



日本たばこ産業株式会社

## JT分煙コンサルタントの業務効率を改善

会話に合わせて手際よく詳細資料を提示、その場で法規やマニュアル確認も可能に

日本たばこ産業株式会社(以下JT)では、全国約200名の分煙コンサルタントが分煙に関するさまざまな質問や相談に無償でアドバイスしている。分煙コンサルタントが使うタブレットへコンテンツ配信する際にHandbookを新たに利用することで、コンテンツ登録・配信の操作性を大幅に改善。またオフライン環境でもタブレットで資料を提示できるようにするなど、分煙コンサルタントの利便性が向上した。

### POINT

- ✓ 従前、分煙コンサルタント用タブレットへのコンテンツ配信ツールは操作性等、多々課題があった
- ✓ NTTドコモよりタブレットとソリューションのトータル提案を受け、iPad及び法人向けクラウドサービス「ビジネスプラス」のHandbookを採用
- ✓ 管理者の操作性が大幅に向上、お知らせ機能やオフライン機能など利用者の利便性が向上



### User Profile



日本たばこ産業株式会社  
たばこ事業本部  
渉外企画室 次長  
小瀧 美里 氏  
こたき みさと

### 日本たばこ産業株式会社

所在地：〒105-8422 東京都港区虎ノ門2-2-1

概要：120以上の国と地域で販売を行っているグローバルたばこメーカー。海外・国内たばこ事業に加え、医薬事業及び加工食品事業を展開している。

設立：1985年4月

導入時期：2016年9月

URL：https://www.jti.co.jp/

JTの中核事業を司るたばこ事業本部では2002年の健康増進法の制定を受け、分煙に対する正しい知識、判断をアドバイスできる分煙コンサルタントの養成を2004年より開始した。大人の嗜好品としてたばこを楽しむ選択が尊重される豊かな社会の実現を目指し、現在では約200名の分煙コンサルタントが年間2,500~3,000件に及ぶ無料コンサルティングを全国で実施している。2020年に向け外国人受入れのために分煙環境を整備する東京都の補助金事業でもJTの分煙コンサルタントがコンサルティングを一手に担っていることもありコンサルティング件数は年々増加の一途をたどっている。

## 配信ツールをHandbookに リプレースし利便性を向上

分煙コンサルタントはたばこや分煙に関する知識はもとより、健康増進法、労働安全衛生法、消防法、建築基準法などの法律の知識に加え、喫煙所設置に関する各種調査データや喫煙所設置機材など幅広い知識を必要とする。また、法令や設置機材などは改定されていくため、常に最新の情報を正しくお客様にお伝えすることが重要となる。そこで以前より分煙コンサルタントが常に最新の情報をすぐに確認できるよう、たばこ事業本部 渉外企画室では共有タブレットを100台用意し、コンテンツ配信ツールを利用して分煙コンサルタントが必要とする情報の配信、アップデートを行っていた。しかしこのコンテンツ配信ツールには次のような課題があった。

**(課題1)管理者画面の操作性**

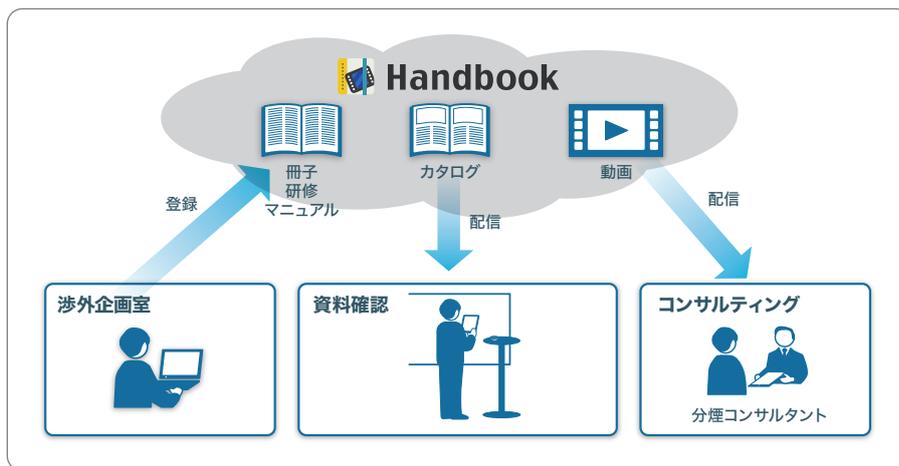
**(課題2)ファイルのアップロード時間**

**(課題3)オフライン利用不可**

**(課題4)お知らせ機能未搭載**

**(課題5)高コスト**

そんな折、NTTドコモよりiPadと法人向けクラウドサービス「ビジネスプラス」のラインナップにあるHandbookを勧められた。



Handbookならこれまでより大幅にコストを抑えられ、かつこれまで抱えていた上記の課題を全て解決することができることからコンテンツ配信ツールをHandbookにリプレースすることにした。

「Handbookの利用を開始してからコンテンツ登録の操作性が改善され、動画でもすぐにアップロードできるためストレスを感じなくなりました。また、コンテンツをアップデートする際、お知らせ機能で通達できるため、現場でどの情報がアップデートされたのかすぐにわかり大変好評です」と渉外企画室 次長 小瀧 美里氏は語る。その他にもPCからだけでなくタブレットからもコンテンツ更新ができることや、ネットワーク環境が良くない訪問先で、あらかじめコンテンツをダウンロードしておけば確実にコンテンツが参照できるようになるなど利便性が大幅に向上したという。

現状、お客様説明用コンテンツとして15冊の分煙に関する冊子、20ファイルのカタログ、35本の動画をHandbookで配信し、他にも分煙コンサルタント自身の確認用資料として300ページにわたる分煙コンサルタント研修マニュアルや各種法例なども配信。「初回訪問ではまずお客様の課題をヒアリングしますが、お客様の関心事項に合わせてタブレットで動画や冊子、カタログなどを提示しながら話を進

めます。その後、提案書を持参しご提案しますが、その際にも提案書記載事項以外の質問に対し、その場でタブレットを使って資料をお見せしながら即答していきます。常に最新の情報がすべて手元にあり直ぐに参照できるため、質問を持ち帰り再訪問することが少なくなりました」と配信コンテンツの活用効果について小瀧氏は話す。以前はコンサルティング件数がさほど多くなかったため、その場で答えられない質問があると再度足を運んで回答することもできたが、現在は一人ひとりの分煙コンサルタントの担当案件数が増加し、訪問回数を最小限に抑える必要があり、これをHandbookが叶えているという。

## 今後の展開

今後は配信コンテンツごとにアクセス状況を把握し、配信コンテンツの改善につなげていくことや、またクイズ機能を利用して、分煙コンサルタントが隙間時間にタブレットでスキルアップできる仕組みも構築していくことを検討している。分煙コンサルタントのニーズがますます増える中、分煙コンサルタントのさらなる高品質、高効率なコンサルティング業務を推進するためHandbookの新たな活用展開が期待される。

Asteria

アステリア株式会社

〒140-0014 東京都品川区大井 1-47-1 NTビル10F  
Tel : 03-5718-1250 E-Mail : handbook@asteria.com  
WEB : https://handbook.jp/