

ヤマト運輸株式会社様

Case Study
導入事例

データ通信と音声通話が同時に行えるコンカレント機能搭載のauケータイ『E31T』とポータブル・ポスを組み合わせお客様サービスの向上と端末管理の効率化を実現



ヤマト運輸様では、お客様サービスのさらなる向上を目指し、宅急便サービスの情報システムである次世代NEKOシステムを刷新。コンカレント機能を備えたauケータイ『E31T』とポータブル・ポスを約5万人のセールスドライバーに新たに貸与。集配状況の把握とともに、お客さま先での電子マネー決済やクロネコメンバーズの登録などお客様サービスを拡充。あわせて、デバイス管理機能により端末管理の効率化も実現した。

※コンカレント機能：データ通信と音声通信が同時に行える機能。

ご導入サービス・ソリューション auケータイ『E31T』

課題

従来のシステムでは集配データなどの通信時に音声通話ができず、データ通信中にお客さまからの問い合わせ電話に対応できなかった。

集配業務において、通信エリアや安定した通信環境を確保するとともに、システム開発に柔軟に対応できる端末が求められていた。

約5万台に及ぶ端末管理やセキュリティ管理を行う上で、管理運営業務の効率化を図る必要があった。

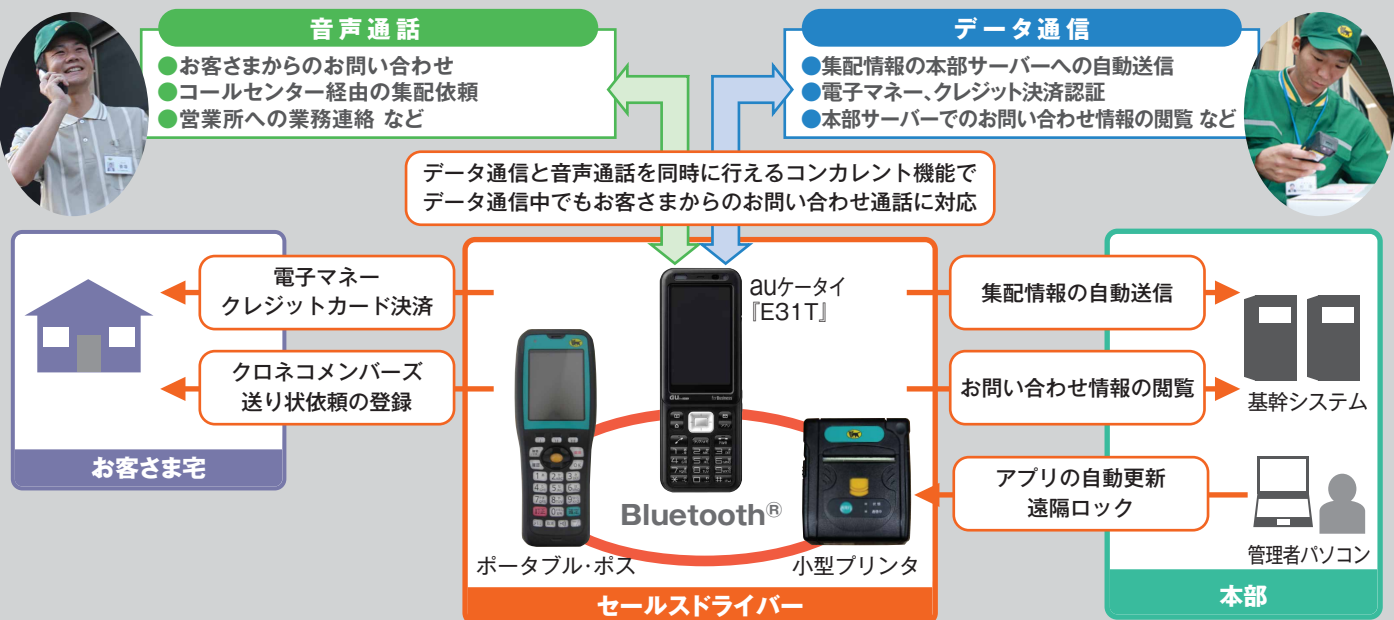
ご提案・導入効果

コンカレント機能搭載ケータイで解決
データ通信と音声通信が同時に行えるコンカレント機能搭載のauケータイ『E31T』により、データ通信中のお客さまからの問い合わせ電話にも素早く対応。

