

導入事例

Case Study

カシオDT-5300によるM2Mソリューションが ポイントカードサービスの可能性を一挙に拡大



ソフトバンクモバイルの通信モジュールを活用したM2Mソリューションが、ポイントカードサービスに新しい可能性をもたらした。グッドスタッフでは2010年4月、自社の運営するポイントカードサービスの入力端末に、ハンディターミナル カシオDT-5300を採用。加盟店には使いやすくわかりやすい操作を、また自社には柔軟なカスタマイズ環境や運用の省力化など、将来の事業拡充に向けたサービスインフラの導入に成功したという。

課題と効果



株式会社グッドスタッフ
代表取締役
中野 知和 氏

課題 ・ 加盟店の店頭スタッフ＝エンドユーザーの使いやすさと自社の運用効率の向上

効果 ・ 現場をわずらせていた要因をDT-5300が一掃、11業種・400店舗が加盟も2～3人で運用

人材力を中心にすえた戦略から生まれる他業種展開とシナジー効果

グッドスタッフの事業展開分野は、実に多彩だ。基盤となる人材派遣業の他にも、子会社としてタクシー会社や芸能プロダクションといった異色の業種が並ぶ。また社内の事業部には、システム インテグレーションを手がけるSI・メディア事業部、そして今回で紹介するイベント・カード事業の部門がある。

「一見どれもばらばらの分野に見えますが、実は“人材の力を引き出す”という共通項があるんです。優れた人材を集めて、そこから出てくるアイデアをあちこちにふくらませることで、シナジー効果を生んでいくという戦略なのです」と、グッドスタッフ 代表取締役 中野知和氏は

多業種展開のねらいを語る。

「ベースにある人材派遣スタッフの中で、優秀な人、真面目で意欲のある人は何年か経つと正社員として自社で採用して、その人に新しい事業を手がけさせるといった形で成長してきました。このため、一般公募による社員募集もほとんど必要ありません。」

まず何よりもマンパワーを新規事業のリソースとしながら、同時にその事業育成を通じてスタッフ各人がキャリアアップを図るという「人材＝ビジネス」の成長モデルなのである。

当初はソフトバンクのC/S型システムを使ってポイントサービスを開始

同社では2010年4月、ソフトバンク網で利用可能な通信モジュールを搭載したハンディターミナルカシオDT-5300（以下、DT-5300）をポイントカード事業「エクポ」のサービス基盤として導入、M2Mによる大幅なビジネスの効率化を実現したという。

「エクポ」では、カードを持った会員がシステムの加盟店で買い物をするとポイント付与や割引などの特典を受けられるが、「小さいエリアの中でナンバーワンを実現する。つまりランチェスター戦略ですね」というように、池袋エリア限定という点に大きな特徴がある。2007年のサービス開始当初は割引特典だけだったのを、その後ソフトバンクのクライアント/サーバ型のシステムを導入して、ポイントサービスなどを追加していったという。

「私がもともとSE出身だったこともあって、当時、何か使えるシステムがないかと展示会などを見て回った結果、そのソフトバンクのソ

リューションしかないと考えて導入に踏み切りました。これは『Minthy（ミンシー）』（ソフトバンクBB提供）という、携帯電話の通信回線経由でモバイル端末と中央のサーバが連動するシンクライアント型のサービスでした。もともと物流業向けのソリューションだったのを、これならポイントカードに使えると判断したのです。」

さっそく導入を決め、ベンダーとの共同開発に入った。



カシオ「DT-5300」

「ソフトバンクは、単に製品を売るというだけでなく、一緒にシステムを作っていくという姿勢が非常によかったですね。サポートも実に細かく見てくれました。当初、ポイント業界のこともよく知らないまま始めた私たちに専門知識を教えてくれたり、またモバイルEXPO

で当社を導入事例で紹介して知名度アップの後押しをしてくれたり。そうした信頼関係の積み重ねがあって、今回のDT-5300へのリニューアル提案もごく自然に採用が決まりました。」

DT-5300 の高機能&使いやすさが旧システムの悩みを一掃すると確信

DT-5300によるシステム刷新の大きなねらいとしては、加盟店の店頭スタッフ＝エンドユーザーの使いやすさと自社の運用効率の向上という2つがあったと中野氏は語る。

「まずMinthyでは、バーコード端末からBluetooth経由で携帯電話にデータを転送するため、ユーザーが端末を2台持っていないといけなかった。これを1台でできるようにしたかったのです。またMinthyはフレームワークがしっかり作られている分、細かい部分のカスタマイズが行えないのが悩みでした。さらに細かいところでは、端末が電池式なので、加盟店の方が定期的に電池交換を行うわずらわしさもありました。」

