

住宅/不動産分野編

Case Study **Aruba Wireless LAN Switch**

顧客のニーズに素早く対応できる営業所の実現をサポートしたのは、「Aruba無線LANスイッチ」によるWLANネットワーク。

多数の営業所を有し、総合的な情報量で業績を上げるのが不動産/建築業におけるITの活用方法だ。セキュリティを重視しつつ、情報の集積と多拠点での活用を行うためにポラス株式会社が選んだのが、「Aruba無線LANスイッチ」だ。本社側で一元管理できるWAN経由の新しい無線LANシステムにおいて、セキュリティと運用管理をどのように実現するのか。その仕組みを解説する。



Profile



1969年7月、有限会社中央住宅社として設立。その後、「ポラスグループ」として複数のグループ企業が次々に創設されている。創業者である中内俊三氏は、当時の不動産・建築業界に不満を持って「自分がユーザーの代表として」企業を起こすことを決意して起業した。グループ社数が20以上に増えた現在も、この理念を元に、「責任一貫体制」「地域密着」をキーワードとして、埼玉県を中心としたエリアの顧客に対し、良質な不動産/建築物件を提供している。



ポラス株式会社

導入の背景

多様化する顧客ニーズに合わせて

ポラスグループの大きな特徴は、住宅建築から販売、そしてアフターフォローまでのすべてを請け負う「責任一貫体制」を持つことだ。また、「連絡から1時間以内で顧客のところへ駆けつける(宅地建物流通事業部長・鈴木武氏)」地域密着型の営業を行っている。この姿勢が多くのお客様に評価され、商圏内でトップシェアを維持する優良企業となっている。

そのポラスが、新たに開設したのが「住まい価値創造館」だ。これは、多様化する顧客のニーズに対応できる営業所を作りたい

という、ポラスの意思が具体化されたものだ。「細分化した営業拠点だけでは、多様化する価値観や要望に応えられない場合も出てくると考えました。そこで“不動産/住宅のワンストップソリューション”を目指して開設したのが「住まい価値創造館」です」と、鈴木氏は語る。

どこでも情報が閲覧できる営業所を

「住まい価値創造館」には複数の商談スペースが設けられており、あたかもホテルのロビーといった佇まいだ。「私たちが目指したのは、“どこでも情報を提供できる”営業所です。カウンターだけにPCがあり、そこだけでお客様に物件情報を説明するといったやり方ではなく、どこでも説明/商談ができる店舗にしたいと考えました

(鈴木氏)」。このコンセプトを実現するために必要だったのが、店舗内すべてをカバーする無線LANの導入だった。「無線LANなら、どこでも最新情報を提供できます。また、駐車場でイベントを行う際にも、無線LANのフットワークを活かした情報提供ができます。無線LANの導入は、住まい価値創造館のコンセプトを実現するためには不可欠でした」と、所長の後藤信太郎氏は言う。こうして、「住まい価値創造館」への無線LAN導入への具体的な検討が始まった。



導入への取り組み

導入に立ちはだかる2つの壁

しかし、無線LANの導入には、二つの壁が存在した。一つはセキュリティの問題だ。不動産/住宅産業では、非常に多くの個人情報を取り扱う。顧客情報を守りつつ、かつ無線LANを導入するのは技術的にも管理コスト面でも難しい。また、もう一つの壁になったのが、情報共有の難しさだ。以前から、ポラスではPDS(Polus Document System)やPVS(Polus

Visual System)といった名称で、業務に必要な情報を社内集約/共有する仕組みを導入している。「顧客からのクレーム情報など、必要な情報をグループ内で共有しています。この仕組みがあるおかげで、現在のよう素早い顧客対応が可能になっているのです」と、同社のシステム企画課・係長の田村裕一氏は言う。こうした情報を本社と営業所間で共有でき



れば、顧客サービスの価値は高まる。しかし、本社と店舗間を結ぶWAN回線を経由した無線LANの構築がセキュリティ/運用管理の両面から実現可能なのか疑問視していたのも事実だ。つまり、本社側で無線LANを一元管理したいのだ。「こうした問題があるため、一時は無線LANの導入をあきらめたこともあります」と、システム企画課の金子秀雄氏は言う。

無線LAN構築の課題をクリア

実際の導入にあたっては、セキュリティ面の課題をクリアすることが最優先事項となった。さまざまなシステムを検討した結果、最終的に選ばれたのが「Aruba無線LANスイッチ」だった。「不正アクセスを検知するエアモニタ機能、高度な暗号化技術……私たちの求める機能

をすべて持っていたのがArubaの無線LANスイッチでした」と、金子氏は言う。また、すでにPDSやPVSのシステム構築で、ITパートナーである富士ゼロックスの技術力に信頼を置いていたことも、導入の決め手となった。さらに金子氏が感心したのが、もっとも難しい