広い通信エリアと信頼の通信環境がサポート
auの広い通信エリアと安定した通信環境で全国の集配業務をサポート。Windows Mobile[®]搭載の『E31T』によりシステム開発の利便性を向上。

デバイス管理機能で端末を一元管理
約5万台に及ぶ端末管理もデバイス管理機能で効率化。最新アプリの自動更新や万一の紛失時の遠隔ロックを実現。

ヤマト運輸様のお客さまサービスを支える『次世代NEKOシステム』ご利用イメージ(2011年12月時点)



POINT 1 データ通信と音声通話を同時に行えるコンカレント機能を搭載したauケータイ『E31T』により、データ通信中でも通話が可能になります。

POINT 2 デバイス管理機能により、最新アプリの自動更新や紛失時の遠隔ロックが可能になり、約5万台の端末管理の効率化とセキュリティ強化を実現した。

※「Windows Mobile」は、米国 Microsoft Corporationの、米国、日本およびその他の国における登録商標または商標です。※「Bluetooth」は、Bluetooth SIG, Inc. USAの登録商標です。

データ通信と音声通話が同時に行えるコンカレント機能搭載のauケータイ『E31T』とポータブル・ポスを組み合わせお客さまサービスの向上と端末管理の効率化を実現

データ通信と音声通信が同時に行えるコンカレント機能搭載のauケータイ『E31T』により、データ通信中のお客さまからの問い合わせ電話にも素早く対応。

ヤマト運輸様では、お客さまサービスの拡充を目指し、セールスドライバーがauケータイとバーコードリーダーを使い、荷物の“持ち出し”“配達完了”“不在”などの集配情報をタイムリーに本部に送信する次世代NEKOシステムを2007年に構築。auケータイから集配データを15分おきに自動送信することで「荷物問い合わせシステム」の精度向上を図りお客さまサービスの充実につなげてきた。そして2010年、お客さまとのコミュニケーション強化やサービスの拡充を目指し、次世代NEKOシステムの刷新を行うことになった。今回、セールスドライバーの可搬性を高めるため、データ処理を行っていたハンディーターミナルとカード決済端末を、ポータブル・ポス端末に集約。また、新たに電子マネー決済やクロネコメンバーズの登録、送

り状依頼登録などの機能を追加した。さらにお客さまサービスの向上も考え、携帯電話もauケータイ『E31T』に刷新した。「お客さまからの問い合わせは、的確な対応ができるよう直接セールスドライバーの携帯電話にお掛けいただいています。しかし、従来の携帯電話ではデータ通信を行っている時は音声通話ができず、結果としてお客さまをお待たせする事もありました。新システムではデータ通信量も増えるため、データ通信と音声通話を同時に行えることが開発時の必須条件でした。そこでKDDIさんから提案いただいたのが、データ通信と音声通話が同時にできるコンカレント機能を搭載した今回の『E31T』でした。このことで、お客さまからのお電話を受けながら、データ通信ができるようになり、さまざまな機能拡張を図ることができました。」と高野氏は振り返る。

auの広い通信エリアと安定した通信環境で全国の集配業務をサポート。
Windows Mobile®搭載の『E31T』によりシステム開発の利便性を向上。

新たなシステムでは、電子マネー決済やクロネコメンバーズの登録などのお客さまサービス機能の拡充を行っている。さらに、基幹システムにアクセスすることで問い合わせ情報の閲覧を実現するなど、データ通信端末が集配業務に欠かすことのできないツールとなっている。「日本全国で年間に約13億個の集配業務を支えるシステムとして、通信エリアの広さや安定した通信環境が非常に重要です。そのことが、新システムでもKDDIさんの通信端末を引き続き採用させていた

