

他の追随を許さない高品質、短納期のキッティングサービスを実現 レポート機能の活用でサービスに付加価値

ビジネス用PCの「導入」「展開」「運用」「保守」をカバーし、IT機器のライフサイクルをトータルに支援するLCM(Life Cycle Management)サービスに注力してきた東芝ITサービスは、スマートフォンやタブレット端末がビジネスシーンでも使われ始めた動きにいち早く注目し、iOSデバイスなどのスマートデバイスを対象に加えて、LCMサービスを拡充。

導入企業固有の使用方法やセキュリティポリシーに合わせて、面倒な初期設定作業やインストール作業を確実に提供する「スマートデバイスのキッティングサービス」(図1)を2013年から提供開始しました。

キッティング作業は、厳重なセキュリティ対策が施され、業界屈指の対応台数を誇る広大なLCMセンタ(東京都江東区青海)で行われ、サービス開始から約2年で手掛けた台数は数万台。

その需要は半期ごとに数倍の勢いで伸びているとのこと。「安全(Safety)」「品質(Quality)」「迅速(Speed)」をモットーとする同社のサービスに、「devTANC(デブ・タンク)」がどのように貢献しているかお話をうかがいました。



図1 「スマートデバイスのキッティングサービス」の流れ

● 導入の背景と課題

原価削減と品質確保の両立



営業統括部
LCMサービス推進部
主幹 宮地 宏幸 氏

iPhoneやiPad(以下 iOSデバイス)は、まずはコンシューマー人気に火が付き、少し遅れて企業の関心が高まり始めましたが、東芝ITサービスは、2007年頃からスマートデバイスの法人導入に関する研究開発を開始しノウハウを蓄積してきました。

「iOSデバイスのキッティングサービスを最初に受注したのは2012年で、翌年から本格サービスを開始しました。当初はパイロット的な展開が多く、数十台、数百台という案件が多かったのですが、最近では1案件ごとの導入台数が拡大し、昨年以降は平均すると1案件500台くらいで、4桁、5桁の展開も多くなっています。1万台以上を2ヶ月弱という短期間で導入した実績もあります。」(営業統括部 LCMサービス推進部 主幹 宮地 宏幸 氏)

しかしながら、仮想キーボードで入力するiOSデバイスのキッティングは、入力ミスが生じやすく、高い品質のサービスを提供するための確認や修正作業にコストがかさんでしまっていました。「仮想キーボード入力では、どうしても数%の誤りが発生してしまいます。100台端末があれば数台の割合で不良が発生することになります。一方、端末単価とキッティング費用は比例するので、PCより安価な価格でサービスを提供する必要があり、原価抑制しながら作業品質を高めることが一番の課題です。iOSデバイスのキッティングサービスを開始して間もなく、入力の手間を効率良く高精度で発見できる検査ツールを探していたところ、devTANCに出会いました。devTANCは、ルート権限のとれないiOSデバイスの検査を自動化できる唯一のツールでした。」(宮地 氏)

● ソリューションと導入効果

検査の精度を高め、70~80%の効率化を実現、高品質が他社との差別化ポイントに！



東日本フィールドサポート
& サービス部
LCMサービスセンタ
葛西 智樹 氏

「devTANC」は、管理用PCにiOSデバイスをUSB接続するだけで、設定情報を自動収集して、マスター設定と突合せ、デバイスごとに差異のある設定値を管理画面上で容易に確認することができます。(次頁図2)

「たとえ集中力が持続できたとしても、目視では確実な検査はできません。見落としもありますし、修正したつもりでも、それが誤っている場合もあります。機械的な検査ができないと信頼できる結果は得られません。devTANCでは、1台1台について、誤りがなければ緑色、問題があるものは赤で一覧画面に表示され、確実に状況を把握できます。案件によって3倍くらいの開きはあっても、目視検査には平均して10分程度かかりますが、devTANCでの検査は1台当たり2、3分で終了するので、効率化に寄与しています。」(東日本フィールドサポート & サービス部 LCMサービスセンタ 葛西 智樹 氏)

iOSデバイスのキッティングは、ミスが発生しやすい作業なので、品質の高さが、競合他社に対する差別化ポイントになるといいます。「低価格のキッティングサービスを利用したものの、当社に切り替えてくる例も多数あります。出荷後に問題が発覚してやり直しとなれば、結果的に膨大なコストがかかってしまいます。短納期かつ高品質であることが当社のアドバンテージになっています。」(宮地 氏)

レポート機能を出荷時のエビデンスやインベントリー情報に活用

「devTANC」は、デバイスのインベントリー情報や設定情報などをCSVでエクスポートするレポート機能を備えており、目的に応じてExcelなどに加工することができます。東芝ITサービスでは、キitting時に収集したデバイス情報を一緒に納品することで、ユーザー企業は、誰がどの端末を持っているのか、人と端末を管理する台帳の基になる情報として活用することができるので、サービスの付加価値となっています。また、iOSデバイスにアプリをインストールすることなく、デバイス情報の収集できるという「devTANC」の特長を生かした付加価値も提供しています。「デバイスのアクティベーション時に、端末のシリアルナンバーやWi-Fi MACアドレスなどを収集し、キitting作業に先行して、インベントリー情報としてお客様に提供することができます。特にWi-Fiモデルの場合は、MACアドレスを登録したいので、先に情報を必要とするお客様が多いんです。」(葛西氏)

