

スーパー・エフエム・ジャパン

W-ZERO3でスタッフ作業を効率化 機器・通信コストの大幅削減に成功



スーパー・エフエム・ジャパン
代表取締役社長・CEO
霜田清隆氏



スーパー・エフエム・ジャパン
IT部
金子周一郎氏

店舗支援業務のスーパー・エフエム・ジャパンは、PC、インターネット回線、デジカメの貸与コスト削減を目的に、ウィルコム of オールインワン端末「W-ZERO3」を採用。同時に顧客満足度の向上も目指す。

スーパー・エフエム・ジャパンは、「サードパーティ・マーチャンダイジング」という新しいビジネスのパイオニアだ。

例えば新製品をヒットさせるためには何が必要か。まずは商品自体に魅力がなければならぬ。もちろん宣伝も重要だ。しかし、それだけでは不十分である。あと1つ必要なのが店頭マーチャンダイジングである。

目立つ場所に置いてもらうための新製品のプロモーション、ポップなどの販促物の設置、在庫切れの心配はないかの確認、適切な方法で陳列されているかのチェック……。消費者との直接の接点となる店頭で、最も効果的な形で商品を提示すること。それがマーチャンダイジングの役割である。

同社はこのマーチャンダイジング業務を専門に請け負うアウトソーサーだ。第三者に委託するから「サードパーティ・マーチャンダイジング」と呼ばれる。クライアントであるメーカーや小売店からの依頼を請け、店頭における販促・調査・作業などの店舗支援業務を実施する。

従来、こうした業務はメーカーや卸の営業マン、キャンペーンなどに合わせて短期雇用されたアルバイトなどが行うケースが多かった。しかし、営業マンの本来の業務は商談活動。店舗支援を兼務しては、営業活動に集中できない。また、アルバイトでは、スキルの面がどうしても追いつかない。十分な経験を持ったマー

チャンダイジング・スタッフ (MS) を揃える専門業者に委託したほうが、リーズナブルで高い成果を上げられる。

全米ナンバー1の実績を誇るスパークグループが日本に上陸したのは2000年5月。以来、急成長を遂げてきた。サードパーティ・マーチャンダイジングを謳う企業は他にもあるが、霜田清隆代表取締役社長によれば、「本当の意味でサードパーティ・マーチャンダイジングと言えるのは国内では当社だけ」という。

オンリーワンの強みを持つ同社は現在、今度はオンリーワンの情報機器を使って、さらなるコスト削減と顧客満足度の向上を図ろうとしている。導入したのは、ウィルコム of オールインワン端末「W-ZERO3」だ。霜田社長は語る。

「W-ZERO3のような情報端末は、日本中を探しても他には見当たらない。その意味では、当社とW-ZERO3はよく似た存在。W-ZERO3の活用で、われわれの事業をどこまで革新できるのか。非常に期待している」

