

RICOH

リコージャパン株式会社 様
http://www.i3-systems.com/case_ricoh.html

リコーのデジタル複写機、プリンタ、ネットワーク関連商品、消耗品の販売、および機器保守、アフターフォローを行うリコージャパン株式会社は、iPadを活用した提案活動支援システムRisonator (Ricoh Solution Navigator)を活用しています。

Risonatorは2011年1月から運用を開始し、2012年4月現在では全社で6400台のiPadを導入、営業部門をはじめとする約5800人が活用しています。このシステムでは、アイキューブドシステムズのCLOMO MDM、CLOMO MOBILE APP PORTAL、CLOMO SecuredDocsが採用されました。

iPad導入の経緯、そしてRisonatorにおけるCLOMO MDM/CLOMO SecuredDocsの役割について、導入に携わったリコージャパン株式会社様にお話を伺いました。
 (取材：2012年10月)

導入サービス

CLOMO MDM

CLOMO MOBILE APP PORTAL

CLOMO SecuredDocs

大量デバイス管理とドキュメント共有を CLOMO で実現

課題

- 6400台に及ぶデバイスの利用状況を把握し安全に管理したい
- 様々な最新資料を全社で安全に共有したい

解決方法

- CLOMO MDMを使い大量のデバイスを安全かつ効率的に管理
- CLOMO SecuredDocsで資料を共有し、利用頻度等を分析



自社でのiPad取り扱い開始がきっかけに

ー まず、iPad導入のきっかけについてお聞かせください。

佐々木さま：リコージャパン株式会社(以下、リコージャパン)では、2011年の夏よりiPadの導入を始めました。この取り組みが進んだ理由は2つあります。1つ目の理由は、リコージャパン内で新体制の一環で社内改革が始まったことが挙げられます。営業部門も「いかに営業の生産性を上げられるのか」という大きなテーマのもと「お客様への提案の質の向上」が営業改革のポイントとなりました。2つ目の理由は、ソフトバンクBB株式会社との販売協業体制による、リコージャパンのiPad取り扱いが始まったことです。

以上の2点が、同時期に進んだことで、非常に速いペースでiPadの全社導入が進みました。

ー iPadの導入は、どのような順序・規模で行われたのでしょうか。

山岸さま：iPadの拡販を始めた当初、現場の営業メンバーがiPadに対する理解度が高くないことが判明しました。そこで、まずデモ機として50台(最終的に、デモ機は250台)のiPadを営業部隊へ配布しました。これは、実際に、営業メンバーがiPadを手にし触れることで、自らビジネスでの活用方法を考えてほしかったからです。

営業自ら、営業提案の強みとして利用できるソフトを模索しながら、デモを行うまでを考慮してもらった結果、営業からは「グループウェアを使ってみる」「CAD

企業情報

- ・1959年5月2日 設立
- ・リコー製の複合機やプリンターを中心としたデジタル画像機器やITサービスを提供するソリューションプロバイダー
- ・従業員11,300名（2012年4月時点）
- ・<http://www.ricoh-japan.co.jp/>



販売戦略本部
販売力強化センター
リーダー 佐々木 信 様



販売戦略本部
販売力強化センター
田塚 智之 様



通信コミュニケーション
事業本部
山岸 久晃 様

を使ってみる」など、実現性・実効性の高いアイデアが出てくるようになりました。

ー デモ機配布の際に、CLOMO MDMとCLOMO SecuredDocsをインストールして配布されたとのことでしたが、その目的について教えてお聞かせ下さい。

山岸さま：CLOMO MDMはデバイスの管理を目的として、特に利用状況を把握するための導入で、MDMの管理下に置いた状態にキッティングしてから、現場に配布しました。

また、CLOMO SecuredDocsは、専用サーバにアップロードしておくことで、いつでもどこでもiPad上で様々な営業資料をセキュアに閲覧することを目的として、現場に配布しました。提案用のプレゼンテーション資料としても、提案前の勉強用の資料としても利用するようになりました。また、配布資料の中には、無料アプリの紹介資料なども含め、現場の活用アイデア創出のサポートも積極的に行いました。

佐々木さま：デモ機の展開完了と同時期に、社内改革プロジェクトが動き始めました。その一環で、社内の中核ビジネスリーダーである本部長・センター長などを対象として、40台を業務端末として展開を開始しました。

