

ソフトバンク株式会社 様



iPadとIncredist Premiumで店舗をより美しく

ソフトバンクショップでは、iPadと多機能モバイル決済端末Incredist Premiumの2台の端末であらゆる接客業務を行っている。クレジットカード読み取り、USIMカード書き込み、おサイフケータイのFeliCa動作確認、Apple Payによる決済と、あらゆるニーズに1台で対応できる端末はIncredist Premiumの他になかった。



iPadとIncredist Premiumを使った接客

iPad+Incredistの2台の端末でパソコンを置き換え

取材で訪れたソフトバンクショップの接客カウンターには、機械類がいっさい見当たらなかった。携帯電話の新規契約など複雑な日常業務を進める場所なのに、PC(パソコン)も周辺機器もなく、すっきりしたカフェのような空間になっている。

その秘密は、手のひらサイズの多機能モバイル決済端末Incredist Premium(インクレディスト・プレミアム)とiPadがあらゆる業務をカバーしているからだ。従来は、クレジットカードの登録、銀行カードによる引き落としの登録、商品のバーコード読み取り、Tポイントカードの読み取り、携帯電話の新規契約に必要なUSIMカードの書き込み、それに加えて非接触決済技術FeliCaを搭載したおサイフケータイの動作確認—これらの業務を実行するための機器類が最大11種類、接客カウンターを占領していた。加えて、機器故障に備えて予備を用意するスペースも必要であるなどデメリットが多かった。ソフトバンクは2013年に店舗改革を断行し、当時使用していたWindows PCと周辺機器を撤廃した。「端末を一つにしたかった」とソフトバンク常務執行役員の佐久間好明氏は当時の思いを語る。PCを撤廃し、iPadが導入された2013年から、それら周辺機器が担っていた機能は、すべてIncredist(当時)に移行した。Incredistは、iPadとBluetoothで通信するワイヤレス端末でありながら、クレジットカード決済を含む高度な業務を処理できる。iPadとIncredistの導入はそれまでの店舗の作りや業務を大きく変えた。PCで業務を進めていた時は、同時に接客できる人数がカウンターの数に縛られ、接客のスピードが制限されていた。

「Incredist導入後は、ソフトバンクショップ クルーがiPadとIncredistを持って、列で並んで待っている途中のお客様の所まで出向いていける。家族全員で来訪されたお客様に対して、テーブルを囲んで説明することもできる。」(佐久間氏)。

iPadとIncredistは共にバッテリー駆動が可能で、持ち運びが容易だ。この“新兵器”の導入によりソフトバンクショップ クルーの機動力が圧倒的に高まった。接客の自由度が上がり、また接客時間は短縮し、顧客満足度の数字も上昇した。当時からIncredistの店頭導入を進めた石丸博之氏(ソフトバンク カスタマーケア&オペレーション本部 副本部長)も「持って歩けるモバイル端末で接客できるようになり、ソフトバンクショップ クルーのマインドも以前とは変わった」と評価する。



USIMカードの読取り



接客カウンター周りに必要だった多くの機器をIncredistとiPadの2台のみでカバー

導入4年目のIncredistシリーズは今なお唯一無二の端末

ソフトバンクがIncredistの存在を知ったのは、まだ端末が発売前の2012年後半だった。GINIE(契約システム)を導入するにあたり、iPadとワイヤレスで接続ができ、磁気ストライプ、接触型ICカード(EMV)、非接触型ICカード(FeliCa)、2次元バーコードリーダーも備える多機能端末としてIncredistに注目した。特に、銀行カードの読み取りと引き落としの登録に必要な全国銀行協会(全銀協)の認定も取得し、且つiPadとワイヤレスで連携できる多機能な端末は世界的に見ても例がない。

興味深いのは、ソフトバンクの発案でIncredistの新たな用途が生まれたことだ。携帯電話ショップの店頭では、USIMカード書き込みとおサイフケータイ(FeliCa)の動作確認の業務が欠かせない。「Incredistが搭載する接触型ICカードリーダーと、FeliCa対応の機能を使えば、この業務に使えるのではないかとソフトバンクは考えた。USIMカードの仕様は接触型ICカードと同じスマートカード仕様になっている。このアイデアを実現に移すべく、Incredist開発元のフライトシステムコンサルティングはソフトウェア開発に協力。こうして、世の中に例を見なかったPCを使わない携帯電話ショップを実現する新システムが登場した。2013年3月のことだ。それから3年、Incredistの次世代モデル「Incredist Premium」が

誕生し、2016年3月から導入が始まった。オリジナル版Incredistの機能はそのままに、フットプリントが66×120mm²、重量が170gとスマートフォンに近いサイズに小型化された。ポケットにも入る。手が小さな女性にとってもより扱いやすくなった。充電用クレードルを使えるようになったことも地味ながら高評価の改善点だ。充電ケーブルのコネクタ破損や、充電中にケーブルをひっかけて機器が落下する事故が劇的に減った。また非接触型ICカードリーダー部分はNFC決済にも対応できるよう機能アップが実施された。

2013年の導入開始から4年が経過したが、Incredistシリーズはいまなお唯一無二の存在だ。iPadと組み合わせてあらゆる業務をこなせる端末は他にない。ソフトバンク IT本部 課長の榊原雄二氏は「開発元のフライトシステムコンサルティングは、ソフトウェア開発が本業。通常の専用端末では、業務に必要なソフトウェアが追加で必要になる場合は別会社に開発を依頼する形となる。Incredistシリーズは端末とソフトウェア開発の両方を1社が責任を取ってやっている。この垂直統合の恩恵が大きい。」と説明する。

