

ICT

第17回

競争力の向上に 貢献し始めた 新モバイル活用

めまぐるしく変化するICTを理解していただくためのポイントを紹介する「なるほど! ICT」。今回は、新しい局面を迎えているモバイル機器のビジネス利用とその導入ポイントを紹介します。

「モバイルファースト」で 収益や生産性の向上を 追求する新たなトレンド

これまで、スマートフォンやタブレットといったモバイルデバイスをビジネスで利用する「エンタープライズモビリティ」と言えば、メールやスケジュール管理など、ワークスタイル変革の観点で導入されることがほとんどでした。

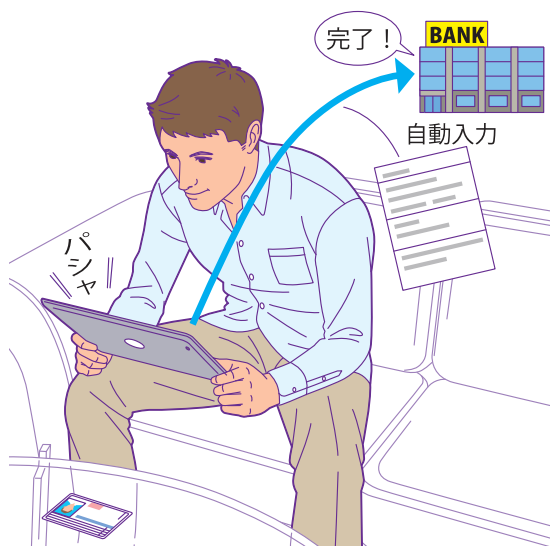
それが、「第3のプラットフォーム」の本格化で、ビジネスモデルの変革へ視点が移行し、なかでも「モバイルファースト」の動きが活発になってきました。これは、パソコンで行っていた業務を単純に置き換えるのではなく、業務内容やビジネスプロセスを見直す、モバイルデバイスの特長であるもち運びのしやすさ、直感的なタッチインターフェース、カメラ、GPS、ジャイロセンサーなどを内蔵していることなどを最大限に活かして、生産性や業務効率、

収益性の向上につなげようというものです。

例えば、ある生命保険会社では、もち運びに便利なペンタブレット向けに保険設計・契約アプリを開発しました。このアプリにより、商談の場で営業が顧客の要望を入力すると、その内容がクラウド上のシステムで素早く処理され、最適な契約を提示。さらに、その場で契約まで行えるようになりました。その結果、営業は商談前の提案書作成や帰社後の契約登録作業が不要になったことから、1日の商談件数を増やすことができ、業績の向上に注力できる環境が実現しています。

セキュリティも強化され モバイルをビジネスに 活用しやすい環境へ

このように、モバイルファーストが本格化してきた要因の1つが、セキュリティ確保に貢



ある金融機関では

スマートデバイス用新規口座開設アプリを開発。口座開設希望者が同アプリで本人確認書類を撮影すると、画像データがクラウド上でOCR処理され、必要な情報を自動入力し、アプリ上で開設手続きを完了。来店や郵送での手続きと比較し、顧客と社員の手間と作業量を大幅に低減した。



あるアパレル企業では

クラウド上の在庫管理システムを、タブレット向けに機能拡張。来店客の希望商品が店舗にない場合、店舗スタッフがタブレットを利用して、全国の店舗を含む全社の在庫を確認。受発注システムとの連携で、店舗取り寄せも自宅配送も可能にし、ビジネスチャンスを逃さない環境を実現している。

献するMDM(モバイルデバイス管理)ソリューションの充実です。エンタープライズモビリティに関しては、セキュリティの確保が以前から大きな課題にあげられてきました。なかでも、簡単に持ち運べるというモバイルデバイスの特長からもっとも懸念されてきたのが、紛失時の対策です。これを受けて、数多くの解決策が誕生し、万一紛失した場合も、クラウド上からモバイルデバイスの機能をロックしたり、データを一括消去するなど、情報漏えいを防止するソリューションが、各社から提供されています。

ユニークなソリューションとして、社内の顧客管理システムと連携した、スマートフォン向けの電話着信対応アプリがあります。これは、スマートフォンに顧客から着信があると、専用アプリがクラウド上の顧客管理システムに問い合わせ、約1秒で相手の氏名や取引状況などを表示するというもの。スマートフォンの電話帳に顧客情報を登録する必要がないため、情報漏えいリスクを大幅に低減します。

もう一つ、エンタープライズモビリティの導入に際して活発に議論されてきたBYOD(※)に関しては、2極化しているのが現状です。大きな傾向としては、比較的小規模な企業や部署を限定した取り組みでは、積極的な導入が進んでいます。その一方で、従業員が数百から数千という企業の場合、MDMで従業員の多種多様なモバイルデバイスを管理するには、緻密なシステム設計と柔軟な運用体制が必要になることから、BYODではなく、モバイルデバイスを一律支給することの方が多いようです。

なお、最近ではさらに企業側が支給したモバイルデバイスの私的利用を認める、COE(Corporate Owned, Personally Managed)という新たな形態も広がっています。

※ BYOD(Bring Your Own Device)
従業員が個人で所有するスマートフォンをビジネスでも使用するもの。

今後は、モバイルと社内システムを連携させた新たなバリューチェーン構築へ

モバイルファーストを推進するために大切なことは、モバイルデバイスを入り口に、ビッグデータ分析やクラウドへの対応をはじめ、社内のさまざまなシステムとの最適な連携を実現し、新たなバリューチェーンを構築することです。そのためには、「モバイルデバイスの利便性や操作性などの特長を理解している」「モバイルアプリの開発経験がある」「企業の基幹システムから業務システムの設計開発に豊富な実績がある」「第3のプラットフォームを基盤にシステムが構築できる」「事業者をICTパートナーに選ぶことが、とても重要です」。

こうした事業者と一体化し、まずは業務の現場でヒアリングやテスト導入を行い、スマートフォンを業務に利用するための課題や障害を抽出。何をどうすれば、新たなバリューチェーンが構築できるのかを追求し、生産性や業務効率、収益性の向上につながる使い方を実現する。エンタープライズモビリティは今、こうした新たなフェーズを迎えています。



ある自治体で導入された救急搬送システムでは

救急病院の急患受け入れ体制をクラウド上のシステムで可視化。救急車に配備したタブレットで地区や症状などを選ぶと、搬送候補先を表示し、搬送の時間短縮と集中緩和を実現している。また、搬送実績の分析で、救急車では搬送に時間がかかる地域が判明し、ドクターヘリの導入で医療環境の向上に貢献している。



家具のショールームでは

来店客にタブレットを配布し、専用アプリで気に入った家具のQRコード撮影とアンケートを記入してもらう。見学終了後、クラウド上のビッグデータを利用してアプリ内に登録した情報を分析し、趣味嗜好を把握。撮影された家具に加え、分析結果に合致する商品も紹介し、購入意欲の向上に取り組んでいる。