



ヤマハ株式会社 国内営業本部カスタマーサポート部

導入機種 → PJP-50R/100H/7台

導入時期 → 2007年10月

基本構成 → 国内6拠点(札幌・東京・浜松・名古屋・大阪・福岡)の会議室にPJP-100H/PJP-50Rを設置し、毎月1回の全国業務報告会の他、各種ワーキンググループでも頻繁に活用

全国6拠点から複数人数が参加するグループ活動などで活用、活発な双方向の遠隔会議により、業務改善にも貢献!

PJP導入の経緯

全国6拠点参加の業務報告会をテレビ会議からPJPに全面更改。

- 毎月の出張は時間と経費のムダ
- テレビ会議は機動性に課題
- 全国6拠点にPJPを一斉導入

カスタマーサポート部は、お客様の購入前の相談から製品購入後の取り扱い相談・アフターサービスまで、ヤマハ製品全般の顧客サポートを全国ネットで展開しています。同部では以前より、全国サービス拠点の損益状況や修理サービス指標管理、製品の市場品質状況など、重要な経営情報の共有を目的とした「全国拠点長会議」を3ヵ月単位で本社開催していました。その後この会議の一部を全国事業所に設置された共有テレビ会議室を活用する「拠点業務報告会」とし、毎月1回の開催に変更。これにより出張を伴う「全国拠点長会議」は半期ごとの開催となりました。しかしテレビ会議室は同部から離れた場所にあり予約も必要のため、定例会以外の会議への機動的な運用拡大には不便な面がありました。そこで2007年10月のPJP全社一斉導入を機に、会議システムの運用を全面的に改めることになりました。

PJP導入の成果

定例会議開催を効率化するとともにグループ活動の活性化にも貢献。

- 毎月の業務報告会が円滑に運用
- 拠点横断型のグループ活動も活発化
- 機動的な会議運用でサポート機能強化

PJPが事業部内の会議室に導入されたことにより毎月1回の業務報告会以外にも、様々な会議を他拠点と行えるようになりました。PJPによる高音質のIP音声会議と、Lotus Sametimeを使った各種資料の共有システムは、いま同部の多拠点遠隔会議で大活躍しています。またPJPの全国導入は、拠点横断型のワーキンググループ活動を実現可能にするという、大きな副次効果も生み出しました。現在業務改善を目的とする複数のワーキンググループが活動していますが、それぞれ3～5拠点から複数の担当者が遠隔会議に参加し、リアルタイムの双方向の議論が活発に行われています。必要な時にいつでもメンバーを招集できる機動的な会議運営は、同部の社内コミュニケーションを活性化するとともに、全国の顧客の声を業務改善に活かすカスタマーサポート機能の強化に大きく貢献しています。

導入担当者の声

いつでも誰でも、気軽に遠隔会議ができる機動性が、何よりの魅力です。

国内営業本部カスタマーサポート部
企画管理室室長
清水 勝行



PJPが全拠点に設置され、資料共有もできるようになったことで、部内のコミュニケーションの密度が非常に濃くなりました。PJPが自部門の会議室に設置されているので、Lotus Notesの予約画面から会議招集をかければ、いつでも誰でも、自由に遠隔会議ができるわけです。音声は非常にクリアですし、何よりも気軽に会議が開催できるメリットが大きい。例えば浜松本社で部門会議をする時に、札幌の担当者に意見を聞く必要があれば遠隔会議で参加してもらうことも出来ます。出張経費の削減もさることながら、拠点を横断したワーキングメンバーで、ひとつのテーマに取り組むという業務スタイルが可能になりました。全国展開している当部は、常に全拠点で起きている市場情報と状況認識を共有しながら部門運営と業務改善を進める必要があります。PJPはその部門コミュニケーションに、大きく貢献していると実感しています。

