信号の待ち時間など空いた時間を利用してメールを確認することができる。

このような活用すべき携帯電話の特徴や機能を下表に示す。これらの特徴をうまく活用すると業務効率向上やコスト削減などに結び付けることができる。

| 携帯電話の特徴 | | 特徴の説明(パソコンとの比較) |
|---------|-----------|---|
| 特徴 | 即時性(いつでも) | 電波が届くところなら、いつでもメールなどの情報が更新できる。 |
| | 携帯性(どこでも) | 電波が使えるところなら、どこでも使える。小型軽量で常に携帯できる。テーブルがなくても、立ったままで、片手で使える。 |
| | 操作性(簡単) | キーが少なく覚えやすい。パソコンが苦手な高齢者は、携帯電話利用率の方がパソコンより高い。 |
| | 堅牢性(丈夫) | パソコンと比較して、落しても壊れにくい。 |
| | 経済性(お得) | パソコンやハンディ端末に対して本体価格が安い。ネットワーク工事が不要。パケット料・通話料などの定額サービスで通信コストを抑制できる。 |
| 機能 | メール | 電波が届く所では、いつでもメールの受信確認が可能である。 |
| | カメラ内臓 | 携帯の半数以上がデジタルカメラを内蔵している。画像・動画の撮影・活用が容易である。QRコードやバーコードリーダーを読み取ることができる。 |
| | GPS・位置情報 | 携帯電話の半数以上がGPSを内蔵しており、位置を正確に把握できる。 |
| | ホームページ閲覧 | 大画面化、通信高速化、パケット定額化などにより、携帯サイトはより多くの情報を、見易く、経済的に利用できるようになった。 |
| | セキュリティ | 携帯端末を1台毎に識別できるので、遠隔操作での利用停止やデータ消去が可能である。登録された携帯だけにアクセスを許可するサイトも可能である。 |

2. 業務への活用例

最近、駅や喫茶店で携帯電話を利用しているビジネスマンが増えている。これは個人情報などの情報漏洩を防止するためにパソコンの社外持ち出しを禁止し、代わりに携帯電話を使用して情報共有を図る企業が増えてきたからである。

このようにして携帯電話は通話だけでなく、パソコンに代わる情報端末とし

て普及が始まっている。ここでは、いくつかの業務への活用例を説明する。

(1) コミュニケーションへの活用

携帯電話の業務への活用として最も多いのは、会社のメールや予定表の確認である。

前述のようにパソコンを持ち歩く場合に対し、リアルタイムにメールが受信できるため、コミュニケーション速度が向上する。

【コミュニケーションへの活用例】

| 活用方法 | 得られる効果 |
|----------------------------|-------------------------------------|
| 外出先から携帯電話で会社のメールや予定表を使用する。 | 社内の情報伝達速度が向上する。 |
| いつでもどこでもメールの到着が確認できる。 | 顧客からのメールに対するレスポンスが向上し、顧客満足度向上につながる。 |

(2) 営業活動への活用

携帯電話を営業活動へ活用すると、営業業務の効率を向上させることができる。

その結果、人件費などの費用削減につながるだけでなく、新規顧客開拓や既存顧客訪問など営業活動を増加させ、売上増加につなげることも可能である。

下表は、営業活動における携帯電話の活用例である。これらを実現可能にするソフトウェアが営業支援システムと呼ばれるものである。

営業支援システムは、メールや予定表などのグループウェア機能だけでなく、営業報告作成支援や経費精算などの営業業務支援機能、売上管理・商品情報・在庫確認・見積作成などを支援する販売管理機能、顧客の属性・購買履歴などが共有できる顧客管理機能など様々な機能のものがある。

