



クラウド型Web会議サービス「TeleOffice」

株式会社エイチ・アイ・エス 様

株式会社エイチ・アイ・エス様は、1980年に創業し、2020年に40年を迎えられます。日本から出発する海外旅行を主軸とした旅行事業で急成長を遂げられ、現在では、ホテル、テーマパーク、エネルギー、ロボット、保険など幅広い事業を展開されています。未来をより快適で豊かにするために、あらゆる世の中の疑問に挑戦し、世界の平和に貢献できる未来創造企業を目指されています。

ホームページ(<https://www.his.co.jp/>)



本社所在地: 大阪府大阪市

「TeleOffice」を活用した旅行案内が、働き方改革につながる新たな効率型店舗運営に向けて活躍中。



テレビ電話窓口「トラベルサテライト」
(HISヨドバシ梅田営業所)

株式会社エイチ・アイ・エス様の旅行事業では、「安心安全の海外国内拠点数」「ここでしかできない体験をお得に」「豊富なオリジナル商品」を特徴とされ、旅行サービスを通じて全世界の一人でも多くの人々に未知なる出会いへのワクワク感と感動の提供に取り組んでおられます。関西事業部様では、管内14か所の店舗にテレビ電話窓口「トラベルサテライト」のブースを設置。ブース内には、クラウド型Web会議サービス「TeleOffice」をカスタマイズした旅行案内システムを導入し、旅の専門スタッフが所属するコールセンターとつなぎ、モニター画面を通して接客。画面上でお互いの顔を見ながら、商品パンフレットを共有することで遠隔からの接客とは感じさせない和やかな雰囲気接客されています。コールセンターに所属する専門性の高いスタッフが「トラベルサテライト」設置店の来店客対応をサポートすることで店舗での待ち時間の軽減、店舗スタッフ数の適正化など、顧客サービスの向上と店舗運営の効率化の双方に役立っています。



旅の専門スタッフが所属するコールセンター

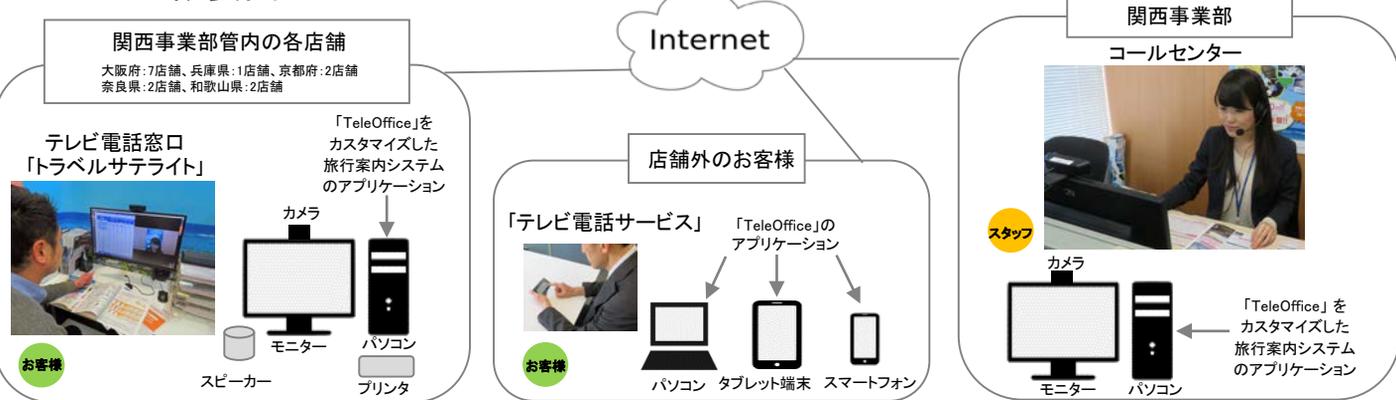
モニター画面上でお互いの顔を見ながら、デジタルパンフレットを資料共有。スタッフが共有したパンフレットにマーキングし、わかりやすい説明をされています。

導入時、特にご評価頂いたポイント

◆独自の資料共有システムで、スムーズかつ鮮明に拡大・縮小表示。

◆専用機器が不要で、IT機器(PC・タブレット端末・スマートフォン)にアプリケーションをインストールすれば利用できる汎用性。

◆システム概要図



導入のきっかけ

店舗の待ち時間対策にIT機器を活用した テレビ会議システムの導入を検討。

株式会社エイチ・アイ・エスの関西事業部様では、お客様の待ち時間や店舗スタッフ数の適正化など店舗運営の課題を抱えておられました。特に平日の夕方や週末には多くのお客様が来店されるので、お待ちいただく時間が長くなる傾向にありました。そこで、店舗にテレビ電話を設置し、コールセンターのスタッフが接客する仕組みを試験導入。待ち時間を緩和する効果はありましたが、商品パンフレットなどの資料提示には使い勝手が悪く、改善が必要でした。そこで、クラウド型Web会議サービス「TeleOffice」を追加検証した結果、資料のページめくりや拡大・縮小表示などをスムーズかつ鮮明に共有できる機能を高く評価され、旅行案内システムとしてカスタマイズし、テレビ電話窓口「トラベルサテライト」のブースに導入を決定されました。



導入後の感想

混雑時の待ち時間の解消や経費の削減に効果。 新たな効率型店舗運営に必要なシステムに。

関西事業部 コールセンターのスタッフの方々は、「当初試験導入したテレビ電話と違い、画面や音声のズレも少なくスムーズに会話ができるので、対面接客と変わらない感覚でストレスなく使えます。」「資料共有したデジタルパンフレットは画面上でリアルタイムに拡大やマーキングができるので、商品説明もしやすいです。」とおっしゃっています。営業販売グループの方は、「混雑時の待ち時間の解消はもちろんのこと、専門性の高いスタッフをコールセンターに集約し、『トラベルサテライト』の対応をすることで、人材の有効活用につながっています。また、店舗スタッフ数の適正な配置は、人件費に加えて店舗の省スペース化による賃貸費などの経費削減にも効果が期待できます。」とおっしゃっています。さらに、「『TeleOffice』を活用した『トラベルサテライト』は、新たな効率型店舗運営にかかせない取り組みになっている。」と手ごたえも感じておられます。



パソコン、スマートフォンやタブレット端末から利用できる「テレビ電話サービス」

<https://www.his-j.com/kix/web/service/infomation/>



①問い合わせ方面を選択 ②窓口一覧で「開始」をクリック

今後の展開予定

お客様の利便性の向上と働き方改革につながる 専門性の高いスタッフの確保と人材活用を検討。

「トラベルサテライト」に導入した旅行案内システムを発展させ、来店せずにお客様がパソコンやタブレット端末、スマートフォンからでもコールセンターにつなぐ「テレビ電話サービス」を開始。店舗外のイベント会場などでも活用され、お客様の利便性向上に取り組まれています。どこからでもアクセスできるこのシステムの特性を活かし、接客スタッフの在宅勤務なども視野に入れ、今後に向けて専門性の高いスタッフの確保と活用を検討されています。



※記載されている会社名、製品名などの固有名詞は各社の商標または登録商標です。

■ お問い合わせ（詳細は弊社営業担当までお問い合わせ下さい。）

シャープマーケティングジャパン株式会社
ビジネスソリューション社

〒261-8520 千葉県美浜区中瀬1-9-2 電話 (043)299-8409

<https://www.sharp-sbs.co.jp/>

CASE-1 2020年6月更新