

株式会社 旅工房 様

CASE STUDY

社内5拠点をFresh Voiceでつなぎ全体朝礼を実施 リアルタイムな情報伝達で、社員の一体感を高める

お客様一人ひとりの自由な旅づくりをサポートすることで、支持を獲得している旅工房。販売チャネルの中心はインターネットだが、来店して相談したいというお客様のニーズに応えるため、東京本社のほか、札幌、名古屋、大阪、福岡に支店を開設している。同社ではそれら地方拠点との連携、会社としての一体感を高めるため、2012年にFresh Voiceを導入。全拠点の全社員に対しリアルタイムで情報が伝わり、コミュニケーションが活性化。全社での意思疎通の向上が図られている。



「各拠点の全社員が参加し毎週行っている朝会では、経営陣の直接の声を聞くことができ、会社としての一体感の醸成につながっています」

コーポレート本部
総務・IRセクション
田平 拓海 氏

POINT

- 大人数の会議や朝礼に活用するため、クリアな音声にこだわった
- キャンペーンやイベントなどの情報が支店にいても同時に伝わるようになった
- 週1回、全社員を対象とした朝礼の実施が可能になり、会社の一体感が醸成された

ユーザー紹介

株式会社 旅工房 様



<https://www.tabikobo.com/>



旅行の計画や検索、予約が手間だと感じる人は多い。旅工房では、卓越した知識と豊富な経験を持つトラベル・コンシェルジュがそれらを無料で手配し、お客様の要望に沿った旅を提案してくれる。

1994年に創業した海外旅行を取り扱うインターネット専門の総合旅行会社。「今よりもっと、旅が好きになる」をコンセプトに、一人ひとりのお客様に合った旅を提案している。同社の最大の特徴が、各地域に深い造詣をもつ旅の専門家であるトラベル・コンシェルジュを用意していること。お客様のご要望に合わせて旅行を提案し、アレンジを行っている。

インターネット専門ながら、お客様の細かなニーズに応える

海外旅行を取り扱うインターネット専門の総合旅行会社である旅工房は、「今よりもっと、旅が好きになる」をコンセプトにお客様一人ひとりの自由な旅の実現をサポートしている。そのサービスの1つが、電話やメールでお客様の旅の要望をヒアリングし、一人ひとりに合わせたオーダーメイドの旅行を提案する「コンシェル旅」だ。旅行先の情報に精通した専門家である「トラベル・コンシェルジュ」が、お客様の旅のプランニングのお手伝いをしてくれる。

同社では、予約受付や、お客様へのサポートをインターネットを中心に行うことで、手ごろな価格で質の高い旅行を提供することを可能にしている。一方、対面で相談したいというお客様の要望に応えるため、東京本社と札幌、名古屋、大阪、福岡の各支店に来店ブースを設けている。

支店との連携をより密にしたい

その同社がFresh Voiceを導入したのは2012年のことだ。事業が拡大する中で、各支店との連携を密にするためだったという。同社 コーポレート本部 総務・IRセクション 田平 拓海氏は、

「例えば当社ではさまざまなキャンペーンやイベントを展開しています。しかしそういったお知らせを各支店のリーダーと呼ばれる課長職以上の役職者に一斉に伝えるには、イントラネットの掲示板を使う、もしくはメールで伝えるしかありませんでした」。これらの方法では、見るタイミングはそれぞれバラバラになってしまう。そこで、同じタイミングで確実に伝えるために、各支店の役職者が集まる会議をWeb会議システムで行うことにしたという。

決め手はクリアな音声とコストパフォーマンスの良さ

Web会議システムの導入にあたり、比較検討の段階でこだわったのは、音声のクリアさであった。例えば、隔週水曜日の朝に各支店の役職者が集まる会議の参加人数は約20名。そのため、「一人ひとりの表情が見えるというよりも、音声がきちんと聞こえる方が当社にとっては大事なことでした」と田平氏は語る。比較検討の結果、「音声の良さ」が決め手になりFresh Voiceの導入を決定した。田平氏は、「音声の良さに加え、価格面でも満足のいくものだったことも決め手になりました」とFresh Voiceの選定に至った経緯を語る。



旅工房では、政府や企業とタイアップして毎月1つの国や地域を取り上げ、その魅力を訴求するキャンペーンであるオフィスジャックを行っている。写真はアメリカ・オレゴン州のキャンペーンの様。

導入して7年、Fresh Voiceは役職者の会議のほか、毎週月曜日に各支店も含めた全社員が参加して開催される「朝会」、支店を超えた担当者同士のミーティングなどに使われているという。

Fresh Voice導入で会社としての一体感が高まった

全社員が参加する「朝会」では、数字の進捗状況やツアーのキャンペーン情報の連絡だけでなく、営業ランキングが発表され、そのときには拍手が起こることもあるという。「そういった音声もFresh Voiceならリアルタイムに伝わります。文字で伝えられるより、経営陣の口から発表され、拍手を受けると、社員のモチベーションもアップします。地方の拠点でも、毎週経営陣の顔を見る事ができ、声を聞くことができるので、会社としての一体感の醸成につながっています」と田平氏はFresh Voiceを活用する効果について語る。

同社ではFresh Voice Ver.5を活用してきたが、2019年夏までには最新バージョンであるFresh Voice Ver.7に切り替えることを予定している。音声だけではなく、画質も良くなるVer.7では、勉強会や研修での活用も検討している。「お客様のニーズに合った最適な旅を提案するには、知識を深めていくことが不可欠です。そこで年に2~3回は担当地域ごとに勉強会や研修を開催しているのですが、Fresh Voiceを活用すれば、より簡単に開催することができるようになります」と期待しています(田平氏)

海外拠点、外出先からの接続も視野に

現在は、Fresh VoiceをインストールしたPCでWeb会議を行っているが、Ver.7ではiPhoneやiPadでの活用も可能になる。「トラベル・コンシェルジュは年に3~4回、担当する地域に赴き、最新情報を仕入れてくることを行っています。そこで得た情報は、社員はもちろん、『旅Pocket』という当社のオウンドメディアで記事として発信しているのですが、Fresh Voiceとタブレットを使用し、現地の生の情報を社員にレポートすることも可能ですし、そのような使い方も検討していきたいですね(田平氏)

お客様のさまざまなニーズに応えることでサービスの充実を図っていく旅工房。Fresh Voiceはコミュニケーションツールで旅工房のビジネスをサポートしていく。



エイネット株式会社

〒101-0025 東京都千代田区神田佐久間町3-23スタウトビル3F

代表:03-3862-5402

つなごうミーティング

☎ 0120-275-319 E-mail fv@anets.co.jp https://www.freshvoice.net

FRESH VOICE
TV Conference