目的に応じて必要な機能を備えた営業支援システムを選択して有効活用したい。

【営業活動への活用例】

| 活用方法 | 得られる効果 |
|--|---|
| 駅・電車の中など隙間時間を利用して、営業報告作成・経費精算などの事務処理を外出先で済ませ、会社に戻っての作業を削減する | 人件費などの経費が削減される。 |
| | 新規顧客や既存顧客の訪問回数が増加し、売上が向上する |
| | 不要な残業がなくなることで社員のやる気が向上する 現場からの報告が早くなり、必要な対応が早くなる |
| 携帯の内蔵カメラで現場の画像を営業報告に取り込む | 現場の状況を上司や本社とリアルタイムに共有できる |
| GPSとナビゲーションサービスを活用して、最短の移動ルートや経費の安い移動ルートを検索する | 交通費が削減できる |
| 本社側で営業社員の位置を把握する クレーム対応など問題が発生した現場に最も近い社員を急行させる | 現場のクレームや問題発生時の迅速な対応で機会ロスを防止する |
| 客先で販売情報(商品情報・在庫・見積)や顧客情報(顧客のプロフィールや購買履歴など)にアクセスし、その場で顧客の知りたい情報をフィードバックする | 顧客満足度が向上する |
| | 顧客からの受注タイミングが早くなる |

(3) 在庫管理・物流への活用

携帯電話が内蔵しているカメラを使ってQRコードやバーコードを読み取ることができるので、在庫管理・物流管理でハンディ端末の代わりに使用することができる。

最近では、バーコードリーダーが付属していて高速でバーコードを読み取ることができる業務用の携帯電話も出ている。

【在庫・物流管理への活用例】

| 活用方法 | 得られる効果 |
|--|---|
| ハンディ端末の代わりに携帯電話を使ってQRコードやバーコードを読み取り在庫情報をリアルタイムに送信する。商品・在庫数の情報に加えて、倉庫や配送センターの位置情報を送ることもできる。 | 在庫情報・配送情報の早く把握できるようになり、資材ロス、機会ロス、保管費、管理費が削減できる。倉庫や配送経路を変更しても在庫管理できるので、より柔軟な物流経路を構築することができる。 |

(4) 勤怠管理への活用

客先を訪問し直行直帰の多い社員の勤怠管理は、社内のタイムレコーダーを使用することができないため自己申請になることがある。この場合、申請内容の妥当性の検証が難しい上に、勤怠データの入力・集計が手作業となって管理コストがかかることが多い。これらの問題は、携帯電話を使用した勤怠管理を利用することで解消することが可能である。

【勤怠管理への活用例】

| 活用方法 | 得られる効果 |
|--|--|
| 外出先で携帯電話から勤怠管理システムに打刻する。勤怠管理システムでは、打刻された時刻と共に位置情報や携帯電話識別番号などを記録する。 | 不正防止に役立つ検証可能な勤怠データを記録できる。 手作業が減り管理コストが削減する。 |
| 非接触ICカード対応の打刻機に対して、カードの代わりに携帯電話を使用して打刻する。 | 打刻用カードの管理コストが削減する。 |

3. ITコストの削減

今まで述べてきたように、携帯電話を業務に活用する際、情報システムの導入を伴うことが多いが、パソコンの代わりに携帯電話を使用することが情報システムのコスト削減にもつながっている。

下表に携帯電話を使用した場合のITコスト削減例を示す。

【ITコスト削減例】

| 削減可能なコスト | 削減できる理由 | |
|----------|-----------|---|
| 初期投資 | ハードウェアコスト | 携帯電話はパソコンや従来のハンディ端末より安価である。 携帯電話を社員に配布済みの場合、ハードウェア追加コストは発生しない。 |
| | ネットワーク工事費 | 電波が通じる場所ではネットワークを敷設する必要がない。 |
| | 教育費 | 操作が簡単なので、初期トレーニングコストが削減できる。 |
| ランニング | 修理費 | 壊れにくいので修理費が削減できる。 |
| | サポート費 | 操作が簡単なので、問い合わせ対応などユーザーサポートコストが削減できる。 |
| | 通信費 | パケット定額や通話料定額などの各種割引サービスを活用することにより、通信費を抑制することができる。 |