ソフトバンク・テクノロジー株式会社

Press Release

2013年　10月 10日

報道関係　各位

顧客の本音をキャッチするアンケートで、満足度向上へ！

～田中燃料に Mobile Perfect SP アンケートサービスを導入～

ソフトバンク・テクノロジー株式会社（代表取締役社長 CEO：阿多 親市、本社：東京都新宿区、以下 SBT）は、田中燃料株式会社（代表取締役社長：田中 將介、本社：東京都墨田区、以下田中燃料）に、スマートフォン・スマートタブレット対応サービス Mobile Perfect SP（モバイルパーフェクト　エスピー）のアンケートサービス（以下、本サービス）を導入しましたのでお知らせします。

Mobile Perfect SP は、**初期費用無料、月額利用料 100 円（1ID）から利用できる**、スマートフォン・スマートタブレット対応サービスです。今回導入したのは、ユーザーの位置情報を含んだ安否確認・アンケートを実施し、回答結果を把握できるサービスとなります。

今回の導入で、田中燃料はアンケートを iPad で電子化し、回答状況や結果をリアルタイムで共有できるようになりました。また、顧客の声の現場へのフィードバックや、サービスやキャンペーンの改善を迅速に行うことが可能となり、現在、顧客満足度向上のための重要なツールとして、本サービスの活用を進めています。

■　導入の背景

田中燃料は東京・千葉を拠点とするサービススタンド、整備工場を中心に、レンタカー事業、車検事業、修理・鈑金事業、車両販売など車関連のトータルな情報・サービスの提供を通じ、顧客のカーライフ支援を行っている企業です。

社内の風通しを良くし、適切な経営判断をスピーディに下せる体制を実現するため、各店舗やマネージャクラスの社員へ iPad を配布し、売上などのデータやレポートをいつでも確認・共有できる情報基盤を積極的に整備してきました。

また、事業における顧客満足度のさらなる向上を目指し、これまでも紙のアンケートなど、顧客の声に耳を傾ける取り組みを推進してきました。

その一方で、従来の方法では、顧客にアンケート記入という負担をかけてしまうことや、アンケート結果が従業員に見えてしまうことなどから、顧客の本音を十分に吸い上げることができないと感じていました。また、回収後のデータ入力・集計作業によるタイムラグによって、フィードバックする情報の鮮度が落ちてしまう、といった課題を抱えていました。

【報道関係者様からのお問い合わせ】
管理本部　経営企画部　皆口
TEL:03-5206-3316　Email:sbt-pr@tech.softbank.co.jp

【お客様からのお問い合わせ】
お客様窓口
TEL:03-5206-3340　Email: sbt-ipsol@tech.softbank.co.jp

そこで SBT は、課題を解決し、顧客の本音を吸い上げてリアルタイムに活用できる方法として、本サービスの提案を行いました。

操作が分かりやすく、誰でも簡単に使用できることや、すでに社内に配布していた iPad に対応していること、アンケート結果をリアルタイムで、セキュアに共有できること、１台当たりのコストが非常に低いことが高く評価され、採用されるに至りました。

■　『Mobile Perfect SP』安否確認・アンケートサービスの使用イメージ



現在、田中燃料の運営する各サービススタンド、および本社では、本サービスによるアンケートの集計・共有と、アンケート結果に基づいた迅速なサービス改善活動を実施し、顧客満足度の向上につながる PDCA サイクルを推進しています。

▼本事例に関する詳しい情報はこちらをご覧ください。
https://www.softbanktech.jp/case/list/autoavail/

▼Mobile Perfecr SP に関する詳しい情報はこちらをご覧ください。
https://www.softbanktech.jp/mobile/co-mobile-asp/mobileperfectsp/

SBT は、「モバイルインターネット世界 No.1」の企業集団を目指しているソフトバンクグループにおける ICT サービス事業者として、付加価値の高いコミュニケーションインフラとなるモバイルアプリケーションの提供を通し、これからも多くのお客様の期待に応えてまいります。

■　田中燃料株式会社　会社概要

商号	：田中燃料株式会社
事業内容	：石油燃料販売・液化石油ガス販売・住宅設備空調機販売・賃貸管理業・損害保険代理業・レンタカー事業
代表取締役社長	：田中　將介
所在地	：東京都墨田区本所 2-3-8
創業年月日	：昭和 6 年 3 月
資本金	：1 億円
URL	：http://www.autoavail.co.jp/

※Mobile Perfect、およびモバイルパーフェクトは、ソフトバンク・テクノロジーの登録商標です。
※その他、本リリースに記載されている会社名、製品名、サービス名は、当社または各社の商標もしくは登録商標です。

【報道関係者様からのお問い合わせ】
管理本部　経営企画部　皆口
TEL:03-5206-3316　Email:sbt-pr@tech.softbank.co.jp

【お客様からのお問い合わせ】
お客様窓口
TEL:03-5206-3340　Email: sbt-ipsol@tech.softbank.co.jp

（ご　参　考）

■　Mobile Perfect　SP シリーズ

Mobile Perfect SP は、MCPC award 2013 ネオ・トレンド賞受賞サービスです。

◆GPS 対応安否確認・アンケート

詳細はこちらから⇒　https://www.softbanktech.jp/mobile/co-mobile-asp/mobileperfectsp/

スマートフォン対応の BCP 対策サービスです。ユーザーの位置情報を含んだ安否確認・アンケートの回答結果が把握でき、より精度の高い情報の取得が可能です。

また、有事でも影響の少ないインターネット網を経由することで、安定的にサービスを利用することができます。さらにオプションとして、インフォメーションシステムズが運営する研究機関「地震解析ラボ」より提供される地震予測情報を確認できる配信オプションサービスも提供可能です。