これらの問題解決の要望を受けて、ソフトバンクモバイルが提示したリニューアル提案が、DT-5300だったという。「当社でも独自に、3Gが使えてバーコードリーダー付きの端末という条件で数社のソリューションを比較検討していたのですが、反応のスピードや画面の大きさ、バーコードの読み込みの正確さ、オープンな開発プラットフォームといった点で、DT-5300は他のベンダーの

提案する端末にまさっていました。あと実際に使ってみると、あの大きさが実にジャストサイズですね。ボタンなども大きすぎず小さすぎず、いちばん使いやすいところに収まっていると思います。」

これら端末のユーザビリティに加えて決め手となったのは、やはりこれまでのソフトバンクモバイルとの信頼関係だったと中野氏は明かす。

「細かい条件の詰めでは、当社の利用実績をもとに、最大限のコスト効率を実現できる料金プランを考えてもらいました。これもやはり長年のサポートを通じて、当社のシステムのトラフィック特性を熟知していたからこそ可能な提案だったと思います。」

導入決定以降は急ピッチで開発が進められ、わずか3カ月強でシステムの入れ替えが完了したというのも驚く。

「このスピード導入は、クラウド化に負うところが大きいですね。クライアント/サーバ型の旧システムではデータセンターを利用しても導入まで9カ月かかったことを考えると、まさに劇的な進歩だと思います。」

誰でも簡単に使えて柔軟なカスタマイズが可能。運用コストも最小限

DT-5300がもたらした改善効果の中から、とくに注目のポイントをいくつか挙げていただこう。

「もっとも大きなメリットは、加盟店＝エンドユーザーの使いやすさが向上した点ですね。たとえば端末のユーザー画面を簡単にカスタマイズできるため、お店の方が操作を間違いやすい箇所があってもすぐに改良できるようになりました。もう1つは、説明不要の簡単さです。旧端末は画面も小さくモノクロで表示文字数にも制限がありました。このため新規の加盟店向けに分厚い紙のマニュアルを作って、それを見ながら説明しなくてはなりませんでした。今は操作画面の中に直接に注意書きを入れたりできるので、マニュアルも1枚程度のチラシで済むようになりました。」

アルバイトの入れ替わりが多い飲食店などでは、人が変わるたびに使い方を教えるなくてはならず、「操作がわかりにくい」という声が少

なくなかった。それがDT-5300になってからはほとんどなくなったという。

「充電式になって乾電池交換が不要になったり、Bluetoothの通信エラーによるタイムロスがなくなったりするなど、現場をわずらせる要因も一掃されました。技術に詳しくない複数の方が使うシステムには、こういう小さな使いやすさが非常に大切なんです。それがDT-5300で実現できたと思います。」

システムの運用面でも、DT-5300による効率化はめざましい。「現在は11業種・400店舗が加盟していますが、2～3人で運用できています。ここでもクラウドの効果は大きく、クラウドのパッケージを使えばデータベース増設なども自由ですし、そのつどの作り込みも不要なので、ビジネスの変化に合わせたすばやいサイジングが可能です。もちろん、システムダウンなどの事故も皆無です」。

新しいM2Mソリューションを手「エクポ」のブランド価値向上を目指す

2010年4月からは、新宿地域でもサービスを開始。さらに家電量販大手であるヤマダ電機のポイントサービスとの提携など、順調にサービスエリアを拡大しつつある「エクポ」。今後の展望を中野氏に伺ってみよう。「ポイントサービスはまだまだ発展途上の分野で、可能性も未知数です。それだけに、とにかく他社に先がけてサービスを拡大することで地位を獲得していきたいと思っています。そのためにも「エクポ」のブランド力がより向上するよう、ショッピングだけでなくゲームやキャンペーンなども視野に入れた展開プランを考えていきたいですね。また今回のDT-5300を使ったソリューション

の完成で、システムをどこにでも自由に持って行けるようになりました。このオールインワンの端末とクラウドという組み合わせなら、SOHOレベルの事業者でも初期コストをかけずにすぐに導入できます。」

今後は自社で使うだけでなく、システム製品として外販するところまで持っていきたいと言う。「日本から世界へ。大げさではなく、本気でそう考えています」と笑顔を見せる中野氏。新世代のモバイルツールで未開拓のフィールドを目指す、若きベンチャー企業のこれからに注目したい。

株式会社グッドスタッフ

本社：東京都板橋区中丸町 11-2 ワコーレ要町ビル 7F
従業員数：43名
概要：一般労働者派遣業、有料職業紹介事業

URL：<http://www.gstaff.co.jp/>

※この記事は、ソフトバンク クリエイティブ株式会社が運営するWebサイト「ソフトバンク ビジネス+IT」(<http://www.sbbt.jp/>)へ2010年7月に掲載された記事を、再編集したものです。無断転載を禁じます。