負担だった3つの貸与コスト

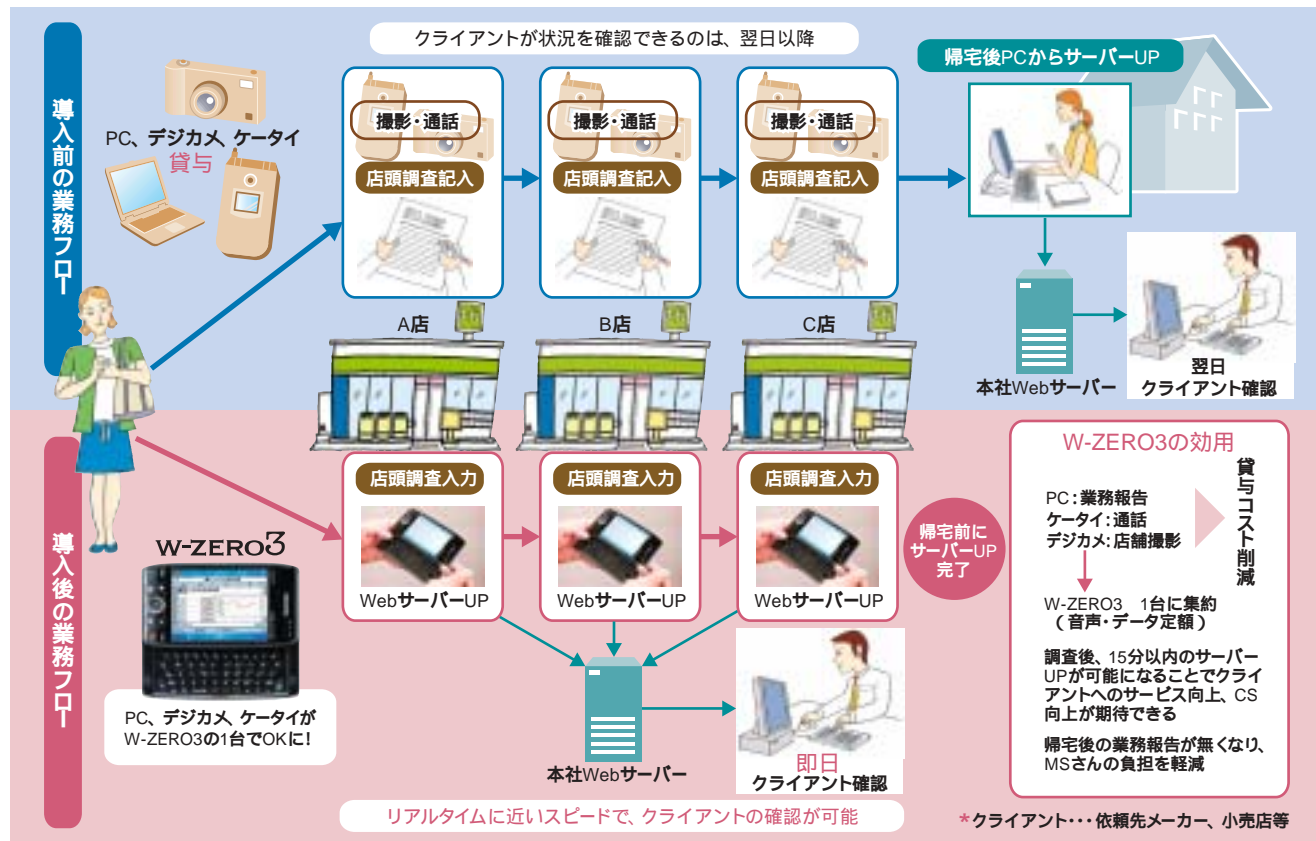
スーパー社には現在、約250名のMSが在籍する。そのほとんどは20～30代の主婦たちだ。

例えば、あるMSの1日はこんな感じだ。子供を幼稚園に送った後、ドラッグストアを3店舗回り、夕方に帰宅。その後、業務報告を行えば、その日の仕事は完了だ。月に1度の研修日を除けば出社する必要はなく、常に直行直帰のワークスタイルである。

業務報告は、スーパー本社のサーバーにアクセスして行う。全国のMSから集まったレポートは直ちに自動集計され、その翌日には店頭の最新状況をクライアントがチェックできる。このスピーディさがスーパー社の売りの1つだ。

ポイント

ユーザー プロフィール	名称	スーパー・エフエム・ジャパン
	設立	2000年5月
	本社所在地	大阪市中央区南久宝寺町1丁目5番9号
	事業内容	店舗支援業務(店頭における販促・調査・作業の請負)
導入目的	約250名いるスタッフに貸与していたPC、固定インターネット回線、デジタルカメラにかかっていたコストの削減、通信コストの削減、レポート公開までの時間短縮	



レポートの入力作業にはPCを用いていた。ただ、PCやインターネット環境を持っていないMSは多い。そこで同社ではPCとインターネット環境の貸与を行っている。また、クライアントからは「店頭の状況を画像で見たい」とのリクエストも多いため、デジタルカメラも貸し出している。

霜田社長の悩みは、これらの貸与にかかるコストだった。どうすればコストを削減できるのか。

同社のIT部門を担当する金子周一郎氏が当初考えたのは、携帯電話のフル活用だった。現在の携帯電話はデジタルカメラを搭載し、インターネットにもアクセスできる。同氏は携帯電話を使ったソリューションの開発を検討した。

しかし2005年秋、プロジェクトは大きく方向転換することになる。ウィルコムがW-ZERO3を発表したためだ。携帯電話を使ったソリューションの開発を検討するなか、金子氏は通信コストや操作性など、さまざまな問題点を実感していた。そこに登場したのが、通信機能やカメラ機能などをオールインワンで備えるW-ZERO3だったのである。

