



## 株式会社ミルボン 様

[http://www.i3-systems.com/case\\_milbon.html](http://www.i3-systems.com/case_milbon.html)

株式会社ミルボンは、日本人のための頭髪化粧品に特化した事業展開を行っています。商品を販売するだけでなく、美容室オーナーやお客さまに対する「課題解決」を提供することをモットーとし、現場から上がってくるさまざまな悩みを全社で共有していました。

その情報の流れをさらに加速させるため、iPhoneとCLOMOを組み合わせた、新たな情報共有のシステムを2012年に導入しました。

その狙いと背景をお伺いします。

(取材：平成25年4月)

## 導入サービス

CLOMO MDM

CLOMO MOBILE APP PORTAL

## 新たな情報共有のシステムと紛失・盗難対策をCLOMOで実現

## 課題

- 情報共有システムを組み込んだ自社アプリを配布したい。
- 紛失、盗難にあった場合、アプリやデータ、設定情報などを消したい。

## 解決方法

- CLOMO MOBILE APP PORTALでアプリ配布管理。
- CLOMO MDMで情報漏えい防止。



## CLOMO MDM

・盗難、紛失に対応

## CLOMO MOBILE APP PORTAL

・自社アプリの配布



## 情報共有

- 配布アプリで  
Salesforceなどに  
情報が共有される

iPhoneの導入はお客さまとの時間を増やすため。主人公は営業、事務所に戻らなくても情報共有を

## ー iPhoneを導入した背景を教えてください。

**畠中さま：**まず、ミルボンの成り立ちをお話しします。ミルボンは理美容、特に頭髪化粧品に特化した企業です。もともとはもっと絞っていて、日本人の“黒髪”に特化していました。会社自体は50年の歴史があります。販売先は代理店になりますが、その先には美容室、さらにその先には一般のお客さまがいます。

お客さまに対しての営業、私たちはフィールド活動と呼んでいますが、その営業活動において「ものを売るな」というコン

セプトがあります。また、お客さまの課題解決を売れ、ということをもっとしています。お客さまから学ばせていただくことが多いので。そのためには、これからのトレンドや、髪の毛の悩みごと、スタッフ教育などの情報を集めなくてはなりません。そのための情報共有の仕組みを常に考えてきました。

## ー 情報共有のためのシステムは、これまでどのような課題があったのでしょうか。

**畠中さま：**私たちはフィールド活動において、現場の営業が気になったことを紙に書いて、それを全社にFAXするという情報共有手法を30年以上前から実行してきました。全国に散らばる現場の眼で

## 企業情報

- ・昭和35年7月 設立
- ・資本金：20億円
- ・シャンプー、ヘアカラー、ヘアスタイリング剤、薬用発毛促進剤などのヘアケア製品やパーマ用器具類の製造および販売（国内・輸出）など
- ・従業員491名（連結532名）
- ・<http://www.milbon.co.jp/>（平成25年4月1日現在）



経営戦略部 情報企画室  
統括マネージャー  
畠中 健二 様



経営戦略部 情報企画室  
サブマネージャー  
伊藤 文宏 様

見たものを、速やかに情報共有する。そんな下地がミルボンにはあります。当初は紙をFAXするという方法でしたが、テキスト化したデータが将来に残るよう、2000年にはLotus Notes / Dominoを導入し、デジタル化しました。そしていま、新たな「ミルボン流」を目指すため、PCに加えiPhoneを使って環境を改善しよう、というのが背景にあります。PCは情報の入力には最適ですが、どうしても起動に時間がかかり、情報の入力までに必要なステップが多すぎます。そこから検討が始まりました。どうせなら最新のデバイスを配って、今の時代に最適なツールを投入したい。情報企画室として、情報共有の仕組みを作ることは時間の有効活用につながります。無駄な時間を減らし、いかにお客さまとの時間を作り出すか。これを目指した改革を行いました。

「すぐに使えてさっと情報共有」をCLOMOで実現。  
デバイスの個体認証で、システムへのアクセス手順を最小に

#### ー このシステムの狙いについてお聞かせください。

**畠中さま：**フィールドで活躍するフィールドパーソンを支援するためのシステムを目指しました。前線で戦う営業部隊のためのシステムではありますが、バックエンドにいる研究員、企画者、さらに製造部隊・管理部隊、すべてのメンバーがお客さまの情報を見えています。どこからでも、どのデバイスからも情報が見られるよう、ミルボンではマイクロソフトのクラウド版グループウェアサービスであるOffice365やSharePoint、そしてSalesforceを導入しました。基本的にこれらのサービスをモバイル端末から見ると、VPNで接続することを前提としていますが、ログインをスムーズに行うようにするため、デバイス固有の番号とアプリの作り込みで解決しています。

