

---

スマートフォンを使った渉外営業サポートシステム

パブリッククラウドを活用した営業基盤構築による業務効率化

2011年04月22日

トップツアー株式会社

【弊社のご紹介】2006年創業50周年を機に「東急観光」から主力商品ブランド名である「トップツアー」に社名変更し今日に至っています。※2011年は55周年

商号	トップツアー株式会社 (TOPTOUR CORPORATION)
登録	観光庁長官登録旅行業第38号
本社	東京都目黒区東山3丁目8番1号 TEL: (03)5704-3750代表
創業	1956年(昭和31年)1月31日
資本金	30億円
事業	旅行業(主に渉外営業による法人旅行を取り扱う)
従業員	1,801名(平成21年3月1日現在)

【弊社のご紹介】法人様向けの団体旅行部門を主力事業とし、全国約100店舗、約1,000名の営業マンが渉外営業活動を通じて、下記のような旅行を取り扱っています。

職場・グループ旅行  
Office Group travel

会議・研修・セミナー・大会・学会  
Meeting, Incentive, Conference, Event

企業報奨旅行  
Incentive Tour

プロモーション  
Promotion

教育旅行  
Educational Travel

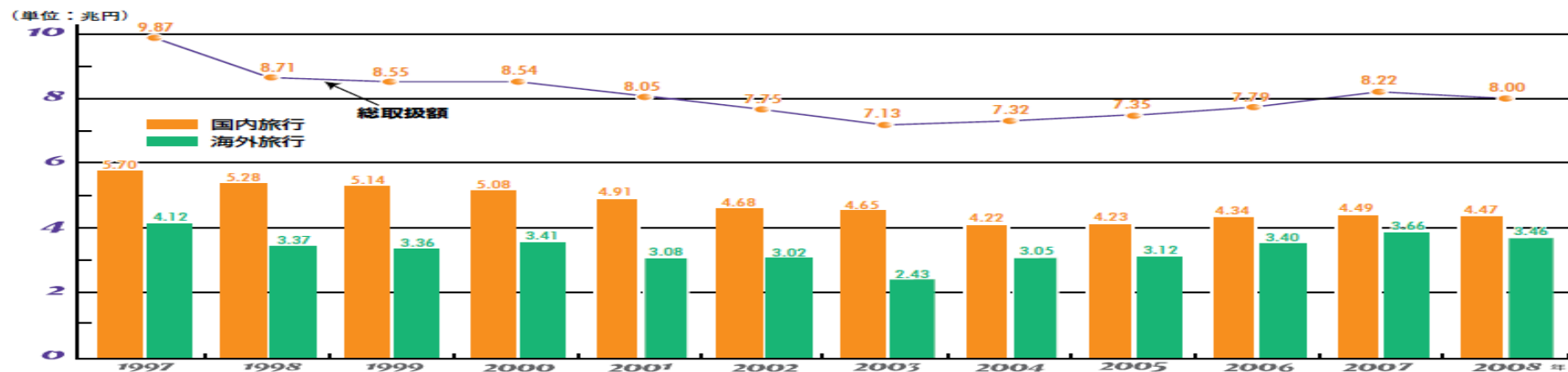
訪日旅行  
Inbound Tour

エコツアー  
Eco & Green Tour

ビジネス出張  
Business Travel Management

【外部環境:旅行業界】旅行業者の総取扱額は約8兆円で近年横ばいで市場が成熟しているため、過当競争になり、結果業界の生産性は低い状況にある。

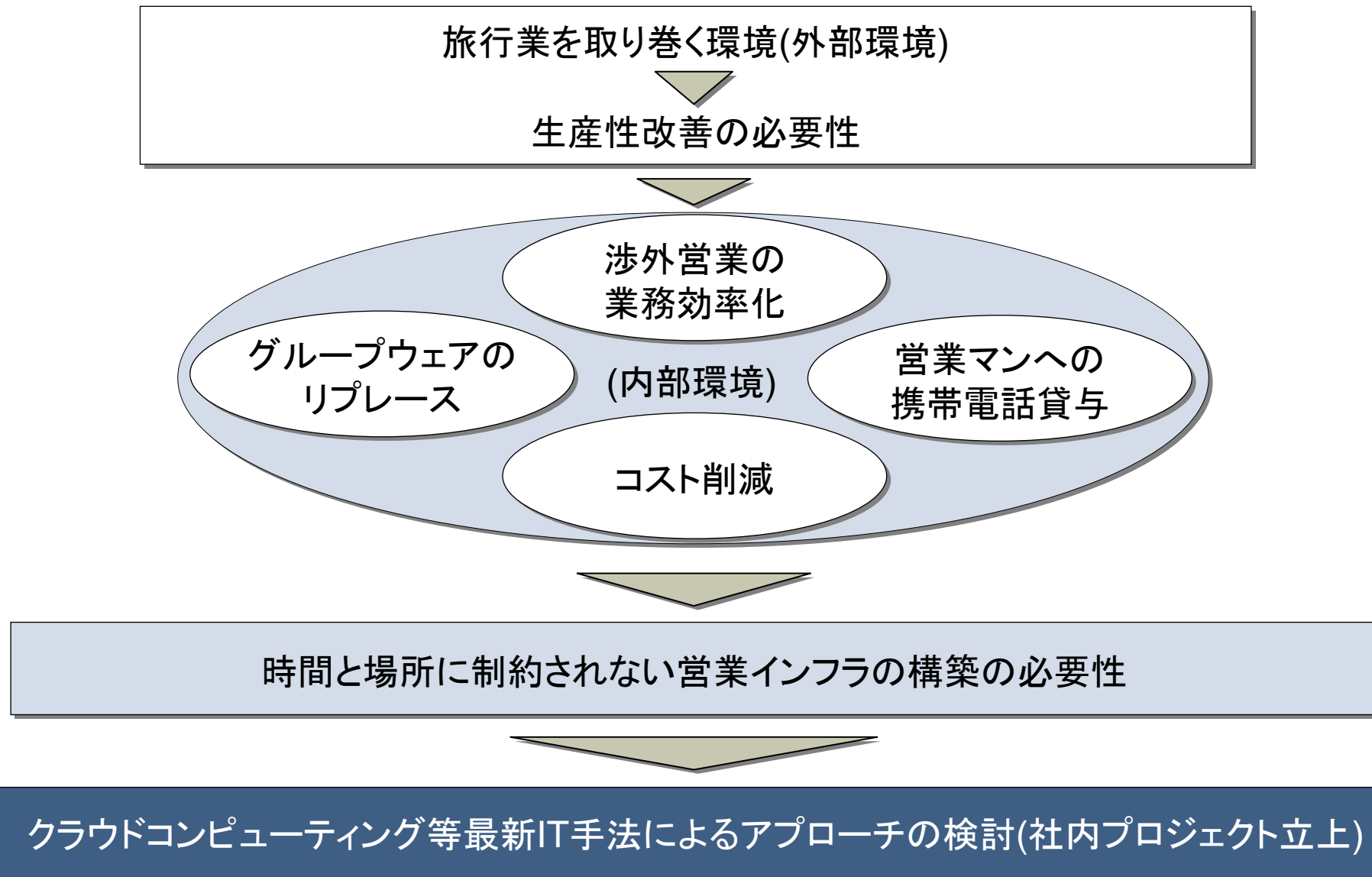
■旅行業者の総取扱額の推移 …… 約8兆円で近年ほぼ横ばいで過当競争に陥っている



■旅行業者の経営指標 …… 営業利益率は0.4%台と低生産性

	粗利益率	取扱額 人件費率	営業収入 人件費率	取扱額 営業利益率	取扱額 営業費比率	1人当り人件費 (千円)
498社平均	9.96%	4.53%	45.51%	0.42%	9.55%	4,259
	10.79%	4.77%	44.25%	0.38%	10.41%	4,963
従業員1,001人 以上16社平均	10.66%	4.83%	45.33%	0.42%	9.55%	4,474
	12.22%	5.21%	42.59%	0.41%	11.81%	5,040

