

スマートデバイスの活用を支えるソリューションと導入事例

淺野 友彦・仲川 賢次・矢嶋 園美
佐治 一成・斎藤 嗣治・廣川 雅基

要旨

一般消費者主導で普及したスマートフォンやタブレットなどのスマートデバイスが、企業のITデバイスとして活用され始めています。携帯電話の置き換え需要だけでなく、軽量性・モビリティ・安さ・直感的な操作性・カメラ・ネットワーク常時接続・位置情報などの機能を生かし、これまで幾多のデバイスで実現できなかった業務でのペーパーレス・IT化の事例も出てきています。一方で、スマートデバイス活用においては、パソコン並みのセキュリティ対策や短い商品サイクルへの対応など新たな課題があり、IT部門はその対応が必要となります。本稿では先行して活用している3つの事例と課題対策の一端を紹介します。

キーワード

●スマートデバイス ●MDM ●セキュリティ

1. はじめに

AndroidやiOSなどを搭載した一般消費者向けのスマートフォンやタブレットといった新しいITデバイスやサービスを、企業でも積極的に活用する動き（＝コンシューマライゼーション）が顕在化し始めています。単に携帯電話がスマートフォンに置き換わるだけでなく、パソコンよりも「軽量・薄型でモビリティに優れている」、携帯電話よりも「大画面で見やすい」「タッチパネル式で直感的な操作が可能」といった点が評価され、スマートフォンやタブレット端末など「スマートデバイス」の普及が、さまざまなビジネスシーンで加速しています。

普及当初、多くの企業は、携帯電話の置き換えやメール・スケジュールなどコミュニケーションツールとしての利用を中心でしたが、先進的な一部の企業では、カメラ・ネットワーク常時接続・位置情報などの付加価値機能を生かした販売活動やフィールド保守といった業務用途での活用にも取り組んでいます。

富士キメラ総研の調査によれば、2016年における法人分野のスマートデバイスの利用台数は2010年比の約5倍に伸長し、累計で1,300万台が企業市場に普及する見通しとなっています。これは企業における携帯回線の80%以上がスマートデバイスに置き換わると予想されていることになります。

2. 企業での活用トレンド

現在の企業におけるスマートデバイス活用には、大きく分けて3つのトレンドがあります（図1）。1つ目は、携帯電話の置き換えを目的にした「携帯電話リプレース」、2つ目は、特定用途で導入されている業務専用端末を置き換える「業務端末リプレース」、3つ目は、新たな業務改革・IT化や新しいビジネス創出に活用される「新ビジネス・新業務導入」の3つに大別されます。

■単純な携帯電話リプレースに加え、業務端末リプレースや、新ビジネス・業務改善需要が新たに発生



スマートデバイスは『安い』『軽い』『使いやすい』需要へ移行

図1 スマートデバイス活用のトレンド

サービス基盤

スマートデバイスの活用を支える ソリューションと導入事例

(1) 携帯電話リプレース

携帯電話で使われていた機能や設定情報や構内無線LAN・PBXなどの移行計画や、スマートデバイスに置換することで新たに加わるセキュリティ対策といった項目が導入課題となります。

(2) 業務端末リプレース

端末購入・保守やアプリケーション開発コストが安価になるなどのメリットが多い反面、スマートデバイス対応アプリケーションへの改修や業務利用に即した高度なセキュリティ・端末管理システムの導入が必要となります。

(3) 新ビジネス・新業務導入

対象となる事業や業務計画はもとより、その投資回収計画やアプリケーションの新規開発、エンドユーザーを含めたトライアル計画などの策定から検討が必要となります。特にスマートデバイスの導入ありきの活用検討プロジェクトや、これまでペーパーレス・IT化が実施できなかった業務では、綿密な実行計画や効果算定プロセスが必要となります。

3.スマートデバイスのライフサイクルマネジメントとMDM

さまざまなニーズや業務用途で導入が進むスマートデバイスですが、IT部門にとって、OS選定と端末調達・回線調達と並んで最初の評価・調達先選定となるのが、セキュリティ対策・端末管理機能 (Mobile Device Management : MDM) になります。スマートデバイスはモバイル回線やインターネットなど公衆ネットワークを介して利用することが多いため、インターネットでの利用が主であるパソコンとは異なる、セキュアなネットワーク環境の整備が必要となります。また、持ち運びに便利な半面、パソコン以上に盗難や紛失などの情報漏えいリスクが高まります。モバイルキャリアやデバイスマーケタごとにビルトが異なり、かつ、頻繁に発生するOSバージョンアップ対応も必要となるため、製品のライフサイクル全体を見通したセキュリティポリシーの確立が不可欠となります。

