

「スマホはいらない」「使えない」はもう通用しない!

週刊

新年合併特大号

2012-2013

12/29・1/5

特別定価740円

特集2 タブーをぶち壊す“中西改革”
動き出した巨艦・日立製作所

特集3 年金・医療・介護に即刻メスを!
誌上「社会保障制度改革国民会議」

自公圧勝で囁かれる経済政策の暴走

ゆうちょ銀 融资本格参入に
立ちはだかる高い壁

ダイヤモンド

<http://dw.diamond.ne.jp/>

第101巻1号 / 毎週土曜日発行 / 平成25年1月5日発行 / 大正2年5月10日第3種郵便物認可

まだ間に合う! スマホ入門

もう逃げられない!
ビジネスの現場で
進む“スマホシフト”



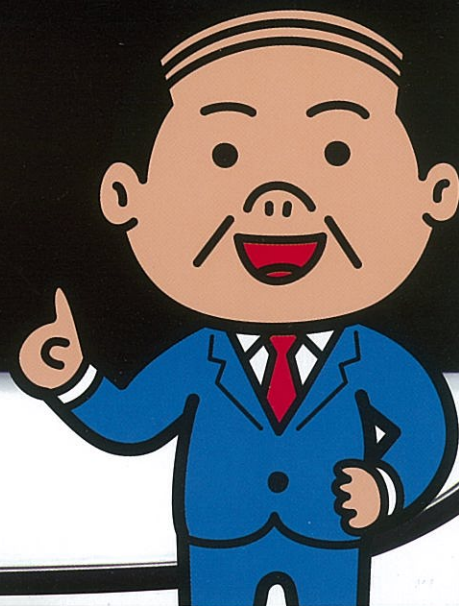
基本操作と
易しい用語解説
料金のカラクリ



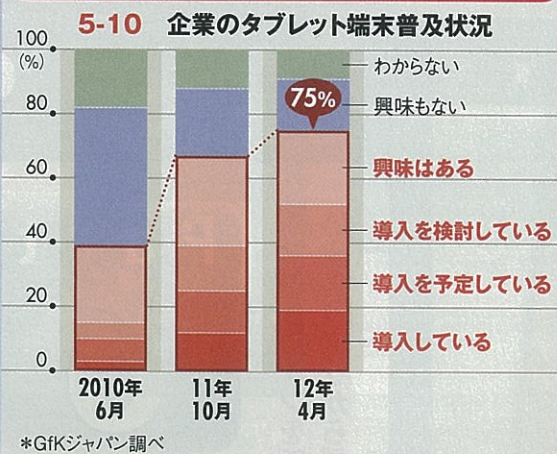
一步間違えれば
職も信用も失う
便利の裏に潜む罠



無料・定番と
優 有料アプリに
お薦めタブレット



75%が興味あり、導入も約2割



トップダウンで進む 効率向上とコスト削減

タブレット導入はコスト削減に

客室から見える紅葉を撮影。ほかにも客室の掛け軸や置物など、細かく撮影して記録する



気になる花嫁衣装も何種類もすい
ずい表示できる。分厚いアルバム
をめくらなくてもいい

「全員に必要な情報をどこでも見
ることができ、すべて伝わる」と
陣屋の宮崎富夫社長

Hiroyuki Oya



IT企業から老舗旅館まで 企業に広がるタブレット

神奈川県秦野市の老舗旅館「元湯陣屋」。将棋のタイトル戦など数々の名勝負が繰り広げられ、将棋ファンの「聖地」の一つだ。最近でも10月に羽生善治氏が3冠に返り咲いた王座戦第4局の舞台になっている。

1918（大正7）年創業でIT機器とは一見無縁そうな老舗旅館の舞台裏で、実はタブレット端末が大活躍している。

「お客さまの食事が終わりますので部屋を暖めてください。また、部屋でお酒を飲みたいそうです」レストラン接客担当の村本ルミさんが、調理場横の小部屋に戻ってすぐに手を伸ばしたのはiPad。画面を手早くタッチし、社内専用SNS「chatter」に書き込んだ。書き込まれた情報はすべての従業員が見ることができ、客室係はすかさず準備に動く。村本さんは40歳。「機械が苦手で、

