



飲食店のインターネット検索サービス事業、旅行情報・時刻表案内など、多彩なネット事業を展開。パソコン・携帯端末など幅広いメディアに対応し、いつでも、どこからでも、スピーディーに情報をキャッチできるサービスを提供しています。特に日本最大級のグルメ情報メディアぐるなびサイトは、店内の雰囲気や自慢料理などを写真付きで紹介する名サポーターとして、多くのユーザーから圧倒的な支持を受けています。



株式会社 ぐるなび様
人事総務グループ
榎木幹雄様にお話を伺いました。

ビデオ会議システム お客様事例

株式会社 ぐるなび様

PCS-1

企業

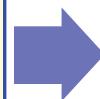
東京本社と全国営業所すべてにビデオ会議を設置し、地域差と時間差のない高密度コミュニケーションを実現

お客様のニーズ・課題

地域差や時間差のないサービスを提供し、顧客満足度を高めるために、情報・認識・決済事項をリアルタイムで共有したい。

導入効果

時間差のない意思疎通と合意形成を実現。さらに採用面接や加盟店様向けのセミナーなど、数多くの経営的成果を収得した。



導入背景

地域差・時間差のない ぐるなび事業に ビデオ会議システムは不可欠。

当社がビデオ会議システムを導入した1999年当時は、インターネットが急速に普及し、組織の規模が急拡大していた時期でした。特に、東京・大阪間で緊密な業務連絡を行うことが必要であり、人の移動に代わる手段としてビデオ会議システムを導入しました。

ぐるなびサイトには日本中どこからでもアクセスがあり、地域差や時間差のないレスポンスが必須です。そのためには、たとえば東京と大阪にいる社員が同じ情報を認識・共有し、一つの決裁事項をリアルタイムで確認する必要があります。それがスムーズに行えるのはビデオ会議システムだと判断し、PCS-1600という当時のモデルを東京・大阪に2台導入しました。現在は、全国18台に規模も拡大し、PCS-1というさらに機能アップした機種を活用しています。



ビデオ会議により、離れた拠点間での意思疎通と合意形成が実現

選定理由

セキュリティ・汎用性・拡張性・操作性がPCSの選択理由。

ソニーのビデオ会議システムを選択した理由は3つありました。

1. ASPサービスよりも、セキュリティ面の不安が少ない。
2. WEB会議タイプよりも、汎用性の高さと拡張性に優れている。
3. どんなタイプよりも操作性が良く、誰でも簡単に使える。

ビデオ会議システムを導入する上で、会話の内容が絶対に漏れないグローズドな環境が必須条件でした。ASPサービスのタイプではその面にやや不安がありました。これが1つ目の理由です。

2つ目は、急拡大する組織に合わせて少人数から大人数まで対応できる汎用性と、部屋のサイズに応じてマイクを増設できる柔軟なシステム拡張性です。この点を高く評価しました。

最後は、“アルバイトも含めて誰でも簡単に使える”という条件を満たしていたことです。簡単なマニュアルさえ置いておけば、使い方に悩むことはないようです。



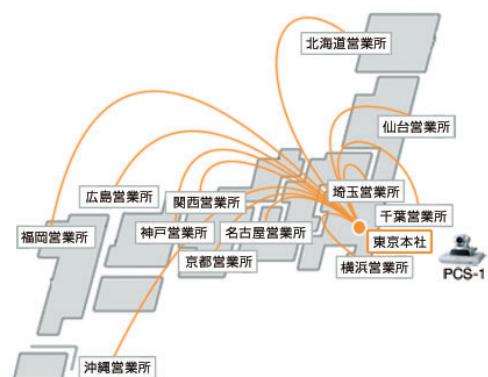
ぐるなび様の選択条件をクリア。日々、電話感覚で利用されている

● システム内容

東京本社と全国営業所の
すべての会議室に
ビデオ会議を設置。

原則として、東京本社と全国営業所のすべての会議室にビデオ会議を設置し、会議室さえ予約すれば、誰でも自由に使えるようにしています。ビデオ会議システムが使われない日はありません。「電話のかわり」という感覚で、みんなあたりまえのように使っています。東京本社はビルの2階・4階・9階に分散しているのですが、フロア一間のミーティングにも頻繁に使われています。大きな会議室がなくても、各会議室にビデオ会議システムがあれば、非常に機動的な会議運営が可能になるわけですね。それから、毎日の朝礼にも活用しています。朝のちょっとした時間を使って、全社員が同じ情報と認識を共有できるのは非常に有益です。