Incredistがクレジットカード決済端末に関するセキュリティ基準であるPCI-DSSに準拠していることもシステムのセキュリティを担保する上で非常に有効だったという。



製品のバーコード読取



クレジットカード、銀行カード、Tポイントカード等の読取



銀行カードではお客様に暗証番号を入力してもらう

現場アップデートもセキュアに実現できるIncredist Premium Apple Pay対応の現場でも注目

2016年10月に鳴り物入りで登場した「Apple Pay」にも対応した。前出の榊原氏が「Apple Payへの対応でも、決済分野に詳しいフライトシステムコンサルティングが協力してくれたことは大きかった」と付け加える。

ここで注目したいのは、Apple Payに対応するためIncredist Premiumの組み込みソフト(ファームウェア)更新と、Apple Payを決済するための決済センター向け暗号鍵のインストールが必要になった点だ。すでに多くのソフトバンクショップにはiPadとIncredist Premiumが配備されていた。通常、業務用決済端末のアップデートでは、端末を一旦回収し、更新作業は工場で行う場合も少なくないが、ソフトバンクのような多店舗を構える企業では時間とコストが膨大にかかり、端末の稼働率も下がってしまう。Incredist Premiumでは通常のソフトウェアアップデートと同様にセキュアに店舗でのアップデートを実現する方法を採用していた。Apple Payのスタートにあわせ、各店舗では接客で日々利用しているiPadを経由し、Incredist Premiumの組み込みソフト更新ならびにIncredist Premiumに新しい暗号鍵を注入する作業をソフトバンクショップ クルー自ら行った。Apple Payスタート当日、特別なトラブルもなくApple Pay対応を完了できた。「手動でアップデートする場合は、マニュアルと首っ引きで30分ほどかかる作業をiPadとIncredist Premiumでは自動化できた。アップデートボタンを押す

と数分で完了する」(榊原氏)。加えて、Incredistシリーズにはフライトシステムコンサルティングが特許を取得している複数暗号鍵の格納にも対応している。1台の端末から複数の決済センターに接続できるよう、最大15個までの暗号鍵を導入できる機能を搭載している。今回のApple Pay対応のみならず、今後のソフトバンクでの事業拡大に伴い新たな決済手段、新たな決済センターパートナーが出てきた場合にも、Incredist Premiumに必要な暗号鍵を保有し、iPadアプリで切り替えながらスマートな決済を可能にする拡張性を持ち合わせている。そして言うまでもなく、新しい暗号鍵の注入は、各店舗のiPadからセキュアに実現が可能となる。



ApplePayによる決済



現場の声

ソフトバンク株式会社

ソフトバンク発案の新機能 免許証による本人確認にIncredist Premiumを活用

多機能で拡張性のある端末Incredist Premiumの機能を使い、ソフトバンクでは新たな取り組みが始まる。携帯電話の契約に必要な本人確認において、運転免許証の真偽判定をIncredist Premiumで行う。Incredist Premiumに搭載されている非接触型ICカードリーダに免許証をかざすことで、偽造されていない本物の免許証と判別できる機能を実現した。これにより不正契約を防ぐことができる。

ソフトバンクではiPadでソフトバンクショップを改革する目的の実現手段のひとつとして、Incredistシリーズに注目し、成果を得た。PCを撤廃してスッキリした美しい接客カウンターに生まれ変わった。お客様の近くまで店員が移動して接客できる自由なワークスタイルも手に入れた。iPadの手足となって動くIncredistシリーズは、ソフトバンクショップ クルーを支える裏方として今日も働き続けている。



常務執行役員
佐久間好明氏

「iPadとIncredistを導入したのは、とにかく接客の時間を短くしたかった」と説明する。「カウンターを離れて、並んでいるお客様の元に向くことも可能ですし、家族全員で来訪されたお客様に対して、テーブルを囲んで説明することもできます」。Incredistシリーズは「業務と店舗の空間を大きく変え、顧客満足度の向上にも大きく貢献している」。



カスタマーケア&オペレーション本部
副本部長 石丸博之氏

「カウンターから開放されたことで、ソフトバンクショップ クルーのマインドも変わりました。いかにお客様を待たせないようにするか、いかに効率よく業務を進めるかという意識が生まれています」と話す。更に「Incredist Premiumはより小型軽量になり、現場の評価も上々」とのことだ。



IT本部 課長
榊原雄二氏

接客に必要なiPadと連携でき、ソフトバンクが求めるすべての機能を満たす端末はIncredistシリーズだけでした。しかもUSIMカードやFeliCa対応、Apple Pay対応まで実現。4年経過しても唯一無二の存在です。

ご協力企業プロフィール



ソフトバンク株式会社

主に、移動通信サービスや、携帯端末の販売、固定通信サービス、インターネット接続サービス事業を展開

Incredistに関する
お問合せはこちらから

✉ product@flight.co.jp

受付時間 10:00~18:00
(土日祝除く)

株式会社フライトシステムコンサルティング
東京都渋谷区恵比寿4-6-1 恵比寿MFビル3F

*Apple Payは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。TM and © 2017 Apple Inc. All rights reserved.

*FeliCa はソニー株式会社の登録商標です。

*おサイフケータイは株式会社NTTドコモの商標または登録商標です。

*Bluetooth® は米国Bluetooth SIG, Inc.の登録商標です。

*その他、記載されている会社名および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

Copyright © 2017 FLIGHT SYSTEM CONSULTING, Inc. All rights reserved.