だいた理由でもあります。」と高野氏は語る。また、今回採用されたauケータイ『E31T』は、大容量の電池や優れた防水・防塵*1・耐衝撃性など、激しい業務環境にも対応できるので、ヤマト運輸様のご要望を十分にかなえることのできる端末となっている。さらに、Windows Mobile®を搭載した『E31T』を採用することでシステム開発の利便性も高めている。「ポータブル・ポスをはじめシステムに関連する機器はすべてWindowsベースなので、機器間の連携が強くなり、開発的にも便利になりました。」と森氏は語る。

約5万台に及ぶ端末管理もデバイス管理機能で効率化。
最新アプリの自動更新や万一の紛失時の遠隔ロックを実現。

全国約5万人のセールスドライバーが携帯する携帯電話やポータブル・ポスなどの端末については、端末管理の効率化やセキュリティなどの管理運営面での配慮が求められていた。そこでヤマト運輸様ではauケータイ『E31T』のデバイス管理機能を使うことで端末管理の効率化やセキュリティ対策を実現。「従来の携帯電話では、ア

プリの更新はドライバーが帰社後にダウンロード操作を行わなければなりません。今回の『E31T』では、アプリの更新も自動化され、すべてのドライバーが常に最新のアプリを使えるようになりました。また、紛失時には遠隔操作で端末ロックをかけることもできるので、セキュリティもアップしました。」と張氏は管理運営面での効果を語る。

*1 ●IPX5相当：内径6.3mmのノズルを用いて、約3mの距離から約12.5リットル/分の水を3分以上注水する条件で、あらゆる方向からのノズルによる噴流水によっても、電話機としての性能を保つことを意味します。●IPX7相当：常温で水道水、かつ静水の水深1mの水槽に電話機本体を静かに沈め、約30分間水底に放置しても、電話機内部に浸水せず、電話機としての機能を保つことを意味します。●IP5X相当：防塵試験用粉塵（直径25μm以下）が入ったとしても所定の動作および安全性を損なわないように保護されていることを意味します。

次の戦略

◎マニュアルなどの社内イントラの閲覧やGPSの活用も実現したい
今回、コンカレント機能を使いデータ通信と音声通話を同時に行えるようになったことで、データ通信を使ったさまざまな機能の追加が可能になりました。今後は社内イントラの閲覧を可能にすることで、セールスドライバーが事務所に戻ることなく、マニュアルや本社からの通達などが確認できるようにしていきたいと考えています。また、『E31T』のGPS機能を使い、集配状況と地図情報を蓄積し、集配業務の効率化などに活用できればと思っています。さまざまなサービスを具現化する上で、KDDIさんにはより一層の提案とサポートをしていただければと期待しています。



情報システム部 情報システム課
課長 高野 茂幸氏



情報システム部 情報システム課
森 憲司氏



情報システム部 情報システム課
張 嘉氏



ヤマト運輸株式会社

本社所在地 東京都中央区銀座2-16-10
創立 1919年11月
資本金 500億円
社員数 139,320名

(2011年3月15日現在)

URL <http://www.kuronekoyamato.co.jp/>

社会的インフラとしての宅急便ネットワークの高度化、より便利で快適な生活関連サービスの創造、革新的な物流システムの開発を通じて豊かな社会の実現に貢献することを経営理念に掲げる。年間約13億個の荷物を取り扱う中、サービス業として常にお客さまの利便性を高める次世代NEKOシステムをはじめ、さまざまな取り組みを積極的に行っている。

KDDI株式会社
ソリューション営業本部 電力・運輸営業部 営業3グループ
課長 仲原 泰彦

担当からの
メッセージ

今回は『E31T』をご採用いただき、ヤマト運輸様のサービス拡充および端末管理の効率化を実現できたことを嬉しく思います。今後もヤマト運輸様および宅急便のお客さまへのさらなるサービス品質向上に寄与できれば幸いです。



【商品に関するお問い合わせ】
法人お客さまセンター [受付時間] 平日 9:00 ~ 20:00 (年末年始を除く)

☎ 0077-7041 (無料) / ☎ 0120-925-041 (無料)

<http://www.kddi.com/business/>

KDDI株式会社