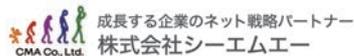


導入事例

中国人向け遠隔コンシェルジュサービス

導入企業:



浜松市に本社を置き、地域型ITコンサルとして静岡県No.1の実力を持つインターネットコンサルティング企業。

■本社
静岡県浜松市中区板屋町111-2
アクトタワー15階
TEL 053(459)1510 FAX 053(451)5271

■静岡営業本部
静岡県静岡市葵区日出町2-1
田中産商第一生命共同ビル6F
TEL 054(205)5101 FAX 054(272)5055

■東京支社
東京都千代田区神田東松下町29-6
DeLCCS神田7F
TEL 03(5207)8022 FAX 03(5207)8026



■チャイナデスクサービスURL
<http://www.chinadesk.jp/>

導入いただいたシステム

TANDBERG
E20



TANDBERG E20
音声、映像、コラボレーションを1つの機器に統合したデスクフォン。社員一人一人の生産性とコラボレーションが即座に向上する、企業での大規模導入に適したソリューションです。

TANDBERG
Video
Communication
Server



Video Communication Server (VCS)
SIPとH.323間をシームレスに統合。また、ビデオコール転送機能・SIP通信のネットワーク管理・ファイアーウォール越えと、1台で3役のアプリケーションを実現します。ソフトウェアを追加し、Web会議「MOVI」の通信サーバとしても機能します。

テレビ会議システムでシンプルかつ高品質なコンシェルジュサービスを実現

浜松市に本社を置き、地域型ITコンサルとして静岡県No.1の実力を持つインターネットコンサルティング企業、株式会社シーエムエー。同社が2009年から開始した中国人旅行者向けコンシェルジュサービスが「チャイナデスク」だ。中国人旅行者からの質問やリクエストに中国語で答えられる「プロのコンシェルジュ」を確保しつつ、雇用・教育のコストを抑えられるとあって、店舗からの問い合わせがたえない。この同社のコンシェルジュサービスに使用されているのが、TANDBERGの高画質テレビ会議システムだ。旅行者と店舗、両方のニーズに刺さるユニークな当サービスにTANDBERGのテレビ会議システムが起用された理由とその実力について、直接キーマンに話を伺った。

また今回は、特別のご協力をいただき、実際にチャイナデスクサービスを使用するユーザー企業として松屋銀座のキーマンにもお話を伺うことができた。銀座百貨店の代名詞ともいえる一流店が、この新しいサービス導入を決めた理由とは。

既存のネットワークを変更せずに導入できることが鍵でした。



小型/高画質のビデオ会議端末を店舗やホテルに設置し、コールセンター側では複数の問い合わせに対しても迅速に対応できる仕組み。一見大がかりなシステム構築が必要そうに思えるが。

「いえ、テレビ会議システムでシンプルに実現可能だろうということはもともと構想の段階からありました。我々は、浜松本社と支社間での会議にはこれまでも他社のテレビ会議を使用してきましたし、いくつかのテレビ会議メーカを知っていました。」と語るのは、同社代表、島上氏だ。当時使用していたビデオ会議システムではなく、TANDBERGを選んだ理由とは何だったのだろうか。「今考えれば画質の差はありましたが、社内利用でしたのでさほど気にしていませんでした。しかし、今回はお客様へのサービスに使用するものですから、クオリティの高いものと考えました。また、店舗やホテルロビー内に設置しても邪魔にならず、操作も極力シンプルであること、という要求事項に答えたのがTANDBERG E20でした。」と当時を振り返る。

同社のビジネスの要であるネットワークを担当する池田氏は、あらゆるメーカのテレビ会議について調査し、TANDBERGのインフラ機器に着目した。「ビデオ会議端末を貸し出しするサービスを行なう