提案の質を向上させると同時に、商材としてのiPadを大きなビジネスに

ー 提案品質の向上のためのiPadで業務生産性は変わりましたでしょうか。

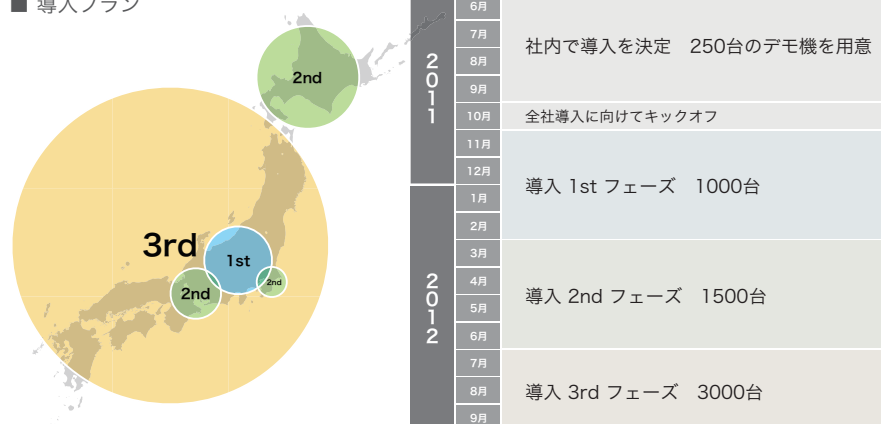
佐々木さま：提案の質ですが、リコージャパンではこれをもう少し分類して（活動の）量、（提案の）質、（顧客との）絆、という分類をしています。直近の業績に関して営業データを分析した結果、課題として、量・質・絆、の3つが全体的に下がっていました。

営業の顧客訪問件数が一定でも、訪問時間が減少している／訪問件数が増加していない——という状態が続けば、成約率が下がり、提案製品種類も限られます。一見、活動量は多いようですが、提案の質が下がり始めたことを示しています。従って、いかに製品を、お客様に合わせて、分かりやすく提案していけるかが勝利への鍵だと考えたのです。そして、お客様が望むことを理解するために、お客様とのコミュニケーションの内容が鍵となります。お客様から、本質的な要望をヒアリングし、把握した上でしか、提案の質は上がりません。

そこで、iPad導入目的を、提案の質を上げるために次の3つの側面から明確化しました。

1. 営業：社内改革プロジェクトによる提案品質の向上。

■ 導入プラン





2. 経営層：iPadを導入する際の費用について、現在の営業コストとiPad導入後の改修見込との比較を試算。
3. お客様：新しい価値の体験。iPadの営業デモ機として利用するのではなく、営業メンバー自身がお客様とのコミュニケーションを円滑にし、本当に必要であることを引き出す促進剤になること。

なお、カタログなどの印刷費用やそれに掛かる人件費などのコストダウンも、副次的に成功しました。

5000人を超える弊社営業メンバーの印刷費用になりますので、金額的にはかなりインパクトがある数値となりました。

一段階的に導入を進めたとお話ですが、システム部門はどこから加わりましたか。

山岸さま：2012年9月から10月にかけて、私の在席している事業企画部門とCSR部門と情報システム部門でITポリシーを決めていきました。iPadは新しいカテゴリーのデバイスですから、業務利用におけるノウハウはまだありませんでした。そこで、iPadを業務として利用するシーンをまとめ、ITポリシーを検討しました。

ITポリシーの企画段階で重視した点は、iPad本体にデータを保存させるかというデータの保存と、iPadから社内ネットワークへ接続させるかという、社内

ネットワークへのアクセスの2点です。iPadは携帯性が優れているので、社内データの漏えいに配慮したセキュリティを考慮する際には、スマートデバイスへの理解度が低い部門にも分かりやすくすることを心がけて調整しました。

調整段階では、これら2点に加えてデバイスと人を一対一で管理することが必須管理項目としてあがりました。なぜならば、iPad保持者の異動や退職など、人の移動にあわせてデバイスとの紐付きが変更されるためです。現在は、CLOMO MDMとLotusNotesを連携させ、デバイスと人とを一対一で紐付けをしています。CLOMO MDMだけでは、社員情報との紐付け作業が煩雑になる為、LotusNotesを利用しました。当初はActive Directory連携についても検討したのですが、リコーグループ内でクラウド環境とのActive Directory連携の許諾がおりていないことと、リコーグループ全体のADとなり、管理が難しい上、社員情報の反映が遅れることの2点から連携することによる利便性よりも、自由度の高いクラウドのスピード・利便性を優先させました。CLOMO MDMとLotusNotesとの、疎な連携が、リコージャパンとしてのITポリシーを準拠するモデルになったわけです。

CLOMO SecuredDocs
選択の決め手は

ドキュメント管理ソフトとして
CLOMO SecuredDocsを選択された理由をお聞かせください。

山岸さま：他の同じようなiOS向けドキュメント管理ソリューションと比較を行ってきました。ある製品を例に取りますと、iPadで利用するためのモバイルアプリの入手方法がApp Store経由でのダウンロードだけであり、加えて、モバイルアプリ内での課金を行うようなものでした。リコージャパン内での社内ポリシーでは、アプリ内課金方式は許されておりません。それ以前にApp Storeのアクセスについても会社としてこれだけの人数で利用する前例がありませんでした。

