



## 株式会社エイチ・アイ・エス様

導入機種 → PJP-10UR / 32台

導入時期 → 2010年5月

基本構成 → 「V-CUBE セールス&サポート」とPJP-10URを連携させ、  
お客様と海外支店とのリアルタイムコミュニケーションを実現

### 会社概要

設立	1980年12月19日
資本金	6,882百万円(2009年10月31日現在)
本社所在地	東京都新宿区西新宿6-8-1 新宿オークタワー29階
売上高	2,954億円(2009年10月期)
正社員数	4,142名(2009年10月31日現在)
加盟・認可団体	日本旅行業協会(JATA)、国際航空運送協会(IATA)
URL	http://www.his-j.com

# 「V-CUBE セールス&サポート」と「PJP-10UR」を連携、 お客様と海外支店とのリアルタイムな会話を実現!

### PJP導入の背景

Web会議システムで、お客様への臨場感あふれる情報提供を目指す。

- 全面改装の目玉システムとして導入
- 旅行先の安心感を提供
- 現地スタッフがPC上で回答

日本を代表する総合旅行会社であるエイチ・アイ・エス様では、2010年5月、旗艦店であるトラベルワンダーランド新宿本社営業所を全面改装しました。「最新鋭システムの導入」をコンセプトとしたリニューアルの目玉となったのが、Web会議による営業サポートツール「V-CUBE セールス&サポート」と、ヤマハのマイクスピーカー「PJP-10UR」の導入です。これにより、来店されたお客様が旅行先に関する詳細情報を質問された際、海外支店の現地スタッフがPCの画面上で即座に回答する仕組みを実現しました。以前はホームページやガイドブックなどを使って回答していましたが、レストランの季節メニューなどの、より深い現地情報の提供まではできませんでした。新システムの導入はこの課題を解決するとともに、お客様に旅行先の安心感と臨場感を提供することを目指したものでした。

### PJPを選択した理由

お客様へのコンサルティングというシステム要件に合致した新システム。

- ヘッドセット装置時のストレスを回避
- エコーのない優れた音声品質
- 小型で洗練されたデザインも評価

同社が「V-CUBE セールス&サポート」を採用した理由は、まず以前から「V-CUBEミーティング」を導入し、社内でWeb会議を行っていた実績があったこと。またホワイトボードにより現地の地図や写真などを簡単にお客様に示すことができるなど、多彩な機能が極めて使いやすい形で提供されていること。さらに24時間365日のサポート体制が完備され、現場で不具合が発生した時でも迅速な対応が可能であることも決め手となりました。マイクスピーカーとしてPJP-10URを採用したのは、お客様にヘッドセットによるストレスを与えないこと、優れたエコーキャンセラー機能で音声品質が良いこと、またカウンター設置に適した小型で洗練されたデザインや手頃な価格も高く評価されました。同社が求めた要件を「V-CUBE セールス&サポート」と「PJP-10UR」は見事にクリアしたのです。

### PJP導入の成果

遠隔コミュニケーションシステムがお客様へ「新しい旅の形」を提案。

- 現地スタッフとの会話で不安除去
- 臨場感ある情報で予約を動機付け
- 旅行の成約を強力に促進するツール

同社の新宿本社営業所では現在、カウンターに設置された32台のPCとPJP-10URで新システムが稼働しています。また同社の100%子会社で「上質なこだわりの旅」を提供する「QUALITA(クオリタ)」でも、新宿・表参道・銀座の3店舗に同様のシステムが導入され、旅行説明会で現地スタッフが質問に答えるなど大活躍しています。いずれの用途でも、現地の事情に精通した同社海外支店スタッフが日本語で応対することで、旅行に対する不安が軽減されるとともに、臨場感あふれる情報提供が予約への大きな動機付けとなっています。今後当社では、新システムの使用頻度とお客様への認知度をさらに高めることで、旅行の成約を強力に促進することを期待しています。今回の遠隔コミュニケーションシステムの導入で、同社はまたひとつ、お客様に「新しい旅」の形を提案することに成功しました。

ご購入いただいた機種

## PJP-10UR

希望小売価格 31,500円(本体価格 30,000円)  
JANコード F49 80693 23466 2

高音質で快適な双方向会話、プラグ&プレイのUSB簡単接続。  
パーソナル用途に最適なWeb会議用マイクスピーカー!



## 海外11拠点の現地スタッフが、来店されたお客様とリアルタイムの遠隔コミュニケーションを行うことで、臨場感あふれる情報提供と旅行予約の促進を実現しています。

### お客様の声

エイチ・アイ・エスの店頭カウンターで、またQUALITA(クオリタ)の旅行説明会で、ヤマハのPJP-10URが大活躍しています。



店頭カウンターに32台設置されたPCとPJP-25UR、「V-CUBE セールス&サポート」の画面には、海外支店と新宿店の映像、現地ホテルの写真や地図などが表示され、住所などはチャット画面で確認できます。



QUALITAのオフィス風景。数々のお客様ごとに開催する旅行説明会でも、PJP-10URは大活躍しています。「上質なこだわりの旅」を提案するQUALITAにとって、新システムは不可欠なツールとなっています。