■ 東京と大阪に複数台、
全国の営業所に1台づつ設置



■ 購入いただいたシステム構成

■ ビデオ会議システム
PCS-1×19

■ SIP用ソフトウェア
PCSA-SP1×19

■ 可搬型キャビネット
PCS-F160×19

■ IP多地点接続用ソフトウェア
PCS-323M1×2

※上記は納入時の構成です。閲覧される時点で販売が終了している可能性がありますことをご了承ください。

ここがポイント

ビデオ会議システムの導入を成功させるには、まず社員に徹底的に自由に使わせることだと思います。ソニーのPCSは機種が変わってもリモコンのデザインは一緒ですし、操作性が非常にいい。簡単なマニュアルさえ置いておけば、みんな電話感覚で手軽に使えます。その結果、社員同士のコミュニケーションが密になります。ビデオ会議システムを導入する際には、出張費などの経費削減効果だけが注目されがちですが、実はコミュニケーションの高密度化による経営的成果にも多大な影響を及ぼします。むしろそこから得られる効果の方が大きいかもしれません。経費削減だけが目的ならば、専用端末は必要ありませんよね。操作性と品質面で非常に優れているPCSを道具として使えば、必ず効果は出ます。コストはおのずとペイすると思います。

● 導入背景

事業に合った高密度の
コミュニケーションとともに
顧客満足向上も実現。

ビデオ会議システムを導入した最大の効果は、リアルタイムコミュニケーションにより、意思疎通と合意形成がスピーディーに行えるようになったことです。当社のビジネスの核心は、ぐるなびサイトのコンテンツや商品を作る仕事です。つまり人々が何を考え、何を欲しがっているかを探り、それを事業としてどう表現するかを考えるのです。いわば正解のない問題の答えを得るために、多くの社員が延々と議論し、カンカンガクガクの大討論のなかから新しいコンテンツや商品を生みだしていきます。だからこそ、迅速に意思決定が行えるビデオ会議システムが必要不可欠だったのです。

さらに当社では、社長や役員による採用面接にもビデオ会議システムを活用しています。この効果として採用基準が均一化され、中長期の組織人材戦略にマッチした採用が実現しました。また、東京で実施する加盟店向けの講演・セミナーを全国の営業所で視聴していくなど用途にも活用しています。お客様満足の向上にも貢献しているようです。



ビデオ会議で大討論が行われることも珍しくない

採用面接やセミナーにも活用し、組織戦略および顧客満足に貢献

● 今後の展望

これから高密度
コミュニケーション時代の開拓を
ソニーに期待。

これからビデオ会議システムは、従来の会議室付帯施設という枠を超え、携帯電話や無線LANなどと連携して、いつでも、どこでも会議ができるように進化していくと思います。ソニーさんには、そうした高密度コミュニケーション時代を切り開いていただきたいですね。

ビデオ会議システムの商品情報やお客様事例をご覧いただけます。

sony.jp/pcs/

ソニービジネスソリューション株式会社 / 〒108-0075 東京都港区港南1-7-1

記載の商品に関するお問い合わせは

業務用商品相談窓口

フリーダイヤル ☎ 0120-788-333

●携帯電話・PHS・一部のIP電話からは 050-3754-9550

●FAX 0120-884-707

●受付時間 9:00~18:00 (土・日・祝日、および弊社休業日は除く)

2006年9月現在