最初は反タブレットだった。書き込むのも手間で、話して伝えればいいのにと思っていた」と振り返る。だが、今では朝イチで予約状況をチェック。リピーターがいれば食事や酒の好みを調べて備えるほか、引き継ぎ事項を社内SNSに記録するなど使いこなす。

カメラ機能を活用するのは、ハウスキーピングマネージャーの神谷和弘さん。「手帳がいらなくなり、52歳の神谷さんがポケットから取り出したのはiPad miniだ。慣れた手つきでカメラのアプリを立ち上げ、客室をパチリ。客室から見える紅葉の景色です」と社内SNSに投稿した。

客室清掃などを統括する神谷さんは、客室や宴会場の座席配置などを次々に撮影し、従業員同士で共有している。こうすることで、フロントや営業が客室情報をより早く知ることができるようになった。写真のデータベース化は、

を電子カタログに一新し、iPadで資料とともに自社サイトを表示して説明する方法に変更。また、社内に戻らないとできなかったメールや営業日報の記入も、iPadでできるようになった。約6万件の顧客情報を一元管理するシステムも導入した。

導入には年間で約4000万円かかったが、1人当たり1日52分の業務が効率化され、人件費にして年間で約8000万円のコスト削減を実現。差し引きでも4000万円分の効果が出ているという。

変わって北海道。当地で家具やインテリアを販売する小売店「スイートデコレーション」を展開する長谷川産業も、道内全12店舗に230台のiPadを導入し、業務効率の大幅アップを実現している。最大のメリットは、接客中でも全店の在庫などを照会できるようにしたことだ。

導入前までは、色違いの在庫や納期などを尋ねられると、店員が業務端末のある部屋まで戻って調べていた。店舗は広く、移動時間も含め3〜5分かかっていた。その間、客を待たせてしまい、戻ったら客がいなくなってしまう。ビジネスの現場でタブレット端末の導入事例が増えている。業務効率化が主な目的で、効果も報告されている。苦手でもタブレットから逃げられない時代が来るかもしれない。

ビジネスの現場でタブレット端末の導入事例が増えている。業務効率化が主な目的で、効果も報告されている。苦手でもタブレットから逃げられない時代が来るかもしれない。

正月などの季節行事やタイトル戦などのセッティングでも力を発揮する。特にタイトル戦は対局場のほかにも、記者などの関係者控室や大盤解説会場など主催者ごとに特別な配置が多数あり、事前準備が命。経験に頼る部分も多かったが、通信機器や看板の設置場所などまで細かく記録しておくことで、フィードバックにつながる。ブライダルは力を発揮。結婚式や衣装などの写真のほか、式の動画や会場でかけるBGMなどのデータをiPadに詰め込み、客に見てもらおう。従来のアルバムではできなかった説明は好評で、導入前は1年で8件しかなかった結婚式が年40件まで増えたという。年間約1万人の客が訪れる陣屋がタブレットの導入を決めたきっかけは、紙の台帳に書いていた予約情報の共有だ。「フロントでしか台帳を見ることができず、顧客の大事な情報が埋もれて消えていく。女将の記憶に頼るしかなかった」



1日40回ほどの店内移動で約2時間をロスしていたが、導入以降は接客に使えるようになった。

魔法瓶でおなじみの象印マホービン（大阪府）は、営業力強化のために220台のiPadを導入した。資料を電子カタログ化したことで、動画や音声を使った商品解説もできるようになり、営業効果が上がっているという。

興味深いのは、導入の経緯だ。営業本部の松本龍範・取締役副本部長が学生時代の知人からiPadを薦められ、その直感的な使いやすさから「おっさんにはこれや」と導入を決めたという。ソフトバンクによると、iPadの導入は、実際に使ってみた幹部からのトップダウンで決まるケースが多いという。いつあなたの会社でタブレットの使用が宣言されてもおかしくないのかもしれない。