ヤマハ製品の音質へのこだわりを高く評価します。

当社では以前からWeb会議システムである「V-CUBEミーティング」を使用しており、その使いやすさを高く評価していました。今回も営業店の「お客様と現地スタッフとの直接会話を実現したい」というニーズを満たし、かつ当社が求めるシステム要件をクリアしたのは「V-CUBE セールス&サポート」でした。またマイクスピーカーについては、店舗のカウンターで使用する小型サイズがヤマハ製品しかなく、音質・デザイン・価格なども検討してPJP-10URを選定しました。ヤマハ製品は用途に応じた幅広いラインナップがそろっており、PJP-10URの他にも社内のWeb会議用マイクスピーカーとして、人数に応じた複数の機種を活用しています。ヤマハ製品の音質へのこだわりを、高く評価しています。(山本様)



株式会社エイチ・アイ・エス  
本社情報システム本部情報システム開発グループ  
リーダー 山本 重次郎 様

「成約への最後の一押し」として、非常に有効です。

来店されたお客様に対する現地スタッフからの情報提供は、「成約への最後の一押し」として非常に有効です。ホテルのアメニティやレストランの詳細なメニュー、また現地の天候や最新のイベント情報は、ガイドブックやホームページでは得られないからです。いま新宿店では、11か所の海外支店とWeb会議のネットワークが結ばれており、画面からワンクリックで現地スタッフと会話ができる状態です。お客様をお待たせすることなく、現地の深い情報を提供できる新システムは、当社にとって非常に有効なツールになると感じています。(餘助様)



株式会社エイチ・アイ・エス  
トラベルワンダーランド新宿本社所長  
餘助 伸二 様

旅行へのモチベーションを高める格好のツールです。

「おもてなし」を重視し、上質でこだわりのある旅を提供するQUALITAにとって、現地スタッフと直接会話できる仕組みはとても重要です。旅行説明会でガイドブックにはない治安情報や街の雰囲気、ホテルやレストランのリアルな情報を提供することで、もう旅行が始まっているという臨場感や安心感を得ていただくことができるからです。例えばハワイ旅行の説明をした後、「では現地とつないでみましょう」と言って現地スタッフに質問することで、旅行へのモチベーションも高まります。今後は店舗間のうち合わせなどにも活用したいと考えています。(狩野様)



株式会社クオリタ  
取締役 狩野 知保 様

### V-CUBE セールス&サポートの概要 / 販売パートナー様の声

1対1のあらゆるシーンで、密なコミュニケーションを実現。

#### V-CUBE セールス&サポート



電話でのアポイントやWebからの受付にビジュアルコミュニケーションを加えることで、商談やお客様サポートの効率や精度を向上させる「V-CUBE セールス&サポート」。アウトバウンドとインバウンドの2通りの受付スタイルや、ホワイトボードでの資料共有など、便利で手軽に使える様々な機能が円滑な商談をサポートします。



株式会社イクキューブ 営業本部第3営業グループ  
代理店プロジェクト担当 加古 直己 様

小型で性能の良いPJP-10URを、高く評価しています。

エイチ・アイ・エス様では、以前からWeb会議システムの「V-CUBEミーティング」をご利用いただいていた。今回のお話で求められた要件には「V-CUBE セールス&サポート」がまさにぴったりで、新しい店舗サービスの実現に貢献できたのではないかと思います。ヤマハのマイクスピーカーPJP-10URは、小型でありながら非常に性能が良く、ヘッドセットに代わるマイクスピーカーだと評価しています。今後も当社製品との組み合わせで、さまざまな用途開発に取り組んでいきたいと思ひます。(加古様)

#### PJP-10URの概要

- 寸法 / 49(幅)×121(高さ)×38(奥行)mm
- 重量 / 210g
- 電源 / USBバスパワー駆動5V/500mA
- 最大消費電力 / 2.5W
- 用途 / 会議用マイクスピーカー
- 外部インターフェース / USB2.0 Full Speed
- 周波数帯域 / 300~7,000Hz
- マイク / 4個(アレイマイク)
- スピーカー / 2個(モノラル再生)
- 音量 / 最大80dB(0.5m)
- 信号処理 / 適応型エコーキャンセラー、ノイズリダクション、マイクアレイ制御



▲安全に関するご注意 ●本製品の設置、ご使用に関しましては取扱説明書などに記載されている注意事項や禁止事項をよくお読みの上、必ずお守りください。



感動を・ともに・創る

#### プロジェクトフォンお客様相談センター

■お電話によるお問い合わせ先 ☎053-460-2822 ■FAXによるお問い合わせ先 ☎053-460-2829

ご相談受付時間 9:00~12:00 13:00~17:00(土・日・祝日、弊社定休日、年末年始は休業とさせていただきます。)

◎会議システム プロジェクトフォンの最新情報はこちら <http://www.yamaha.co.jp/projectphone/>

eco print このパンフレットは  
無塩漂白  
(ECP)パルプを  
エコマーク  
使用しています。  
ISO14001  
このパンフレットは再生紙と  
大豆油インクを使用しています。