にあたって、お客様のネットワークをできるだけ変更せずに導入できるかどうかというのが大きな鍵になります。また、コールセンター業務ならではの呼び出しのしつこさが当然必要です。この両方を実現可能だったのが、TANDBERG VCSでした」。TANDBERG Video Communication Server (略称: VCS)なら、ルータ設定を全く変更することなく、ビデオ通話に必要なパケットだけを通すことができる。もしこの機能がなければ、チャイナデスクサービスはもっと導入準備の必要な、手間のかかるものになっていたことだろう。

コールセンターならではの呼び出し機能を担うのがVCSの「Find Me」(ファインドミー)機能だ。顧客はE20からボタン一つでコンシェルジュを呼び出しでき、コンシェルジュ側は空いている担当者が一斉に呼び出される仕組みになっている。

コールセンター側のビデオ会議システムとしては、PCビデオ会議システム「MOVI」を採用。同じくVCS上で動作し、ライセンス購入が可能のため、コールセンターの拡張にも柔軟に対応できる。「今後は、顧客へ貸し出す端末にも一部MOVIを使用することを検討しています。モバイル性の高いPC端末でMOVIによるビデオ通話ができれば、店内をあるきながら、商品の映像を見ながらより繊細なサービスが提供できると考えます。」と島上氏。ハードウェアの枠にとらわれないことで、ユーザの幅が広がることを期待しているようだ。



株式会社シーエムエー
池田 雅信氏(左) 島上 勝則氏(右)

ユーザー企業:

MATSUYA GINZA ASAKUSA

創業141年を迎える銀座の老舗百貨店。
顧客第一主義の精神を貫き、サービスの品質には妥協を許さない。

■銀座本店

東京都中央区銀座3丁目6番1号

■浅草支店

東京都台東区花川戸1丁目4番1号



■チャイナデスク TANDBERG 接続イメージ



マンツーマンのおもてなしが百貨店の基本。 この品質なら実現できると思いました。



株式会社松屋 野上 清彦氏

今回は、チャイナデスクサービスのユーザである松屋銀座 お客様サービス部 野上部長にもお話を伺うことができた。チャイナデスクサービスのTANDBERG端末を設置しているのは現在、店舗内1F化粧品売場、4F宝飾・時計売場、3F松屋クラブチャイナ(及び免税等の受付カウンター)の3カ所である。

チャイナデスクサービス導入のきっかけは？「これまで、そして現在も、松屋銀座では中国からのお客様の為に、中国語を話し丁寧な対応を行なうことのできるプロのスタッフを多数雇用しています。しかし、語学力とサービススキルの双方を兼ね備えたスタッフの雇用・育成は大変コストがかかるため、コストダウンが一番の目的でした。」

しかし、懸念された点もいくつかあったようだ。「テレビ会議、と聞いて、もっと画面がぼけたり、音声の遅延があるかと思っていました。」その点は、TANDBERGの品質を体験して解消されたようだ。「はじめはとまどうお客様も、中国語コンシェルジュの声と笑顔に安心するよう

す。また、コンシェルジュの方にとっては、お客様の感情がよく分るということです。」と語る。「マンツーマンのおもてなし、というのが百貨店の基本です。できるだけお客様の言語ストレスを無くして差し上げたいと思うのですが、しかしただの通訳機を置くだけでは意味が無い。チャイナデスクサービスの最も大きな決め手はまさに、マンツーマンのおもてなしが提供できるところにありました。」

一流店だからこそ、守らなくてはいけないサービスのクオリティがある。コスト削減効果だけではなく、高品質のサービスがチャイナデスク人気の秘訣のようだ。

銀座の百貨店らしいシックな内装に、TANDBERG E20の北欧デザインがよくなじんでいる。ショッピングバックを提げたお客様からの呼び出しに、TANDBERGのディスプレイ内から応えるチャイナデスクコンシェルジュの笑顔がまぶしかった。



高精細な映像とクリアな音声で、まさにマンツーマンのおもてなしを体験させていただきました。

