



グロービートジャパン株式会社
戦略企画部 Planner
広報担当 関本 正夫氏

新たな戦略が見えてくる、まさに理想のシステムです

飲食チェーン経営及びフランチャイズ事業を運営するグロービートジャパン株式会社では、全国展開する「ラーメン花月チェーン」に株式会社モーラネットのIPカメラサービス『MORAView』とTV会議のASPサービス『MORAVideoConference』を導入し、事業運営におけるコスト削減とサービスクオリティUPに活用している。
同社戦略企画部 Planner広報担当の関本正夫氏にお話を伺った。

●Writing by Haruyuki Ohno ●Photo by Masahide Yonemoto

『MORAVideoConference』『MORAView』の導入に至った経緯を教えてください。

『MORAView』を導入したのが先でした。導入以前から店舗運営オペレーションのバイジング、という意味で弊社では動画の有効性を感じていたからです。導入にあたり幾つかの製品を検討したのですが、『MORAView』が我々の求める要件を全て満たしていた、という点が大きいですね。監視側でズーム機能を備えたカメラ操作ができること、そして何より決め手となったのは店舗の“声”が拾えることでした。

飲食店、しかもラーメン店ですから、お客様への「いらっしゃいませ」は大きく気をつけて言うべきですし、同時にサービス業としてお客様へ満足を提供できなければいけません。しかし、同製品は、この店舗の“声”を確実に拾い、マニュアルに沿った運営や行き届いたサービスができていないかなど、きめ細かいチェックが可能になることから導入することに決めたのです。

その後、『MORAVideoConference』をご導入されたわけですね？

はい。弊社は全国45拠点に『MORAView』を導入

していますが、月に1度の直営店店長会議の際は、全国から店長が東京の本社まで来社していました。この時間とコストを削減する手段として、テレビ会議システムは非常に有効だと感じたのです。

『MORAView』を導入する際、モーラネットさんからテレビ会議システムについても伺っていましたが、実際に画像や使い勝手を実感して、これなら導入できると確信しました。

それと、コスト面でも『MORAVideoConference』は非常に魅力的でした。我々と同様の飲食チェーンを展開している企業様の中には、3億円程度のシステムを利用しているケースもあります。それは非常に優れたシステムですが、弊社では投資コストが問題だったこともあり、リーズナブルで良質なシステムを探していました。

『MORAVideoConference』は月額2,100円と非常に低価格、しかも従量課金ではありませんから、導入する側から見てもとても安心できます。

弊社の全国で一番遠い店舗は、仙台市に位置する西多賀です。ここの店長が本社まで来社した場合、数万円の交通費が発生し、移動時間も人件費として加算されます。これが店舗から1日のうち1時間程度、カメラの前にいてもらえばいいわけですから、コストパフォーマンスは絶大です。

つまり、事業運営におけるコスト削減が一番大きな導入効果ということですか？

もう一つ大きな効果は、リアルタイムで会話ができるという点です。発言を整理して考えて話すよりも、その場で、店舗の状態を会話できることの意味と価値はとても大きなものです。我々からの指摘もすぐに反映されますし、その結果をカメラですぐに確認もできます。

他に『MORAVideoConference』を導入されて感じた魅力、また感じた不安点などはありましたか？

今までにない新規導入することについての不安は、やはりPCに不慣れな現場でした。ただ、『MORAVideoConference』『MORAView』のどちらも、とにかく操作が簡単である、という点はいへん魅力ですし、ユーザ視点では安心です。マウスをクリックするだけで使えるシステムなので、実際に1、2回操作すれば誰でも習得できます。ほとんどPCを利用したことがない方でも簡単に操作できるのではないのでしょうか。

それと、先ほどもお話ししたように店長は月に1度来社できますが、店長以外の従業員はその頻度では来社できません。良くて3ヶ月に1回、6ヶ月に1回程度でしょう。しかし、このシステムを使えば、彼等ともコミュニケーションを密に取れる上、直接の指導も可能です。さらに、彼等も常に見られている、という緊張感を持ちますから、この効果は店舗の責任者である店長にとっても嬉しい効果と言えるのです。
(店舗管理部 直営課 課長 北野昇氏)

事業運営としてのメリットだけではなく、店舗レベルでのクオリティ向上にも役立っているわけですね。

それは導入後すぐにも実感しました。遠隔地との「映像」と「音声」によるリアルタイムのコミュニケーションは、意識面でもオペレーションの面でも非常に有効です。現在『MORAVideoConference』は研修店舗のみ導入していますが、来期からは導入店舗を増やし、全国の店舗サービスクオリティ均一化、それも数段階高いレベルでの均一化を実現しようと思っていますし、その手ごたえは感じています。

TV会議のASPサービスとは

PCとブラウザなどを利用し、インターネット経由でTV会議を利用できるサービスのこと。
従来の専用機器は、導入運用に莫大なコストと手間がかかる。対応可能な足回りも考えると、出張コストがベイスの、出張に出る頻度が高い、海外と接続できる場合に限られていた。近年、導入運用コストが安価で手軽に利用できるASPサービスを導入する企業が急増している。

MORAVideoConference



簡単TV会議サービス

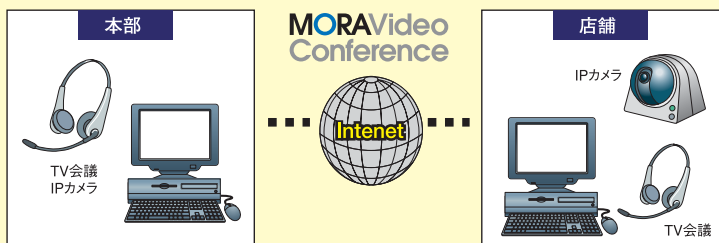


イメージ図

- 初期導入コスト、ランニングコストが低価格
- WebブラウザでURLにアクセスするだけのシンプルな簡単操作
- セキュリティポリシーを変更する必要なし
- 英語OS対応

導入イメージ図

■ 見られているという意識から、質の高いサービス提供へ



研修や会議の交通費、時間を削減
店舗のオペレーション管理、防犯監視を実現