更に導入効果を高めるには、自社のビジネスに最適な端末を選定したうえで、効率的な業務システムの構築・検討や、障害対応を含めた運用・保守体制の整備などにも取り組む必要があります。スマートデバイスの商品ライフサイクルや仕様変更、価格低減サイクルが短い昨今の状況では、これらの対策を自社のリソースだけで行うのは得策ではありません。

端末からインフラ・アプリまで幅広いインテグレーションが可能

お客様のスマートデバイス導入を支援するコンサルメニューもご用意



ビジネスにおけるお客様のスマートデバイス活用をトータルでご支援

図2 スマートデバイスにおけるNECの対応領域

そこで、NECではこうしたニーズに対応する幅広いソリューションを提供しています。具体的には、お客様のスマートデバイス導入目的や運用方法・セキュリティポリシーを明確にする「コンサルティング」から、ビジネス課題を解決するための「最適な端末やアプリケーションの提案」、スムーズな導入に向けた「キッティング作業」、無線LANやVPNなど「ネットワーク環境の整備」、「セキュリティ対策」や利用者のひも付けも含めた「デバイスマネジメント」など、スマートデバイスの活用ライフサイクルを通じたサポートを提供しています（図2）。

デバイスから通信環境、サービス基盤、業種・業務アプリケーションまでを一貫して提供する「スマートデバイス活用ソリューション」は、お客様ごとの導入検討から運用まで、あらゆる課題を抽出し、スマートデバイスの活用を通して、お客様の営業力強化や業務効率化、新ビジネスの創造などに貢献します。

特に、業務用途には、高度な情報セキュリティ対策と利便性の高いデバイスマネジメント機能として、クラウド型MDMの「スマートデバイスマネジメントサービス」を提供しています。これは既存システムとの連携も可能な柔軟性の高いクラウドサービスで、端末の各種設定を一括で行えるほか、配信するアプリケーションを利用者ごとに制限したり、盗難・紛失時には遠隔でパスワードの変更を行ったり、端末側のデータを消去するといった「端末管理」や「端末制御」が可能になります。また企業用途で必要となる組織階層・部門ごとの権限委譲などの運用機能も充実しています（図3）。



図3 NECが提供するMDMサービス
「スマートデバイス管理サービス」

4. 事例

こうした留意点をクリアすることで、スマートデバイスを自在に使いこなしている先進企業があります。ここでは、弊社がサポートを行った先進的な3つの導入事例を紹介します。

4.1 情報共有促進ツールとして

最初に紹介するある企業では、外出・出張時の情報共有促進ツールとして、スマートフォン「MEDIAS」を導入しました。1台で電話やメールはもちろん、業務アプリケーションも利用可能なため、従来のようにパソコンと携帯電話を使い分ける必要がなくなりました。持ち運びに便利で起動もスピーディなため、海外からのコミュニケーションにも役立っています。

更に、「スマートデバイス管理サービス」を併用することで、認証ログインやアプリケーションの利用制限を一元的に管理できるようになり、同社のヘルプデスクにも負担が掛からず、セキュアな運用とシンプルな操作性の実現が可能になりました。特に、同社では、海外に滞在していてもローミング費用を抑えたり、ネットワークに接続していない状態でも各種アプリケーションを利用できることが課題でした。弊社はお客様の要望に対応するため、ローカルキャッシュ機能を備え、ネットワークに接続していない状態でも各種アプリケーション・セキュリティ機能の利用を可能にし、ローミング費用の削減も実現しました。

4.2 営業支援システムとして

次に紹介するのは、さわやか信用金庫様のケースです。同社では弊社のサポートの下、スマートフォンを活用した営業支援システムを構築しました。このシステムにより、手書きの伝票や携帯電話などで行っていた訪問管理、顧客情報照会、集金・通帳などの預り証発行業務をよりセキュアかつスマートに行えるようになりました。これらの情報はサーバ側でリアルタイムに処理し、一元管理されています。しかも預り証は、Bluetooth通信で接続するモバイルプリンタで印刷することで、即時発行が可能です。外出先でも正確かつ迅速な顧客対応を実現しています。更に、今後はGPS機能と地図情報システムを連携させることで、災害時の営業担当者の安否確認ツールとしても活用する計画となっています。

4.3 セールスツールとして

最後の事例は、スマートデバイスを使って業務変革に取り組む企業を紹介します。その1社が、地域に密着した総合エネルギー販売企業である伊藤忠エネクス様です。同社は弊社のタブレット端末「LifeTouch」シリーズとコンテンツ配信クラウドサービス「Contents Director」を導入しました。営業担当者の所属部署や担当地域のプロモーション状況・取扱商品の在庫状況などに応じて、本部が選定した製品カタログや製品デモ動画などのセールスツールをタイムリーに配信する仕組みを構築しました。これを活用することで、営業担当者はセールスツールを紙媒体に印刷する必要がないうえ、端末を開けば、自分に必要なセールスツールだけが一覧表示されるため、営業活動の効率化が図れます。しかも、営業本部側では、セールスツールごとの閲覧実績を把握できるため、ツールの見直しや営業施策の拡充に役立てることが可能になりました。

