

日本事務器

スマートフォン導入・運用支援サービス「スマートフォンコンシェルジュ」

モバイルワークによる業務効率化を確約 ただの保守と一線を画す能動的サポート

漠然とした理由で企業がスマートデバイスを購入しても、一定以上の投資対効果を発揮するのは難しい。日本事務器はユーザー企業ごとにiPhoneの業務利用の目的・手段・成果を分析し、継続的なサポートをすることで確実な業務効率化を実現するサービスを提供している。

スマートフォンの業務利用を検討するものの、業務効率化への道筋を立てられずにいる企業も多いはず。

その大きな要因は、①明確な用途が見出せないこと②管理コスト増大への懸念、この2つではないだろうか。

このような企業の悩みに応えているのが、日本事務器だ。

同社は2009年から、実際に自社でiPhoneを業務に活用し、ノウハウを積み重ねてきた。それをベースに、導入から活用、運用管理に至るまで幅広いサポートをしている。

サポートの中核を担うのが、スマートフォン導入・運用支援サービス「スマートフォンコンシェルジュ」だ。日本事務器の子会社で、24時間365日オペレーション対応しているNJCネットコミュニケーションズが提供している。

このサービスは10～数百人規模の企業を対象に、iPhoneの導入と運用を支援する(図表)。

ユーザー企業ごとに業務効率化につながるiPhoneの使用法を分析・提

案し、利用目的を明確化。端末の手配からiPhone用共通電話帳の登録まで代行する。

導入後も教育とマニュアル作成をし、操作の分からない社員の問い合わせに対応するヘルプデスク業務も行う。

ユーザーは管理業務をアウトソーシングできるため、本業に注力できる。

iPhoneを「組織の武器」へ アプリ・サポートを継続的に提案

「iPhoneを配るだけでは、個人の便利なツールにはなっても組織の武器にはなり得ない」。こう話すのは日本事務器代表取締役社長の田中啓一氏だ。

そこで、iPhoneをコラボレーション活性化に役立てるためのクラウドサービスやアプリケーションも数多く用意し、ユーザー企業の業務内容に合わせて適切なものを提案している。

例えば、これまで社内のPCでしか使えなかった情報系システムを、場所を問わず活用するために、「Google Apps」との連携を推進している。利用



日本事務器
代表取締役社長
田中啓一氏

方法を助言したり、機能追加等の管理業務も担い、サポート体制は万全だ。

また、「Salesforce CRM」の導入も支援し、営業活動および顧客管理の効率化の具体的な提案もしている。

さらに、モバイルワークには、社員同士が離れていても円滑にコミュニケーションを取れる仕組みも必要だ。

日本事務器では、iPhoneを内線電話にするFMCサービスを推進している。

併せてプレゼンスサービスも提供。社員の在席状況を一目で把握し、電話発信、メール送信をその場でできる。そのため、相手の状況に応じて最適なコミュニケーション手段を選択できる。

「お客様のワークスタイルを改善していくため、段階を踏んでプロセスを提案していく。ここが我々SIerの腕の見せ所だ」と田中氏は語る。

スマートフォンの導入効果を高めるには、障害対応を主眼としたサポートではなく、能動的なアドバイスが求められる。そのニーズに応えるため、常に企業ごとに相応しいサービスを提供していく。

お問い合わせ先

日本事務器株式会社
TEL : 050-3000-1500
URL : <http://www.njc.co.jp/>

図表 スマートフォンコンシェルジュのサービス内容

STEP1 コンサルティング	STEP2 導入支援	STEP3 運用
コンサルティング	「設定シート」記入	必要事項をユーザーがチェックすることで使用用途を確認し、iPhoneに設定する項目を決定する
導入支援	共通電話帳データの作成	既存のアドレス帳データから、iPhone用共通電話帳を作成する
	マニュアルの提供	iPhoneの基本操作や便利な使い方等が記載されたマニュアルを無償で提供する
運用	ユーザー用マニュアル作成	ユーザーの運用に即したマニュアルを提供する(オプションサービス)
	ヘルプデスク	iPhoneの操作方法や運用に関する電話受付を行う ※サポート受付時間 平日9:00～17:30
	オンサイト教育	専門スタッフがオンサイト(客先)でiPhoneの操作指導などを行う