

携帯電話1台で、「宅急便の基幹業務」と「通信」を実現

宅配便大手のヤマト運輸は2005年6月、携帯電話とポータブルPOS等をBluetoothで接続し、配達情報を収集・送信するシステムを構築。問い合わせにリアルタイムで回答できる体制を整えた。本企画と成果は高く評価されMCPC award 2006グランプリ & モバイルビジネス賞に輝いた。このモバイルシステムが2006年年末の繁忙期に向け、さらに進化を遂げた。

取り扱い個数が通常時の2倍にも達する歳暮等繁忙期は、セールスドライバーを臨時増員し対応にあたる。しかし、荷物配達情報の集積に利用しているポータブルPOSは高機能ゆえ高価。すべての臨時職員に配布することはコスト的に難しい。

そこで、ポータブルPOSの基幹業務の

機能(売上 の 掌握等)を携帯電話に実装し、コスト削減を図りつつ顧客の利便性維持・向上と業務効率化を目指した。

新たに選ばれた携帯電話はauのE03CA(カシオ製)。BREWのアプリケーションを作り込みプッシュ型で管理できるよう設計し、ポータブルPOSに実装していたマスターデータも組み入れた。モバイルプリンターやクレジット決済用端末とはBluetoothで通信する。この結果、導入コストは従来の約半分で済んだという。

慣れ親しんでいる携帯電話は、現場にも違和感なく受け入れられた。その結果、同社はすべての配達員による高品質なサービスの提供を実現することができた。

業種	宅配サービス業		
活用分野	顧客サービス向上	配達情報のリアルタイム管理	
キーテクノロジー	BREW	Bluetooth	業務アプリ

情報システム部
システム開発課
野口 修一係長



新システム概要図

バーコードリーダー
(CASIO:DT-OBS1001)

バーコード
リーダー

モバイル
プリンター

Bluetooth

モバイル
プリンター

クレジット
決済端末

本社のサーバへ
荷物情報を送信

携帯電話(CASIO:E03CA)
(POS機能を搭載)
・再配達メールの受信
・BREWアプリによりQRコード作成
・決済情報の取得
・各種データのDUN送信
・ご不在連絡メール作成
・顧客情報の保存

Profile

ヤマト運輸株式会社

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

所在地

東京都中央区
銀座2-16-10

事業内容

宅急便・クロネコメール便を中心とした一般消費者および企業向け小口貨物輸送サービス事業