

65000台^①

携帯電話が完成させた 「荷物お問い合わせシステム」



「クロネコヤマト」の愛称で知られるヤマト運輸の「宅急便」で、2005年6月から配達荷物に関する新しいサービスがスタートしている。

インターネット上でのリアルタイムな「荷物お問い合わせシステム」や、Webサービス会員に対する配達前のお届け予定eメール、不在時の

「ご不在連絡eメール」、送り主への「お届け完了eメール」、そして代金支払い時のデビット・クレジットカード決済など、荷物を送った側は安心感を、受け取る側は一層の利便性を感じられるサービスだ。

業界の魁となったこれらのサービスを実現したのはモバイル。約4万人のセールスドライバー(SD)が携帯電話で荷物配達情報を送信できるようにした社内情報システム「次世代システム」によるものだ。

効果を上げたモバイルはこれ!

業種 **宅配サービス業**

活用分野

<顧客サービス向上>
セールスドライバーからの
配達情報リアルタイム
送信

テクノロジー

パーソナルPOS、カード
決済端末、モバイルプリンター、Bluetooth、携帯電話
(au A5504T)



Profile

ヤマト運輸株式会社
URL <http://www.kuronekoyamato.co.jp/>

本社所在地 東京都中央区銀座2-16-10
設立 2005年3月31日(創立大正8年)
資本金 500億円(2005年11月1日現在)

事業内容

宅配便・クロネコメール便を中心とした
一般消費者・企業向け小口貨物輸送サービス事業

より利便性の高い顧客サービスを実現するには、この課題を何としてクリアしなければならなかった。

ヤマト運輸・情報システム部課長の飯田利明氏は、「従来はどちらかという業務効率向上に主眼を置いて社内システム開発を行ってきました。しかし、今回は『お客様のためにはこうあるべき』という視点で作り上げたのです」と、新システムに込めた信念を口にする。

1 なぜモバイルなのか

▶ 配達が終了したことを
すぐ本部に伝えたい

同社は以前から、配達荷物を追跡する仕組みとして、SDに「パーソナルPOS(ハンディターミナル)を配布し、現場でリアルタイムに荷物情報を入力できる環境を構築していた。しかし、社内ネットワークに情報を送る通信機能が装備されていなかったため、配達情報が本部に伝わるのはSDが営業拠点に戻ってからになり、荷物お問い合わせシステムと現場作業の情報に、平均で4時間ほどのタイムラグが発生していた。

2 どんなモバイルを?

▶ 二つの無線技術が
使いやすさを上昇させた

現場からすぐデータを送るなら、頼りになるのは携帯電話だ。同社では高速データ通信が可能な3G携帯電話、auの「A5504T」を選択。ただ、SDはパーソナルPOS、顧客ニーズの高かったカード決済用の端末、不在通知票や領収書などを現場で出力

するためのモバイルプリンターを持ち歩く。そこで、3つの端末と携帯電話の間は、10m程度の近距離で高速通信(最大1Mbps)が行える無線技術のBluetoothを採用することで、ケーブルでの接続やデータの重複入力作業を不要とした。

さらに、中元・歳暮の繁忙期に増員されるドライバー約2万5000名にも、SDと同等のサービスレベルを実現するためのツールが提供された。

稼働時期が限られるスタッフにSDと同じものを配布するとコスト的に負荷がかかるが、繁忙期のスタッフの業務は配達に特化し現金・カード決済などは行わないことから、荷物情報のアップロードだけを行える仕組みを検討。カスタマイズ性に優れた携帯電話向けプラットフォーム「BREW」で専用アプリケーションを開発しau携帯電話(W31T)に搭載することで、携帯電話そのものを業務用端末として起用した。併せて、荷物情報を読み取るバーコードリーダーにBluetooth対応の機種を選び、SDと同様に端末間をワイヤレスで接続できるようにした。

仮にポータブルPOSを2万5000台追加した場合に比べ1割程度の導入コストで済んだとのことだ。

3 導入の成果は?

▶ 顧客からの配達希望時間にも
迅速対応が可能に

2005年6月から4万台のSD用ツール、同年11月には2万5000台の繁忙期増員用ツールの運用が開始さ

れ、計6万5000台におよぶ大規模なモバイル端末活用が本格スタートした。

現場では、SDはポータブルPOS、繁忙期スタッフは携帯電話のアプリ上で「配達完了」届け先不在「など作業に応じた項目を選択し、荷物のバーコードをスキャンするだけ。新端末の使い勝手は、ドライバーにも好評だ。

入力された情報は、携帯電話から15分間隔で本部サーバへ自動的にアップロードされ、荷物情報はほぼリアルタイムで更新される。これにより、冒頭に記したようなサービス提供が実現したのである。

同社・情報システム部係長の野口修一氏は、「プロジェクトの中で当初計画していたことはすべて実現できました。私どもから情報を提供するだけでなく、『お届け予定eメール』ではドライバーの到着時間指定、



「お客様のためにはこうあるべき」
から始まった

ヤマト運輸 情報システム部の
飯田利明課長(左)、野口修一係長(右)

『ご不在連絡eメール』では再配達時間指定といった、お客様の希望に応える仕組みも盛り込むことができています」と、新システムの出来栄を評価する。

そして飯田課長は、この言葉にうなずきながらも「ただし、お客様へのサービスに“完成”はありません。本システムを活かして、お客様満足度をより一層高める努力をしていくことが重要です」と、さらなるステップアップに意欲をみなぎらせている。

