

ブロードリーフ 次世代Web会議システム BL.Meeting

BL.Meetingで店舗との距離を縮め
新たなビジネス機会を創り出す

auショップを展開するパルネット福島は、ブロードリーフのWeb会議システムBL.Meetingを活用して本社と遠隔地の店舗を結ぶ映像コミュニケーションを実現した。このシステムを活用することで店舗と本社の「距離」を縮め、販売強化や人材育成につなげていく。

パルネット福島(本社・福島県郡山市)は、福島県下に4店舗のauショップを展開する携帯電話販売会社だ。自動車部品販売などを手掛ける親会社のエスピー商会が1990年から東北セルラー電話(現KDDI)の販売代理店として展開してきた携帯電話事業を、ショップの本格展開を機に分離、現在の形となった。

同社が運営する店舗は、本社に併設された旗艦店、「auショップ 郡山南」がある郡山市と白河市、会津若松市、田村市の4市に散在。店舗間の距離は最大で約100kmにも及ぶ。この距離が、会議や研修で従業員が移動する際に負担になるなど、事業展開のネックとなっている。

この問題を解決する「切り札」として期待を集めているのが、パルネット福島が今年2月に稼働させた、ブロードリーフのWeb会議ソリューション「BL.Meeting」による映像コミュニケーションシステムだ。

BL.Meetingは、PCに専用ソフトを導入し、カメラとマイクを接続するだけ

でインターネットを介して多拠点間のテレビ会議を実現できるソリューション。①映像のクオリティ、②導入の簡便さ、③月額で利用できるリーズナブルな料金設定が特徴だ。

パルネット福島のシステムでは、BL.Meetingが4ライセンス導入され、本社と白河、会津若松、田村、各市の計4店舗が結ばれている(右ページ下図)。

本社は会議室に設置されたノートPCと壁掛け型の大型ディスプレイを、店舗はバックヤードに置かれたデスクトップPCを使って通信が行われる。

これらのPCは社内でも使われていないものが活用されており、同社では「初期費用は4拠点を合わせてマイクとカメラなど数万円程で済んだ」という。

ケータイ教室を
他の店舗に「生中継」

では、パルネット福島は何を目的としてBL.Meetingを導入したのだろうか、これには大きく3つの狙いがある。

その中で一番目の狙い、導入の直接のきっかけとなったのが、このシステ



エスピー商会、常務取締役の菅家昇子氏(左)とパルネット福島、管理本部長・固定推進部長の橋本徳明氏(右)

ムを活用して「ケータイ教室」を各店舗に「生中継」しようというプランだ。

「ケータイ教室」は、ケータイショップがそれぞれ実施している携帯電話の基本的な使い方などの講習会のこと。auショップでは高齢者などを対象に早くから取り組まれており、昨年からはスマートフォンの活用がその主要なテーマとなっている。

親会社のエスピー商会の常務取締役として通信ビジネスを所管する菅家昇子氏はこの「生中継」構想の目的を「複雑なスマートフォンの操作の説明を、時間をかけて行うことでお客様に十分にご理解頂け、店舗スタッフの操作説明の負担軽減にもつながります。最近では他社ユーザーにも積極的に参加を呼びかけ、MNPにつなげる取り組みに力を入れています。しかしながら、受講人数とスペースの都合で想定ほど開催できていません。これをなんとかしたい」と説明する。

実は、対象となる3店舗ではすでに実機操作コーナーに大型ディスプレイが設置されており、これにPCをつなぐ

ことで、本社の会議室で開かれている「教室」の様子を店頭で見ることがすでに可能になっている。

菅家氏は「BL.Meetingは画面が精細なので、スマートフォンの画面を映して見てもらうような使い方もできる。動きもスムーズで違和感がない」と高い評価を下す。他方「実際のスタートはまだ少し時間がかかりそうだ」と見る。

