

富士通株式会社 自社実践事例

イベント運営に「マルチメディアコミュニケーション」を活用 来場者への迅速な対応とスタッフの業務効率化を実現

商品名	スマートコミュニケーション FUJITSU IoT Solution Smart Communication	
課題	→	効果
<ul style="list-style-type: none"> ■ 事務局スタッフは相手に合わせて複数のデバイスを使い分けており、非効率だった ■ 確認したいことが発生した場合、各担当者が実際に相手先に出向く必要があり、回答に時間を要した 	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ 連絡手段をスマートフォン1台に集約し、デバイス持ち運びの負担を改善 ■ 音声/テキスト/画像を使って、適切な人による時間と場所を選ばない情報伝達を実現

富士通は、顧客・パートナーに向けた技術イベントを定期的で開催している。こうしたイベントをスムーズに進める上では、運営事務局スタッフ、および当日現場で来場者を案内するスタッフの双方が、「必要なとき、すぐ連絡が取り合える」コミュニケーション環境が必要だ。そこで富士通は、「FUJITSU IoT Solution Smart Communication」を導入。従来抱えていたコミュニケーションの課題を解決し、イベント運営の円滑化と来場者への対応力強化を実現している。

導入の背景

イベント運営スタッフのコミュニケーション改善が課題に

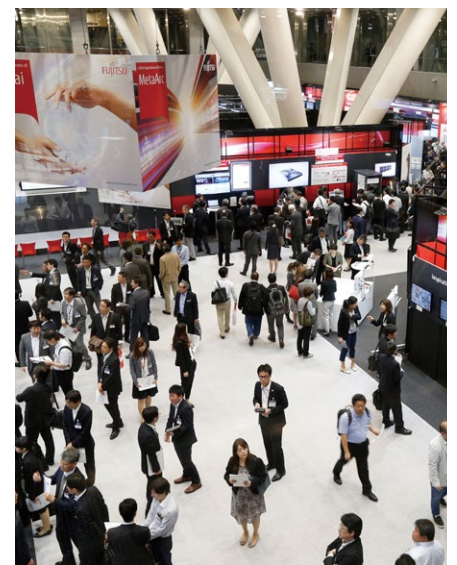
富士通では、顧客・パートナー企業向けの技術イベント「富士通フォーラム」を毎年開催している。同イベントには例年、2万人以上が訪れる。そのため運営には、事務局スタッフ、および当日現場で来場者を案内する展示コーナー/イングリッシュサポートの担当者など、計100名以上の社員・外部スタッフが関わっている。

従来は、この運営スタッフ間のコミュニケーションに課題を抱えていた。例えば、中核組織である事務局は、各展示コーナーの社員のほか、広告代理店や運送会社といった外部企業とも密に連絡を取ることが必要となる。そのため「トランシーバー、館内PHS、社用スマートフォン」の3つのデバイスを常に携帯し、相手に合わせて使い分けていたとい

う。「持ち運びが大変な上、相手によって使い分けなければならないのは非常に面倒でした」と事務局の大川 哲司は振り返る。

また、展示コーナー側も課題を感じていた。従来は、予算上配布数に限りがあり、事務局や他の展示コーナーと直接やり取りするためのモバイルデバイスは携帯していなかった。そのため、例えば来場者からの質問などで事務局、あるいは他のコーナーに確認したいことが発生した場合、実際にそこまで出向く必要があったのだ。「その間はお客を1人でお待たせしてしまう上、現地に着いても、スタッフが全員別件対応中ですぐに回答ももらえないという非効率な状態でした」と展示コーナーを担当する木下 恵一朗は話す。

■「富士通フォーラム 2017」の会場の様子



広い会場で連絡を取りたい担当者を探し出すには多大な労力が必要だ。



事務局担当
富士通株式会社
マーケティング
コミュニケーション本部
プロモーション企画統括部
プロモーション推進部
シニアマネージャー
浅岡 佳孝



事務局担当
富士通株式会社
マーケティング
コミュニケーション本部
プロモーション企画統括部
DTC推進部
大川 哲司



イングリッシュサポート担当
富士通株式会社
マーケティング
コミュニケーション本部
プロモーション企画統括部
プロモーション推進部
柿本 和哉



展示コーナー担当
富士通株式会社
流通ビジネス本部
流通ビジネス推進室
デジタルビジネス推進部
木下 恵一朗

導入のポイント

マルチメディアコミュニケーションをスマートフォン1台で活用

そこで富士通は、2017年の富士通フォーラムにおいて、同社の「FUJITSU IoT Solution Smart Communication」（以下、スマートコミュニケーション）を導入した。これは、IPトランシーバー、チャットや写真を活用したマルチメディアなコミュニケーションサービスを、スマートフォン1台に集約し、必要な端末の準備から、初期導入・運用支援・保守サポートまでトータルでお客様に提供するサービス。富士通は今回、事務局・展示コーナーを含めたイベントに携わる全社員、および一部外部企業のスタッフを含む計130名にこれを配布した。

