



# 株式会社 JTB トラベランド

## 業務効率の改善と顧客満足度の向上へ 店頭販売業務の抜本的な改革を推進 顧客の旅行情報をシステムで効率的に記録/共有

### ■要件

業務効率の改善と顧客満足度の向上を目指し、店頭販売業務の抜本的な改革に取り組んでいる。その一環として顧客の旅行情報(顧客情報、行程情報、手配状況)に関する書類の電子化を検討した。

### ■ソリューション

JTB向け同系システムの構築経験を持つ新日鉄ソリューションズを起用し、現場が使いやすいシステムをコンセプトに計画/設計を綿密に実施。お客様と対話しながら販売員が情報を入力しやすい仕組みにする。

### ■成果

完成直後はモデル店舗にテスト導入して改修を重ね、販売員がより手軽に使えるレスポンスや操作性を実現。現場に支持されるシステムになった。予定通り2008年度内に全国400店舗へ展開する。

### 小規模な店舗の運営効率に課題 販売業務の抜本的な改革を検討

「旅する心に出会う店 あなたの街のトラベランド」のキャッチフレーズで知られるJTBトラベランド。同社は、ショッピングセンターや駅ビルなどに約400店舗を展開する旅行販売会社である。国内最大手のJTBグループにあって、個人向けの店頭販売に特化しており、沖縄を除く全都道府県に出店している。

同社の特徴は、集客力の高い場所に小規模な店舗を構え、販売効率を追求していること。平均25坪の店舗で3~4人の販売員が多彩な商品を取り扱うことで、地域一番の旅行会社を目指している。

JTBトラベランドが業務改革を検討し始めたのは3~4年前である。インターネットや携帯電話の普及をはじめとする事業環境の変化に伴い、今後も成長していくには、一層の業務効率化と顧客満足度の向上が不可欠になっていたという。

経営企画部長の光山清秀氏は「管理会計の手法で調べたところ、発券

やセッティング、請求といった後方業務で業務効率が著しく悪化していました。以前から課題だと感じていたことが数字で示され、本格的な対策を検討し始めました」と振り返る。

顧客満足度については、顧客から寄せられるアンケートによって課題を把握していたという。「待ち時間が長い」「問い合わせの電話がなかなかつながらない」といった声への対策が求められていた。

そうした状況を改善する手段として浮上したのが「電子カルテシステム」の導入である。旅行会社では一般に顧客の情報を「カルテ」と呼ぶ帳票で管理する。氏名や住所、旅行の予約状況、費用や入金情報などを記録した書類だ。

JTBトラベランドは当時、紙のカルテを利用していたが、取り出しに時間がかかる、整理が不十分で販売員間の情報共有に支障が出やすいなどの問題があった。それに対して電子カルテでは、入力作業を、他システム(顧客管理、ツアー予約など)との連携によって軽減できる。さらに登

録した情報は簡単に全販売員が検索可能になるため、情報共有も進めやすい。

「インターネットが当たり前の時代になっても通用する当社の強みはやはりお客様との対話です。接客に販売員が集中するためのツールとして、電子カルテシステムは最適でした」と経営企画部 ビジネスモデル戦略室長の志村浩氏は語る。

### JTB向けシステムの構築実績から 新日鉄ソリューションズを選定

システム構築に際し、JTBトラベランドは新日鉄ソリューションズをパートナーに選ぶ。

経営企画部 情報戦略室のマネージャーである金井貴紀氏は「新日鉄ソリューションズはJTBグループのコールセンター向けシステムを構築しており、その仕事ぶりやシステム完成度の評価を聞いていました。電子カルテはそのシステムとベースが同じで、その経験を生かせると考えました」という。

JTBトラベランドが最も重点を置



株式会社JTBトラベランド  
経営企画部長  
光山 清秀氏



株式会社JTBトラベランド  
経営企画部  
ビジネスモデル戦略室長  
志村 浩氏



株式会社JTBトラベランド  
経営企画部  
情報戦略室  
マネージャー  
金井 貴紀氏



株式会社JTBトラベランド  
本社：東京都中央区日本橋兜町5-1  
設立：1971年  
資本金：4億円  
売上高：2527億円(2006年度)  
従業員数：3141名(2008年4月1日現在)

