

株式会社ガリバーインターナショナル 様

CASE STUDY

テレビ会議システムで、情報伝達の精度を向上 議論が活性化して、改善サイクルもよりスピーディに

車の買い取り専門事業という斬新なビジネスモデルを生み出し、急成長を遂げてきた株式会社ガリバーインターナショナル。これまで朝礼、会議などに活用してきた電話会議システムを、順次エイネットのテレビ会議システム「Fresh Voice」に切り替え、情報伝達の精度向上やコミュニケーション活性化を実現している。

POINT

- より的確な情報伝達を行うために、電話会議システムからテレビ会議システムへの切り替えを検討
- 音声品質が高く、専用回線の帯域圧迫の問題も解決できる「Fresh Voice」を導入
- 顔が見えることで議論が活性化し、改善スピードがアップするなどコミュニケーション力が向上

全国の店舗で買い取った車を、展示場での販売を一切行わず、オークション会場に売却するという「買い取り」に主眼を置いた斬新なビジネスモデルで躍進してきた、株式会社ガリバーインターナショナル。同社が急成長を続けてきた理由は、そのビジネスモデルとともに、情報伝達と改善サイクルのスピードがある。お客様の声を吸い上げると、すぐに改善対策を立て、その翌日には全国300拠点に情報発信することもあるというほど、迅速な対応をしている。

こうした情報伝達のスピードを高めるために、同社では電話会議システムを活用していた。エリア毎に15～20店舗を電話で結んでの朝礼で、情報伝達を行っていたという。同社 営業科学研究セクション セクションリーダー 宇田川貴功氏は、「移動することなく会議が行えるシステムとして電話会議システムを活用してきました。しかし、声だけでは、スタッフのモチベーションや理解度を把握することが難しく、数年前から顔も見えるテレビ会議システムの導入を検討していました」と語る。

テレビ会議システムの音声品質が大きな課題に

当初、テレビ会議システムの導入は、PCにカメラ・マイクを設置するだけで簡単に導入できると考えていた。しかし、専用機型、ASPサービス型など、様々なシステムをトライアル導入してみると数々の問題が出てきたという。

まず、一番の問題となったのは、電話会議システムと比べて音声の遅延が大きく、音声品質が悪かったこと。また、全拠点を結んでいる同社の専用回線の帯域を圧迫するという問題や、画像の遅延・品質、使いやすさの問題もあり、なかなか導入に踏み切ることができなかった。

こうした中で、出会ったのがFresh Voiceだった。トライアル導入した感想を宇田川氏は次のように語る。「Fresh Voiceを使ってみると、音声綺麗で遅延もほとんどありませんでした。電話会議システムの音声に慣れていても、違和感なく使えると感じました」

数々の課題を解決するFresh Voiceを導入

また、ASPサービス型とは違い、サーバー導入型のため、インターネットへのトラフィックを抑えることができ、セキュリティ面、専用回線の帯域の問題も解決できるものだった。さらに、電話帳で相手を選んでクリックするだけで接続できる手軽さも、評価が高かった。

こうした点が決め手となり、同社でFresh Voiceの導入が決まった。



株式会社ガリバーインターナショナル
営業科学研究セクション
セクションリーダー
宇田川 貴功 氏



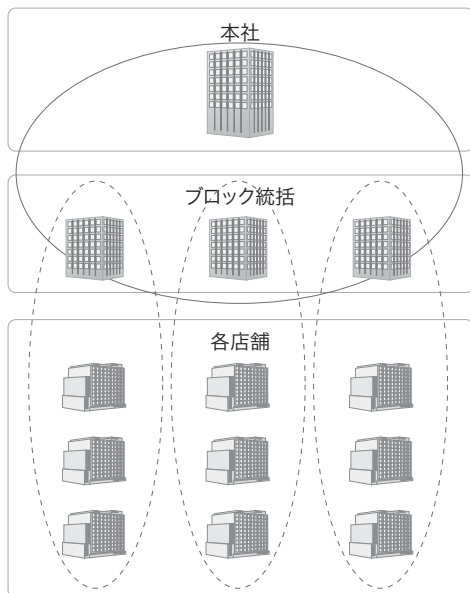
株式会社ガリバーインターナショナル
営業科学研究セクション
セクションリーダー
柏木 鉄也 氏