「W-ZERO3なら、こうした問題をすべてクリ

アできるのではないか」。大きな可能性を感じ取った金子氏は翌月、あるIT展示会に足を運んだ。発売前のW-ZERO3を試すためだ。

W-ZERO3の前にはものすごい行列ができていたという。「実際に触れるまで30分も待たされた」と金子氏は苦笑する。だが、待った甲斐はあった。金子氏は「これしかない」とその場で確信したという。

スパー社は、W-ZERO3を使ったソリューションの開発に着手する。そして3月1日、50人のMSにW-ZERO3を配布し、テスト運用を開始した。

PC並みの高い操作性

スパー社がW-ZERO3を高く評価した理由は、大画面ディスプレイ、キーボード、Windowsとの高い親和性、低廉な通信コストの4つに大きく整理できる。

まずディスプレイだが、W-ZERO3はVGA(640×480ドット)対応の大型液晶を搭載し、モバイルPC並みの大画面表示が可能である。ディスプレイの小さい携帯電話の場合、1画面に表示できる情報量は少なく、どうしても作業効率に支障をきたす。だが、W-ZERO3では、そ



従来、PC・固定インターネット回線・デジタルカメラを使って行っていた作業がW-ZERO3だけで可能に



スーパー社のクライアントは、インターネット上で店舗の状況を把握できる



のような心配は不要だ。

また、同社はWebブラウザを使って入力・閲覧するWebベースの報告システムを採用しているが、PC並みの表示性能を持つW-ZERO3を採用したおかげで、システム側の変更は若干の変更だけで済んだ。

スライド式のQWERTY配列キーボードとタッチパネルを搭載していることも大事なポイントだった。「マウスのように画面のあちこちを自由に選択できるタッチパネルと、スピーディに文字入力ができるキーボードがぜひ欲しかった」（金子氏）

クライアントからはExcelシートを使った入力作業を求められることもある。これまでPCで行ってきた作業すべてをW-ZERO3に置き換えるためには、Excelの編集作業ができることは必須の要件だった。その点でもW-ZERO3は合格だった。OSにWindows Mobile 5.0を採用するW-ZERO3は、ExcelとWordの編集ができるほか、PowerPointやPDFも閲覧できる。

同社は今後、電子化された商品情報の携帯やトレーニングにもW-ZERO3を活用したいと考えているという。その際には、ExcelやPowerPoint、PDFなどPCファイルの閲覧機能、マイクロソフトのExchange Serverとの連携など、Windowsとの高い親和性が大いに力を発揮するに違いない。

定額制で通信コストは大幅減

経営者の立場から最も魅力的だったのは、低廉な通信コストである。ウィルコム同士の通話と全てのEメールが無料になる「ウィルコム定額プラン」の法人向け料金は1回線あたり月額たったの2200円。さらにオプションの「データ

定額」を利用すれば、Webブラウジングなどのデータ通信料金の上限が月額3800円で使い放題となる。試算では、携帯電話の場合、画像1枚のアップロードには約100円の通信コストがかかったという。それがW-ZERO3なら、どれだけデータ通信を行っても最大3800円だ。

電話代の削減効果も甚大である。250名いるMSとの主たる連絡手段は電話。そのため、毎月の電話代は大変な額に上っていた。しかし今後は2200円の定額料金だけで済む。

MSにとっても、W-ZERO3の導入は大歓迎だった。自宅で行っていた報告作業が、店舗訪問後などの空いた時間にW-ZERO3で行えるようになり、仕事を家に持ち帰る必要がなくなったからだ。また、W-ZERO3なら、何かあってもウィルコムのサポートセンターで一元的に問題を解決できる。以前のようにトラブルシューティングに苦勞することはない。

このことは顧客満足度の向上にも貢献する。スーパー社の特徴の1つは、翌日にはWeb上でレポートを閲覧できること。これがW-ZERO3導入後は、店舗での作業が終わった15分後には、レポートをWeb上に公開できるよう現在インフラの整備を進めている。「画期的にスピードはアップし、いっそう高い付加価値をクライアントに提供できる」と霜田社長は満足げだ。

W-ZERO3の「3」には、PCでもケータイでもない「第3のコミュニケーションツール」という意味が込められている。今までにないまったく新しいツールを獲得したことで、スーパー・エフエム・ジャパンの展開するサードパーティ・マーチャンダイジング事業は、さらなる発展を遂げようとしている。



株式会社ウィルコム ダイレクト・マーケティング・センター

Eメールでのお問合せ direct@willcom-inc.com

お電話でのお問合せ 0120-246-156 通話無料 受付時間 10:00-17:00(土・日・祝日を除く)