CLOMO SecuredDocsはクラウドサービスである一方で、十分にセキュリティも考慮されて設計されています。アプリの配布や更新についても、App Storeを介さずに行えるので、ITポリシー範囲内で利用できます。

クラウドサービス利用のメリットは
コスト・スピード・スケーラビリティ

— CLOMO MDM、CLOMO SecuredDocs
のようなクラウドサービスでの提供
を選ばれた理由をお聞かせ下さい。

山岸さま：リコーグループ全体でのITポリシーでは、クラウド環境からの社内ネットワーク接続は許されていません。そのため外部からの接続はVPN経由で行う必要があります。

リコーグループには、当時PCからVPNによる社内ネットワーク接続のITポリシーしかなく、スマートデバイスから社内ネットワーク接続はまだ考えられていませんでした。一方、オンプレミス型では、サーバ維持のための継続的な人件費や構築・設定などの予測がしにくいサービス費用がかかります。その点、クラウドサービスは、安価であり、利用開始まで数日というスピード感が魅力的です。モバイルやクラウドならではのスピード感や費用感、今後の拡張性を考えるとクラウドサービスであるCLOMOが最適な選択肢だったわけです。

トレーニングはiPadキーマンの育成から

ー iPad導入時、展開していく際の苦労はありましたか？

山岸さま：キッティングと教育のスケジュール管理が大変でした。

佐々木さま：iPadは3Gモデルでしたので、購入月から通信回線料が発生します。従って、iPadのキッティングが済んでから全国の営業所に届けるまでのリードタイムを最短にしないと、無駄な回線コストが発生するため、デリバリー方法の設計には慎重を期しました。一方、iPadの配布終了後には、ITリテラシーのばらつきが問題として浮き上がってきました。そこで、ITリテラシーが高くないことを前提に、iPadのトレーニングを徹底し、トラブルを未然防止する試みを始めました。

ー 具体的にはどのようにトレーニングを行ったのでしょうか。

佐々木さま：対象者約5,000人に対して、3～4時間のトレーニングを1回実施しました。対象者を30～40人のグループに分け、3～4人の講師が交代で全国の拠点に赴き、オンサイトで実施しました。主なトレーニング内容は、iPadの端末操作とモバイルアプリの利用方法です。一度のトレーニングで全員がiPadスペシャリストにはなれないので、各エリア本部にiPadキーマンを育成しました。iPadキーマンは担当エリアの営業から来る質問に対して応えることにより、全体のITリテラシーを高めます。また、iPadキーマンには本社から定期的にアップデート情報を連絡しています。

ー 実際にiPadを利用している社員からのフィードバックについてお聞かせ下さい。

田塚さま：すでに1回、試験的に地域を絞った上でアンケートを行いました。今後は、全地域へのiPad配布も完了しましたので、導入後のフォローとして、意見や要望を集めるためにアンケートを定期的に行っていきたいと考えています。例えば、「CLOMO SecuredDocsの中でよく使うコンテンツは？」ですとか、「営業提案のどの過程においてコンテンツを使いますか？」「どんなコンテンツを欲しいですか？」など、現場での利用者の実際の声を拾っていく予定です。

佐々木さま：初回のアンケートの結果、客先訪問時にCLOMO SecuredDocsを

必ず利用しているのは約6割でした。

コンテンツを活用するタイミングが、お客様への興味をひく過程で利用しており、お客様のニーズを把握するという提案の質の向上という意図での利用ではないことが分かりました。

事業企画部門としてもCLOMO Secured Docsのサーバー機能として、ログ集積やコンテンツ毎のアクセス数などが利用できるため、コンテンツのランキング分析をしています。

これまでの紙の提案書やチラシと異なり、利用状況がリアルタイムで把握できるため、コンテンツ作成側の改善活動にも、また利用されていないチームへの活用促進にも利用でき、大変役立っています。

デバイスだけでなくアプリまで安全に - CLOMOの進化に期待

ー 最後に、CLOMOへの期待をお聞かせ下さい。

佐々木さま・山岸さま・田塚さま：CLOMOのさらなる機能拡張を期待しています。

田塚さま：例えば、CLOMO Secured Docsでは、標準ビューアでは実現しない容量の大きなPDFファイルを閲覧できますが、全文検索などの検索性も高めてほしいと考えています。

山岸さま：CLOMO SecuredDocsでは、コンテンツの活用度合いをよりビジュアルに把握できるようにしてほしいですね。実現すれば、もっとスピーディに、コンテンツ提供側も、利用者側も改善や現場活用が進むと思います。引き続き、CLOMOの拡がりに期待しています。

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