「スマートフォンは初期設定を終えた状態で納品されるため、使ってほしい人に配布するだけで使い始められます。IPトランシーバーは物理的なトランシーバーと使い勝手は同じですし、SNSは日常生活で使い慣れたLINEのビジネス版「LINE WORKS」。そのため、利用開始時に使い方の問い合わせなどもほぼありませんでした」と事務局の浅岡 佳孝は語る。これにより、事務局スタッフはデバイスを複数持ち歩く必要がなくなり、各種連絡をシンプル・迅速に行える環境が実現できたという。

また、展示コーナー側の課題も解決された。会場内で発生した確認事項は、その場で確認できるようになり、来場者を孤立させずに済むようになった。「誰に聞けばよいか分からないことをビジネスSNSのグループチャットに書き込んだところ、分かる人からすぐ返信が来たこともありました。これは、電話やメールでは難しいコミュニケーションの形だと思えます」と木下は語る。

各展示コーナー間で連絡が取り合えるようになったことも大きい。例えば展示コーナーの担当者は、他コーナーの技術デモの実施場所などを聞かれることもある。その際も、当該コーナーに直接問い合わせれば済む。手が空かない場合は、担当者に迎えに来てもらうといったことも容易になり、より質の高い来場者対応が実現できるだろう。

加えて、スマートコミュニケーションで大きく変わったのが、外国人来場者を案内するイングリッシュサポートの業務だ。

イングリッシュサポートは従来、会場内にスタッフを分散配置することで、外国人来場者の問い合わせに対応していた。それを今回は、現場から連絡を受けて“出勤”するスタイルに切り替えた。

■ マルチメディアコミュニケーションをフル活用



計130名のスタッフにスマートコミュニケーション導入済スマホを配布した。

お問い合わせ先

富士通株式会社 ユビキタスウェア サポート窓口 050-3116-7791

受付時間 9:00~17:00(土・日・祝日・年末年始、当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

<http://www.fujitsu.com/jp/solutions/innovative/iot/smartcomm/>

■ スマートコミュニケーションの端末

「これまでは場内の混雑状況を見ながら人員配置を調整していましたが、その作業は開催期間中、ベタ付きで行わなければならない上、リアルタイムな最適配置はどうしても難しいものです。今回は、別のフロアや離れた場所でニーズが発生した場所にも確実に向かえるため、迅速・的確な対応ができたと思います」とイングリッシュサポートを管轄する柿本 和哉は語る。



音声/テキスト/画像による必要なコミュニケーションはすべて1台のスマートフォンで行える。

今後の展開

利用ログを運用改善、スタッフ教育にも生かす

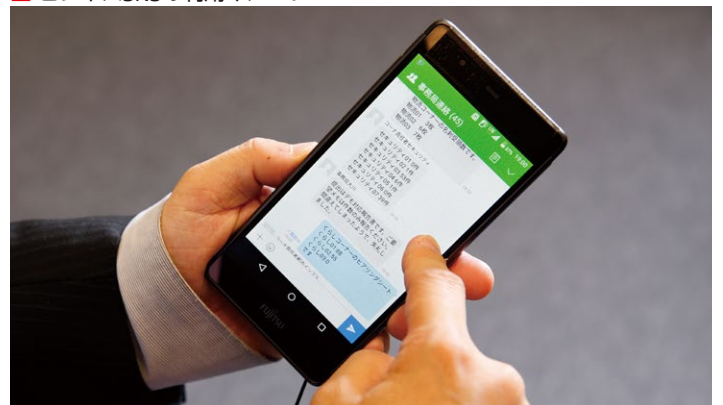
このように、スマートコミュニケーションによって、イベント運営に関するコミュニケーションの課題を解決した富士通。イベント実施後には、効果を図るためのユーザーアンケートも実施しており、そこでは「簡単な依頼や報告がチャットで済ませられて効率的だった」「音声クリアで通話エリアも広い」「一斉通話で効率的な連携が図れた」といった声が多数寄せられたという。

また将来的には、さらに実践したい活用法もあるという。それが通話・チャットの「ログ」の取得と活用である。

「スマートコミュニケーションでは、やり取りの履歴がログとして残ります。これを活用すれば、例えば、万が一イベント中に問題が発生した場合も、ログからその原因を探ることができるかもしれません。あるいは、過去のイベントの会話ログを、運営スタッフの教育に活用することもできるはず」（大川）。当然、ログデータは、スマートコミュニケーションが活用されればされるほど蓄積されていく。活用効果を最大化するためにも、次回以降の富士通フォーラムはもちろん、その他のイベントや展示会など、同様の課題感を持った現場があれば積極的に適用していく構えだ。

富士通は、今回の自社実践で得たノウハウを、スマートコミュニケーション自体の改善・強化にも生かしていく。イベント運営のさらなる効率化とソリューションの強化に向け、取り組みはこれからも続いていく。

■ ビジネスSNSの利用イメージ



「LINE WORKS」によるチャット形式でのコミュニケーションがセキュアに行える。