5. むすび

このようにスマートデバイスをビジネスに活用することで、端末やアプリケーション価格の低減、業務の効率化だけでなく、新たな業務モデルの構築など、企業は大きなメリットを享受できます。ただし、そのためには課題解決に向けた最適なソリューションを選択することが大切です。弊社は単に端

サービス基盤

スマートデバイスの活用を支える ソリューションと導入事例

末を提供するだけでなく、そのライフサイクル全般にわたる有効活用を支援します。そして、お客様それぞれに最適なスマートデバイスの活用形態を提案し、ビジネス変革を強力にサポートしていきます。

*Androidは、Google Inc.の商標または登録商標です。

*iOSの商標は、Ciscoの米国及びその他の国ライセンスに基づき使用されています。

*Active Directoryは、米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標または商標です。

*Wi-Fiは、Wi-Fi Allianceの登録商標です。

*LTEは、欧州電気通信標準協会(ETSI)の登録商標です。

*Bluetoothは、米国Bluetooth SIG, Inc.の登録商標です。

参考文献

- 1) 富士キメラ総研：2012 法人向けスマートデバイス関連ビジネスの全貌, 2011.11

執筆者プロフィール

淺野 友彦
サービス事業本部
クラウド基盤戦略本部
シニアエキスパート
経済産業省 中小企業診断士

矢嶋 圭美
サービス事業本部
クラウド基盤戦略本部
主任

齊藤 嗣治
サービス事業本部
サービスデリバリ事業部
主任

仲川 賢次
サービス事業本部
クラウド基盤戦略本部
エキスパート

佐治一成
サービス事業本部
サービスデリバリ事業部
主任

廣川 雅基
サービス事業本部
サービスデリバリ事業部

関連URL

スマートデバイス活用ソリューション：
<http://www.nec.co.jp/solution/smartdevice/index.html>

NEC 技報のご案内

NEC技報の論文をご覧いただきありがとうございます。
ご興味がありましたら、関連する他の論文もご一読ください。

NEC技報WEBサイトはこちら

NEC技報(日本語)

NEC Technical Journal(英語)

Vol.65 No.3 スマートデバイス活用ソリューション特集

スマートデバイス活用ソリューション特集によせて
スマートデバイス活用に向けたNECグループの取り組み

◇ 特集論文

サービス基盤

OSやキャリア不問のスマートデバイスの管理・セキュリティソリューション
スマートデバイスの活用を支えるソリューションと導入事例
スマートデバイスに最適な認証ソリューション
スマートデバイスの利活用に貢献する「Smart Mobile Cloud」
高品質なサービスの構築を支える「BIGLOBE クラウドホスティング」
スマートデバイス向けコンテンツ配信サービス「Contents Director」
BYODに最適なスマートデバイス活用基盤「UNIVERGE モバイルポータルサービス」
スマートデバイスの利用を促進するリモートデスクトップ・ソフトウェア
スマートデバイス対応アプリケーション開発を効率化する業務システム構築基盤「SystemDirector Enterprise」
BIGLOBE ホスティングを活用したスマートフォン向けコンテンツ配信基盤サービス

スマートデバイス

Android搭載タブレット「LifeTouch」シリーズの概要
Windows 8搭載 大画面タブレットPC「VersaPro タイプVZ」
Android搭載タブレット型パネルコンピュータの開発

ソリューション

スマートデバイス対応のペーパーレス会議システム「ConforMeeting」
スマートフォンを活用したBusinessView保守業務ソリューション
UNIVERGE遠隔相談ソリューションの見守りサービスへの適用
画像認識サービス「GAZIRU」の紹介
インストア・コンシェルジュ～究極の接客ソリューション～
スマートデバイスを活用した業務システム向けテンプレートの開発
マルチデバイス対応のビデオコミュニケーションクラウドの紹介

先端技術研究

ユーザーフレンドリーなセキュリティ強化BYODソリューションに向けて
OpenFlowを活用した業務用スマートデバイスのセキュアな通信の実現
映像投影とジェスチャー入力によるインタラクション技術
雑音下でも頑健に動作する音声UI技術とその応用

◇ 普通論文

大規模災害における移動通信サービスの輻輳解決に向けた取り組み

◇ NEC Information

C&C ユーザーフォーラム& iEXPO2012
人と地球にやさしい情報社会へ～あらゆる情報を社会の力に～
NEC講演
展示会報告

NEWS

2012年度C&C賞表彰式典開催



Vol.65 No.3
(2013年2月)

特集TOP