◆営業支援 SFA レポート

詳細はこちらから⇒　https://www.softbanktech.jp/mobile/co-mobile-asp/mobileperfectsp/mpsp02.html

米マイクロソフト社の Office 365 などのクラウドサービスと予定表データを連携し、営業日報入力や作業報告書を簡単に入力することができるサービスです。

管理者側では、入力されたデータを個人や日付、任意の項目ごとに集計できることで、確認作業に負荷をかけることなく報告書の管理・閲覧が可能です。

◆イベント支援サービス

詳細はこちらから⇒　https://www.softbanktech.jp/service/list/mobile-perfect-sp/event/

展示会やセミナーにおいて、従来、紙ベースで対応していたカタログの配布やアンケートの記入を、スマートタブレット上で実施することができるサービスです。

ペーパーレス化によるコスト削減のほか、カタログを即時配信することで、営業の機会損失を防ぐことができます。さらに、リアルタイムのアンケート集計が可能となり、これまで集計に要していた時間や工数を大幅に削減することができます。

◆社内コミュニケーションサービス

詳細はこちらから⇒　https://www.softbanktech.jp/mobile/co-mobile-asp/mobileperfectsp/mpsp05.html

社員の連絡先を一元管理し、メッセージ機能と組み合わせることにより社内 SMS として利用できる機能です。あらかじめ設定したグループに対し一斉に情報を配信できることで、メンバー間の情報受信のタイムラグをなくし、円滑にコミュニケーションを図ることができます。

◆ＢＹＯＤパックサービス

詳細はこちらから⇒　https://www.softbanktech.jp/mobile/co-mobile-asp/mobileperfectsp/mpsp06.html

気軽に簡単に個人携帯を会社携帯へ活用するのに必要な、端末管理、アプリケーション、メール・予定表が利用できるサービスです。サービスは一括で申込ができ、翌週から簡単にスマートフォンを活用することができます。導入支援を行う設定代行サービスもあり、即時利用が可能です。

◆勤怠管理サービス

詳細はこちらから⇒　https://www.softbanktech.jp/mobile/co-mobile-asp/mobileperfectsp/mpsp07.html

スマートフォン・スマートタブレットを使用して社外からでも手軽に出勤・退勤時刻を入力することができるサービスです。M-SOLUTIONS の勤怠管理システム「スタッフケア」の Lite 版となります。社外からも勤怠入力できるため、業務負荷を大幅に軽減することができます。GPS の位置情報と連動することで、詳細な所在を知らせることも可能です。

◆PayPal Here 連携サービス

詳細はこちらから⇒　https://www.softbanktech.jp/mobile/co-mobile-asp/mobileperfectsp/mpsp08.html

米 PayPal 社が提供している専用カードリーダーを用いたクレジットカード決済サービス、PayPal Here を複数台導入している事業様に対し、売上などの取引情報が一覧で表示される売上レポートを提供するサービスです。配信される売上レポートから簡単にすべての店舗の売上情報を得ることができます。さらに、リアルタイムで情報を受け取ることにより、管理者から即座に販促強化の指示を出せることで、販売機会の損失を未然に防ぎ、売上アップにもつながります。

【報道関係者様からのお問い合わせ】
管理本部　経営企画部　皆口
TEL:03-5206-3316　Email:sbt-pr@tech.softbank.co.jp

【お客様からのお問い合わせ】
お客様窓口
TEL:03-5206-3340　Email: sbt-ipsol@tech.softbank.co.jp

◆bigtincan hub パックサービス

詳細はこちらから⇒　https://www.softbanktech.jp/mobile/co-mobile-asp/mobileperfectsp/mpsp09.html

次世代コンテンツ管理機能 bigtincan hub を経由して、管理者側で設定された Mobile Perfect SP の機能を利用することで、導入から迅速にサービスが利用できます。また、コンテンツ情報管理機能により各ユーザー端末へ、必要な時に必要なドキュメント等を安全に送付でき、モバイル端末の業務利用の最適化と円滑なコミュニケーションに役立ちます。

◆研修ツール パックサービス

詳細はこちらから⇒　https://www.softbanktech.jp/mobile/co-mobile-asp/mobileperfectsp/mpsp10.html

①付箋紙作成、模造紙での共有ができるブレストツール、②ホワイトボードの共有・同時編集ができるグループワークツール、③任意のフォーマットに合わせたレポート提出・管理ができるレポートツールの３つの機能を、複数人でリアルタイム共有できるサービスです。

画面上でドキュメントを簡単に編集や集計できるためペーパーレス化が実現し、コスト削減につながります。また、スピーディーで直感的なコミュニケーションが可能となり、チームの創造力向上に役立ちます。

◆Microsoft Office365、Google Apps　ID 連携オプション

詳細はこちらから⇒　https://www.softbanktech.jp/mobile/co-mobile-asp/mobileperfectsp/

外部クラウドサービスと Mobile Perfect SP 共通の ID、パスワードの利用が可能になることで、ユーザビリティが向上するとともに、シームレスな業務環境を実現することができます。また、管理者側は、ユーザー情報を Mobile Perfect SP 側で取得、同期することができるため、システムごとの運用管理負荷を軽減することができます。本機能は、Mobile Perfect SP をご利用されるお客様に対し、無償で提供いたします。

【報道関係者様からのお問い合わせ】
管理本部　経営企画部　皆口
TEL:03-5206-3316　Email:sbt-pr@tech.softbank.co.jp

【お客様からのお問い合わせ】
お客様窓口
TEL:03-5206-3340　Email: sbt-ipsol@tech.softbank.co.jp