いたのは現場に支持されるシステムにすることだった。

「紙のカルテよりも高い利用価値を現場が認めなければ導入は成功しません。使って良かったと思える仕組みになるよう、議論を重ねました」(志村氏)。

その結果、手配状況を携帯電話へ電子メールで通知する機能や、振込入金結果を自動マッチングして会計システムに伝送する機能が装備されたという。

機能に加えて重視したのは操作性の良さだった。販売業務の流れに合った画面の設計や、可能な限り多くのシステムと連携して入力作業を減らし、顧客と販売員が自然に対話しながら利用できるようにした。

また、電子カルテシステムが止まれば、店頭業務は滞ってしまう。正月も営業する業務実態に合わせ、24時間365日の可用性を確保すべく、シス

テムを冗長化した。

新日鉄ソリューションズはこうした堅牢な基盤に各種機能を効率的に実装した。「徹底した議論を行って必要な機能を絞り込み、限られた期間とコストの中で作り込んでもらいました」と金井氏は語る。

### テスト運用の結果を改修に反映 システム導入で販売員の意識も変化

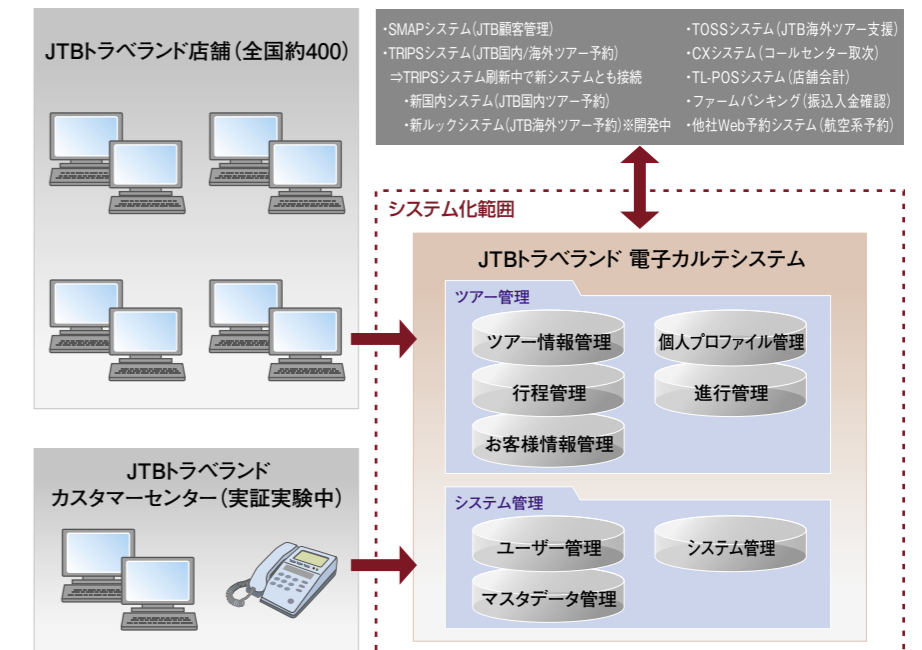
さらに、JTBトラベランドは本格導入の前にテスト運用によっても課題を洗い出し、改修を行う。2007年10~11月に32店舗で利用を始め、販売員の声などをシステムに反映している。2008年4月からは計画通り、約200店舗で利用を開始した。2008年

度中には全店舗への導入を完了させる予定である。

システムの成果についての検証はこれからだが、当初考えていた以上に現場がスムーズに受け入れたという。「社員の業務に対する意識が次第に変わり、仕事のやり方を変えていこうという機運が生まれています」(志村氏)。

同社は今後、後方業務を複数の店舗にまたがって集約するような、より大きなビジネスプロセスの変革を検討している。例えば、販売員が接客中で電話をとれないとき、複数の店舗が共同で作ったカスタマーセンターが対応する仕組みを実証実験中である。

### ■JTBトラベランドが導入した電子カルテシステム「Times」の概要



**■コアテクノロジー**  
.NET(開発言語)、Oracle(Database)、SVF(帳票作成)、X-servlet(携帯コンテンツ変換)、JTB様向け同系システムの構築経験

**■システム概要**  
●サーバー：Windows Server 2003×6台 (Web/AP/帳票作成サーバー、400店舗展開時点)、Red Hat Enterprise Linux×2台 (DBサーバー)、その他運用関連サーバー、NW機器  
●クライアント：約2000台(400店舗展開時点)  
●ミドルウェア：Oracle Database、WebSphere MQ、SVF、X-servlet  
●アプリケーション：ツアー情報管理、進行管理、お客様情報管理、帳票作成、お客様への情報配信(携帯電話向け)、カルテ検索等