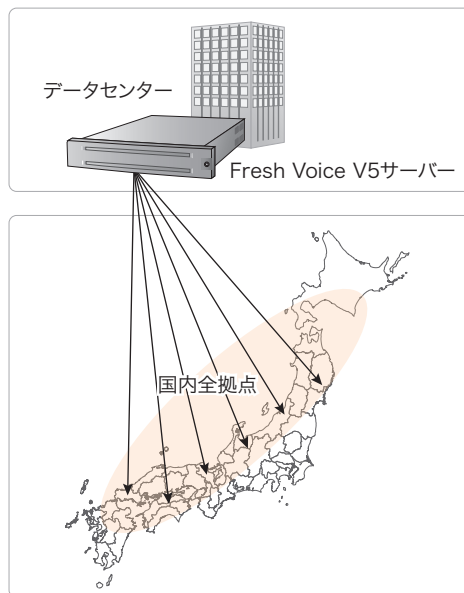
ガリバーインターナショナルでの「Fresh Voice」利用シーン。
それぞれが自席のPCでテレビ会議を活用している。

●システム構成

会議形態



全体像



システム導入にあたり、アプリケーションのインストールなどにも、エイネットのエンジニアが立会い、スムーズにテレビ会議システムが整備されていった。

そして、関東エリア20拠点を結び、テレビ会議での朝礼がスタート。当初は、朝礼を主導する統括マネージャーに、テレビ会議を意識した会議進行を行ってもらうことで、徐々にテレビ会議に慣れていったという。

テレビ会議で情報伝達の精度が高まり、集中力も向上

営業科学研究セクション 柏木鉄也 氏は、「実際にテレビ会議システムを活用すると、参加者の表情からコンディションや理解度が把握できるため意思が伝わりやすくなった、という声が多かったですね。また、顔が見えることで会議への集中度も増したようです」と語る。

同社では、現在、店舗間の移動距離が大きく、統括マネージャーの店舗への訪問が難しい北海道、東北、中・四国、九州などの地方エリアを中心に、約120拠点まで接続を拡大。すでにテレビ会議は定着しており、朝礼だけにとどまらず、3〜4店舗単位で時間の空いたときに、自発的にテレビ会議で打ち合わせが行われることも増えている。今後、同社では、約300拠点すべてに接続を拡大していく予定だ。

テレビ会議で店舗の声を吸い上げ、顧客満足、従業員満足の向上へ

Fresh Voice導入は、従来の電話会議システムの運用コストや出張コストが削減できるなど、コスト削減にもつながっている。しかし宇田川氏は「テレビ会議で議論が活性化して、一人ひとりが考える組織となり、改善スピードを向上させていくことが真の目的。当社では“原場第一主義”と読んでいますが、取引が生まれる原点は、お客様と商談をしている場所。テレビ会議を活用して、その原場にいる店長、社員一人ひとりの考えが、お客様満足へつながるよう、改善スピードを向上させていきたい」と語る。

急成長を続けてきた同社では、テレビ会議システムの活用で今後さらに業界をリードしていくことを期待させてくれた。

ユーザー紹介

株式会社
ガリバーインターナショナル 様



中古車の売買をより魅力的なものにすることを旨として、1994年に「車買い取り専門店」として設立して以来、その画期的なビジネスモデルにより急成長を遂げてきた。現在は、買い取りにとどまらず、画像による車販売システム「ドルフィンネット」を活用し、豊富な情報と品質にこだわった車両を提供している。東京証券取引所第1部上場。

<http://www.glv.co.jp/>



ガリバーインターナショナルの店舗。テレビ会議システムの活用が、緻密で迅速なコミュニケーションを支えている。



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

つながりミーティング

☎ 0120-275-319

E-mail fv@anets.co.jp

<http://www.freshvoice.net>

FRESH VOICE
TV Conference