さらに、レポート機能は、出荷時のエビデンスとしても活用されています。「お客様に納品した後で何か問題が発生した場合に、当社のキittingに誤りはなかったことを証明することが非常に重要なのです。その証跡がないと、その後の商機を逸することにもなりかねません。」(宮地氏)

iOSデバイスの市場ニーズが高まると同時に、キittingサービスの価格競争は激しくなりつつありますが、東芝ITサービスは、「devTANC」を導入してその機能をフル活用することにより、キitting単価の交渉にも応えながら、高い品質と付加価値を提供しています。

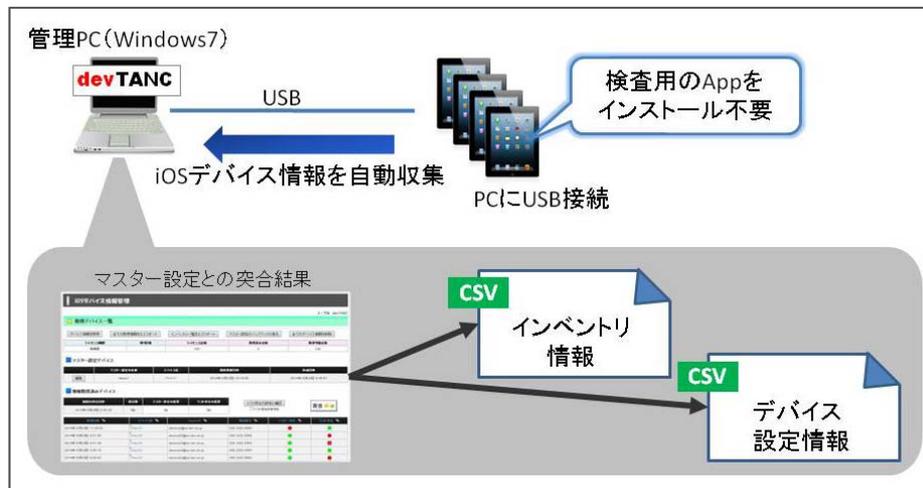


図2 「devTANC」システムイメージ図

● 今後の展開

M2M / IoTなど、プラットフォームを選ばず、あらゆるキittingニーズに対応

iOSデバイスの企業導入は普及期に差し掛かり、基幹システムと連携した使い方も増えつつあり、また、市場の裾野が拡大することで、キittingニーズはさらに増加すると予想されます。iOSデバイス導入を終えた企業も、機種への入れ替えに伴うキittingも必要となります。「流通や文教など、新しい業種でiOSデバイスの活用が進んでいます。特に文教では、本格利用が始まり、アプリの数も大幅に増えており、キitting作業はより複雑になるでしょう。LCMセンターでは、こうした新しい市場ニーズに確実に応えながら、これらの業種に強い企業との協業を進めていきたいと考えています。」(宮地氏)

また、昨今は、機器間通信(M2M : Machine to Machine)を含めた“モノのインターネット”(IoT: Internet of Things)に注目が集まっていますが、東芝ITサービスでは、この変化をいち早くキャッチし、将来を見据えて事業拡大を計画しています。「これからは、現在では想像もつかないようなものにもIT機器が組み込まれ、キittingの需要が生まれると考えています。専用機器やゲーム機、ロボットなど、プラットフォームを選ばず、あらゆるIT機器のキittingニーズに対応していきたいと考えています。」(宮地氏)

「devTANC」の導入に当たっては、「蒼天さんは、こういう機能が欲しい…という我々の意見に非常に速やかに対応し、改善していただきました。」(宮地氏)とご評価いただいています。蒼天は、パートナーであるPS Japanとともに、東芝ITサービスの今後の事業拡大に伴い新しく生まれる課題解決のお役に立てるよう、製品開発、機能改良に努めてまいります。

お客様情報

東芝ITサービス株式会社

<http://www.it-serve.co.jp/>

所在地 : 神奈川県川崎市川崎区日進町1-53

設立 : 2002年10月

資本金 : 10億5千3百万円

株主 : 東芝ソリューション株式会社(100%)

従業員数 : 1,840名(2014年6月現在)

売上高 : 354億円(2013年度)

事業概要: 東芝グループのITサービス分野を担う会社として、ITシステムの設計から、導入、展開、運用、保守まで、すべてをカバー。
IT機器のライフサイクル全体を通して、安心・安全、高品質なトータルサポートサービスを迅速にご提供いたします。

devTANC一次代理店

PS Japan株式会社

<http://www.ps-japan.co.jp/>

〒104-0033 東京都中央区新川1-11-8

第1小高ビル 3F

TEL 03-4530-8151 FAX 03-6862-8618

sales@ps-japan.co.jp

devTANC開発元

株式会社蒼天

<http://www.so-ten.co.jp/>

〒135-0032 東京都江東区福住1-14-4

山崎ビル1F

TEL 03-5809-8406 FAX 03-5809-8495

info@so-ten.co.jp