



スマホ・タブレット端末を利用した業務効率化 (IRSME13003)

平成 25 年 4 月 24 日 原田長州

スマートフォン・タブレット端末は、小売店の店頭や商談などの営業現場などで多く活用されている。顧客と接する場面以外では、会議資料の共有や倉庫の在庫管理などに利用される例も少なくない。従前から設置している会議室の参加者用個別モニターの代替や、倉庫内で利用されるハンディターミナルの置き換え需要に応えるものであるといえる。

一方、オフィス内の事務業務においては、依然としてデスクトップパソコンやノートパソコンの利用が多く、スマートフォン・タブレット端末が活用されることは少ない。

本レポートではオフィス内の事務業務に関連して、積極的な利用を検討する。

■ スマートフォン・タブレット端末を利用して、社内業務を効率化するには

1. 素早い起動というメリットを生かしマニュアル・標準作業書を変える

スマートフォン・タブレット端末は、利用したいと思ったときから実際に利用可能になるまでの起動時間が短い。この特性を利用してマニュアル・標準作業書を閲覧するツールとすることができる。タブレット端末は検索性を備えているため、大量の情報からでも目的の項目を短時間でたどりつく。既存マニュアル類の分量が多く保存場所に苦慮するようなものでも端末以上の厚みにはならない。加えて視覚面でも動きのある図表・グラフ・動画・音声ファイルも閲覧できるので利用者の理解が深まる。

マニュアルや標準作業書が整備されていない企業であっても、品質を維持するためのチェックリストを作成し、運用することで今後のマニュアル類の整備の方向性が定まる。必要な情報を徐々にでも閲覧できるようにしていくことで効率化につながる。

2. ネットワーク接続機能を生かし、リアルタイムの情報取得

ネットワーク接続機能を生かすことで、リアルタイムでの情報取得が可能である。既存のシステムと連携することで、単純なデータ集計情報の閲覧から、意思決定支援のデータを確認できる機動性を備えた端末となる。

また、端末そのものに内蔵されている各種センサーとの連携を図ることにより、データを取得・利用できるようになる。センサー例としては、GPS、傾きセンサー、電子コンパスなどがあり、複数のセンサーを組み合わせる利用することもある。以前よりタクシーやトラックなどの位置確認に利用されていたが、専用端末・専用ソフトが必要でコスト面等の理由も

平成 25 年 4 月 24 日

スマホ・タブレット端末を利用した社内業務効率化（IRSME13003）

あり他業種への応用が進んでいなかった。しかし今後は、センサーを搭載した端末が多く利用されることが予想される。例えば貴重品を運ぶ荷物内に端末を入れ、位置情報を遠隔で取得できるようにして盗難を防止する運用例もある。

■ カメラ機能と連携することにより画像認識機能を通じた入力装置としての利用

カメラ機能を生かし、書類の画像取り込みやバーコード読み取りなど、キーボードより優れた入力装置とすることができる。

社内文書を電子化することにより書類の保存スペースなどが不要になり、業務効率の向上が期待できる。オフィス業務では、プリンター・FAX 複合機にスキャナー機能が搭載され、原稿を連続して読み込ませる ADF 機能（自動原稿送り機能）が標準で付属するケースもあり、電子化に向けて環境整備は整いつつある。

バーコード読み取り機能を利用すると、端末に付属するカメラ機能でバーコードを撮影するとその情報を認識することができる。その後ソフトウェアにデータを引き継ぐことでデータベースへの登録などの連携が可能となる。これと商品の入出庫記録、在庫管理、文書種類識別機能などを組み合わせることにより、顧客取り違えの防止につながる。

ある小規模な通信販売業の例では、発送先と内容物の取り違えを防ぐため、発送用の荷札と納品書の双方に顧客バーコードを印字し、発送前に2つのバーコードをチェック、一致しないと発送ができないように変更した。似ている番号・漢字などでトラブルを経験したことがある場合には、次のトラブルが発生する前に再発防止策として導入を検討することが望ましい。

■ スマートフォン・タブレット端末を導入前に検討・選択する点

1. 端末所持者に関するプライバシー

端末の位置情報は有用なものだが、常に持ち歩く端末であれば、業務上必要とされる以上の情報を取得できてしまう。GPS の位置情報は、業務上だけでなく、端末を紛失したと思われる際の捜索にも極めて有用である一方、休日にも端末を所持する可能性があれば、管理者はその位置情報も取得できる。端末の所持者からの同意表明、必要な時にデータ収集を停止するための方法を伝え、端末の管理者としてのデータ取扱ガイドラインを明示することでトラブルを防止できる。

2. データ流出防止

重要なデータを保存・閲覧できる端末を紛失してしまった場合の対応をあらかじめ備えておく。端末標準装備のロックはもちろんのこと、遠隔ロック機能、端末内のデータの遠隔削除、所定回数でパスワードを試行した場合の端末内データ削除機能を有効にする必要がある。

平成 25 年 4 月 24 日

スマホ・タブレット端末を利用した社内業務効率化（IRSME13003）

自社で複数台の端末を管理するために MDM(モバイルデバイスマネジメント)というサービスが用意されている。このサービスを利用することで複数端末の管理が効率的に行える。

3. 通信会社が設定する契約期間について

通信会社が設定する契約期間を定めているケースがある。一定の期間内の解約は違約金が発生するなどの契約がある。支払は月単位であるが契約は年単位というのが一般的であるため、より有利な方法が提案されてもそちらを選択しえない状況が考えられる。

4. アップグレード・故障修理について

パソコンであれば、機器の一部更新により利用可能期間を延ばすようなアップグレードが可能であるが、多くのスマートフォン・タブレット端末において、設計上から機器の一部を交換することを想定していない。わかりやすい例ではバッテリーが経年劣化した場合にユーザーによるバッテリー交換ができないものがある。そのため交換作業にかかる期間は、端末を利用することができなくなる。

■ まとめ

本稿では社外に持ち出すための端末として位置づけられるタブレット端末を、業務効率化のため社内で利用するという発想で

- 重く厚い冊子のマニュアルなどが、電子化されてどこからでも閲覧できる
- ネットワーク機能を生かしリアルタイムに意志決定できる
- 各種センサーと組み合わせて利用する

などの活用例を紹介した。何を解決するためにコンピューターを利用しているのかに立ち戻り、その目的に最適な端末はどれかという視点で利用を検討すべきである。(了)