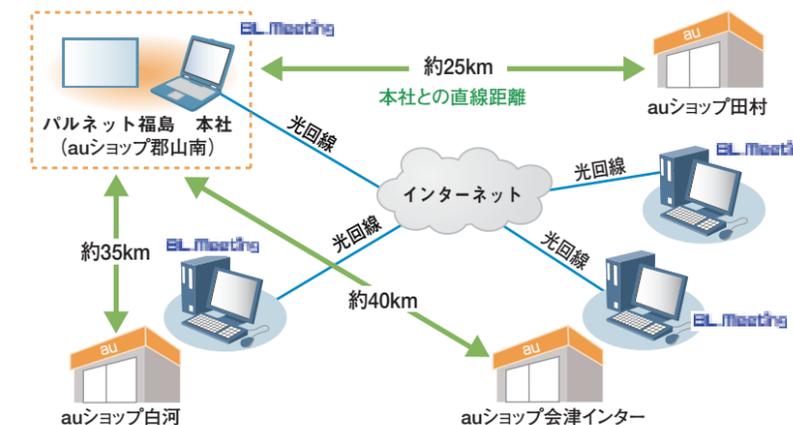
プロジェクトを進めていくうちに、テレビの画面を通じて、お客様に操作をご理解頂くには、特別なノウハウが必要になることが分かってきたからだ。同社では、現在、これに対応できるソフトの準備を進めているという。さらに菅家氏は「この取り組みを通じて、高いプレゼンテーション能力を持つ人材が育つ」ことにも期待をかける。

全店会議を拡充し
店長育成にもつなげる

パルネット福島が、BL.Meetingの導入に踏み切った、もう1つの狙いが冒頭で述べた「距離の問題」の解消である。

実際「会津若松の場合、郡山には車で1時間程かかるので、月1回、始業前に開かれる店長会議に出席するには6時に家を出なければいけない」という。とはいうものの、同社ではこの店長会議についてはBL.Meetingで済ませ

パルネット福島がBL.meetingを用いて構築した映像コミュニケーションシステム



る計画はないという。「顔を合わせて話を積み上げていくことがやはり大事」(菅家氏)だと見るからだ。

パルネット福島では、むしろBL.Meetingの導入で店舗との距離が縮まることで、より密接なコミュニケーションを実現していきたいと

いう。例えば、顔を見ながら業務の進捗状況のチェックなどを行うことで、社内の意思統一を図り、さらにこれを店長のスキルアップにもつなげていくというのだ。

こうした方針の下、同社は今年4月からコンシューマー部門と法人部門で、各店の店長と担当者が参加する会議をそれぞれ週1回、新設している。

さらに、同社にとっての隠れた狙いといえるのが3番目、BL.Meetingの導入を法人営業の強化につなげていくことだ。パルネット福島の法人営業部隊が、BL.Meetingを始めとした、新しいサービスを提案しなければならぬ。そこでまず自ら導入利用経験を積み、効果的な提案ができるようにしようというのだ。「スマートフォンの普及で、単に携帯電話を売るという形での法人営業は成り立たなくなってい



BL.Meetingによるショップとの通信画面

ます。BL.Meetingがその突破口になるかもしれない」と菅家氏は見る。

コミュニケーションの壁
が消える

ではパルネット福島では、将来的にこのシステムをどう発展させていく考えなのだろうか。

同社管理本部長としてシステム構築に携わった橋本徳明氏は、BL.Meetingのコミュニケーションツールとしての可能性に注目している。

「導入テストの際に、しばらくの間本社と3店舗間をつなぎっぱなしで運用したところ、普段あまり交流のない他店舗のスタッフ同士が気軽に声をかけ合う状況が生まれてきました。使い方次第で社内のコミュニケーションが一変するのではないかと見るわけだ。

店舗スタッフからも「自店で作ったPOPを他店の参考にしてもらえるのでは」、「スマートフォンの操作を他店の方からお客様に説明することも可能になる」となどのアイデアが寄せられているという。BL.Meetingの導入で、パルネット福島のショップの姿が大きく変わる可能性もありそうだ。

お問い合わせ先

株式会社ブロードリーフ
ソリューション営業部
TEL: 03-5781-3146
URL: <http://www.broadleaf.co.jp>



昨年11月に移転オープンした「auショップ 郡山南」。同じ建物にパルネット福島の本社がある