と思われていたWAN経由での無線LANネットワーク構築だった。実証実験では多少のトラブルが出たものの、「驚くような速さで問題を解決した(金子氏)」富士ゼロックス技術陣の対応力に驚いたと言う。



導入効果

営業拠点の無線LANを一元管理

こうして、本社側から複数の営業所の無線LANを一元管理できるシステムが完成し、まずは一拠点から運用がスタートした。本社と「住まい価値創造館」をWANで接続する仕組みも含め、実際に導入するまでに要した期間は、わずか数週間という早さ。「Aruba無線LANスイッチ」は、その導入のしやすさでもメリットがあったようだ。「とにかく、導入作業は早かったですね。こちらが思っているよりも、ずっと短い時間で導入することができました(金子氏)」。こうして、「住まい価値



素早い情報提供で顧客満足度をアップ



創造館」の開設と時を同じくして、「Aruba無線LANスイッチ」を利用した、無線LANの運用がスタートした。

その場でツールを使える便利さ

無線LANを導入してみても実感、所長の後藤氏は次のように語る。「まず、顧客対応が素早くできるようになりました。導入前だと、お客様がいらっしゃったときに名前をお聞きし、それからバックヤードに戻って過去の履歴などを確認するといった対応をしていました。無線LANを導入することによって、手元のPCからすぐにこうした情報を入手



できるので、さまざまな対応が素早くできるようになっています。

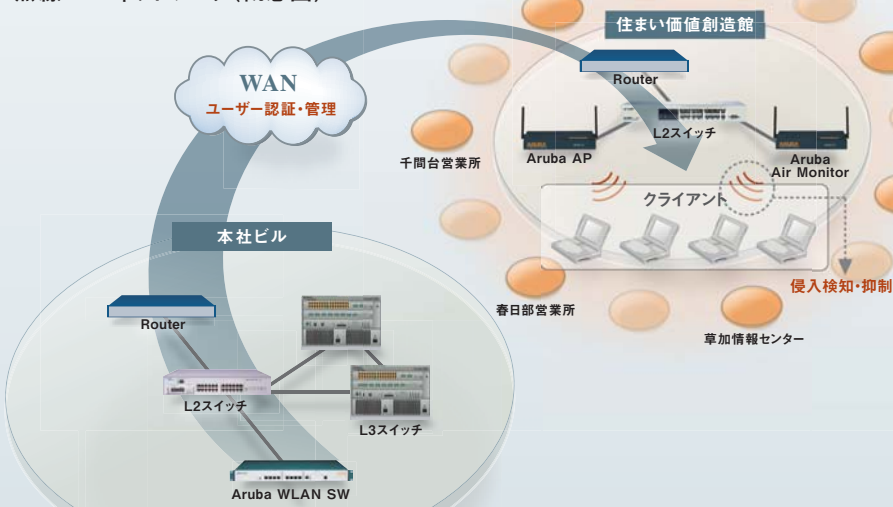
また、営業所員の島元朋子さんは「お客様への説明に役立つツールが、常に手元で使えるのは素晴らしいと思います。物件の検索や情報提供などが、営業所内すべての場所で可能です。その場でいろいろな作業もできるので、業務の効率も上がっています」という。

ポラスでは、「住まい価値創造館」と同じような無線LANを、複数の営業所へ展開していく予定だ。同社の目指す「顧客のニーズに素早く対応できる営業所展開」という目的が、「Aruba無線LANスイッチ」を中心とするソリューションによって達成されようとしている。

多店舗展開に必須な安全性と使い勝手

ポラスにおける取り組みでもわかる通り、「Aruba無線LANスイッチ」によるWLANシステムは、複数の店舗を展開し、相互に情報を集約/共有したいと考えている企業にとって最適なものだ。社内のLANだけでなく、WAN経由でもシステムを構築でき、本社側で一元管理できる使い勝手の良さなど、導入のメリットは非常に大きい。顧客満足度をアップしたい企業なら、ぜひ注目したい。

ポラス株式会社
無線LANネットワーク(概念図)



開発元



アルバイワイヤレスネットワークス株式会社
<http://www.arubanetworks.co.jp>

©2004 Aruba Wireless Networks, Inc. All Rights Reserved.
※ Aruba Wireless NetworksはAruba Wireless Networks, Inc.の商標または登録商標です。

お問い合わせ

販売代理店
富士ゼロックス株式会社
ネットワークサーバーソリューションズ営業部

〒106-0032 東京都港区六本木3-1-1 六本木ティーキューブ
☎0120-48-2209 FAX.03-5562-4142
E-mail:nssweb@fujixerox.co.jp
<http://www.fujixerox.co.jp/np>

※XEROXとTHE DOCUMENT COMPANYは、登録商標です。