#### ー CLOMOをどのように利用しているのでしょうか。

**畠中さま：**CLOMO MOBILE APP PORATLを利用し、独自アプリの配布を行なっております。

SharePoint、Salesforceを見るための独自のアプリを作り込んでおり、ログインID、パスワードのみを入力すればすべて使えるようにしました。デバイスをなくした場合でも、IDをロックさえしてしまえば大丈夫です。その入り口部分を作り込みました。いまでは、モバイル環境からSalesforce Chatterなどに情報がどんどん投稿され、共有されています。

**伊藤さま：**紛失対策も当然考えています。CLOMO MDMを利用して、この紛失対策を実行しています。海外においては治安が日本と違いますので、強盗に遭うことや、デバイスを持ったまま行方不明になるということもリスクとして考えなくてはなりません。もしiPhoneをなくしたとしても、連絡さえあれば少ない手順で社内のシステムから切り離すことができるようにしています。iPhoneを紛失したり、盗難されたときに無事返却されるとは思えません。まずアプリやデータ・設定情報などを消すことを前提にしています。

アプリは自由にインストール可能!?  
「楽しくなければ使ってもらえない」  
CLOMOならデバイスをきっちり管理、でもポリシーは柔軟に

#### ー モバイルデバイスの管理ポリシーについて、お考えをお聞かせいただけますか。

**畠中さま：**iPhoneを導入するというと、決められたアプリしかインストールさせないという企業は多いでしょう。基本的なところはMDMの機能として一部制限はしていますが、ミルボンでは『アプリは勝手に入れてもいい』としています。Apple IDも個人のものを利用させています。楽しくないと使ってもらえないでしょ

う？会社で配ったiPhoneが、メールとカレンダー、業務用のアプリアイコンだけあっても使ってもらえません。これまで使っていたフィーチャーフォンから劇的な変化があったので、まずは遊んで、慣れてくださいというのが狙いです。情報漏えいのリスクを考えてソーシャル系は禁止してはいますが、その程度ですね。業務用であることだけは認識してもらい、自由にさせています。これはミルボンの社風が関係すると思っています。このようなポリシーですが、使い方の事故はいまのところありません。

プロビジョニング、デバイス認証、独自アプリの配布—選定後に残ったのはCLOMOだけアイキューブドシステムズは“相談できるパートナー”

#### — CLOMOを選んだ理由をお聞かせください。

**畠中さま：**当初はAndroidデバイスの利用も検討しており、その時点では3～4つの対抗馬はいました。しかし、実際に必要な機能を吟味した結果、CLOMOだけが残りました。ほとんど競合がなく、すぐに決まったといっているでしょう。2011年末にはほぼ決定し、そこから検証がスタートしました。プロビジョニング、デバイス認証、独自アプリの配布、さらにはデバイス固有番号をみて処理が行えること、国内だけでなく、海外での対応も期待できるのはアイキューブドシステムズのCLOMO以外になかった、というのが選定の理由です。また、アプリの作り込みにおいても、開発要件があがるたびにアイキューブドシステムズと相談できたことが大きいです。

#### — 利用に際して、アプリ配布などキックティングやトレーニングについてはどうされましたか？

**畠中さま：**独自アプリの配布などはセミナー形式で、情報企画室メンバーが講師をしながら社員に設定をしてもらいました。社風もあり、こちらが制限するというよりは自由に使ってくれとあって、MDMを意識させない形で使ってもらっています。ただひとつ「もしなくしたら、中身を消してあげるから安心して使いなさい」と言っています。ミルボンにおいては、デバイスの紛失率は極めて低いです。むしろフィーチャーフォンを使っていたころよりも低いですね。

#### — 今後の計画についてもお聞かせいただけますか。

**畠中さま：**2013年3月現在では、フィールドセールス、フィールドエディケーター、スペシャリストと呼ぶ計270人への展開をほぼ終えました。

短期的には、現在進めている海外拠点に対する展開で、アメリカ以外のエリア（台湾、中国、韓国、タイなどのアジア圏）へもデバイスを配布していきます。それぞれの海外拠点特有の情報を、グローバルにできることが目標です。

中期的には、自分のいる地域における売上情報を見るなど、いままでできなかった定点観測をiPhoneを使って見てもらいたいと思っています。売上が昨日と今日で大きく違ったときに、なにが起きたんだろう、という気付きをしてもらいたいと思います。能動的にではなく、受動的に情報が集まるようになれば、発想がいろいろと変わってきます。

効果としては、ミルボンの決算結果が1

つ表していると思います。創業以来、常に右肩上がりの決算に、情報企画室も協力しなくてはなりません。業務の流れを変えて、本来たまってしまった仕事をすりと流すことで、営業部隊のストレスがなくなるはずですね。本来の業務をどのように変えていけるか、お客さまとの接点と時間をいかに増やすか。そのためのデバイスとシステムを作ることができました。

その他導入事例はこちら ▶ <http://www.i3-systems.com/case.html>



CLOMO 全製品 30 日間無料トライアル実施中

<http://www.i3-systems.com>

お問い合わせ先