【導入の背景】外部環境に見た生産性改善の課題に加え、老朽化したグループウェアの  
リプレースの必要性、全営業マンへの携帯電話の貸与の必要性を抱えていました。



【導入の背景】社内プロジェクトを立ち上げて下記の営業基盤構築の要件を満たすシステムの検討が始まった。

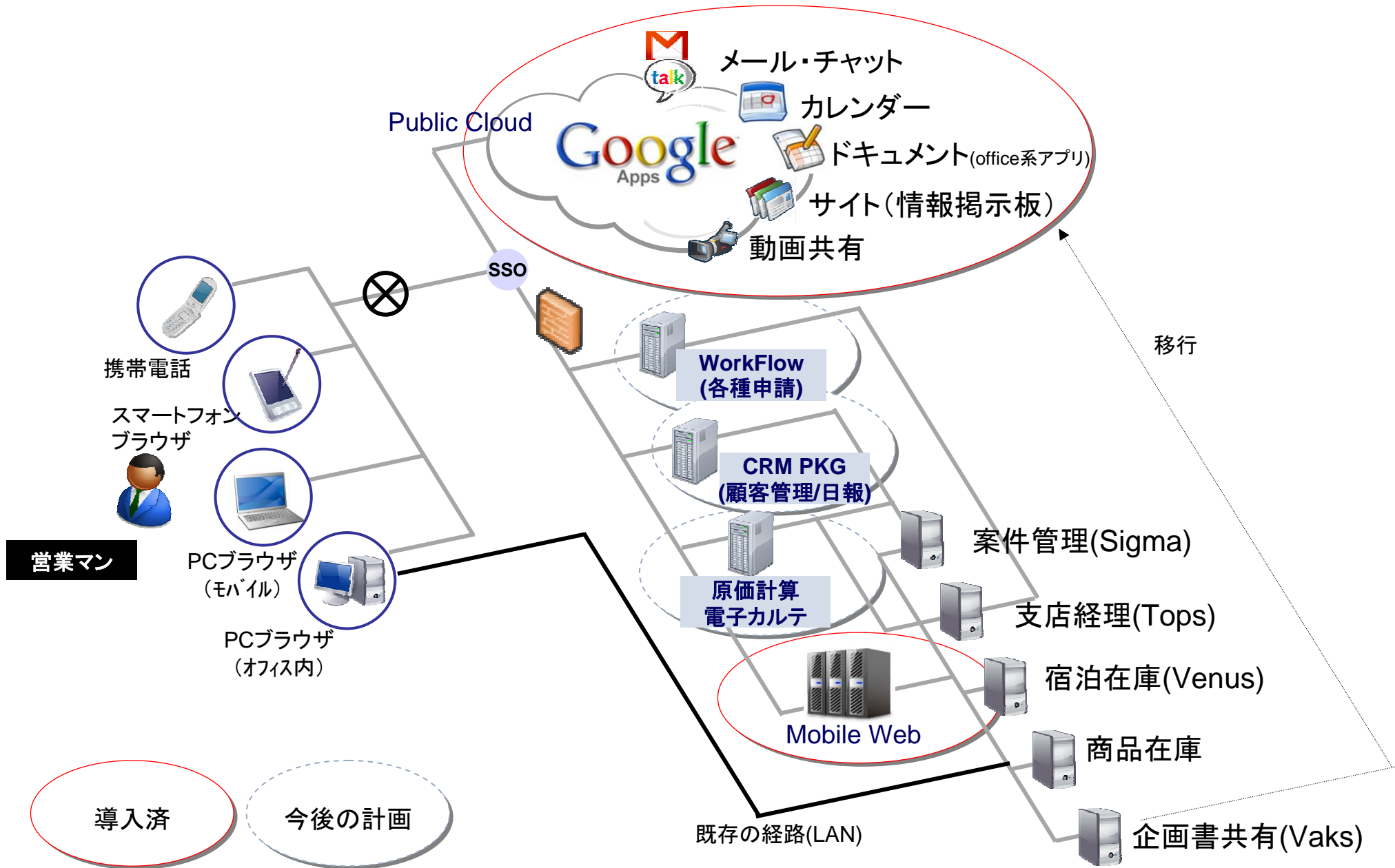
1. 場所と時間に制限されない営業系システムであること
2. 顧客・会社とのリアルタイムなコミュニケーションを可能なこと
3. ナレッジ共有の一層の推進ができること
4. ユーザビリティが向上すること

⇒リアル性の高い情報検索による提案力向上と早期クロージング、  
機会損失の低減、無駄の排除

5. 内勤者不在でもまわる業務フローが構築できること  
(SoHo化も視野に)
6. 本社管理部門のコスト削減の一助となること

⇒ 新たな店舗ネットワークの構築、業務効率化による本社を含む  
バックオフィスコスト、IT周辺コストの削減

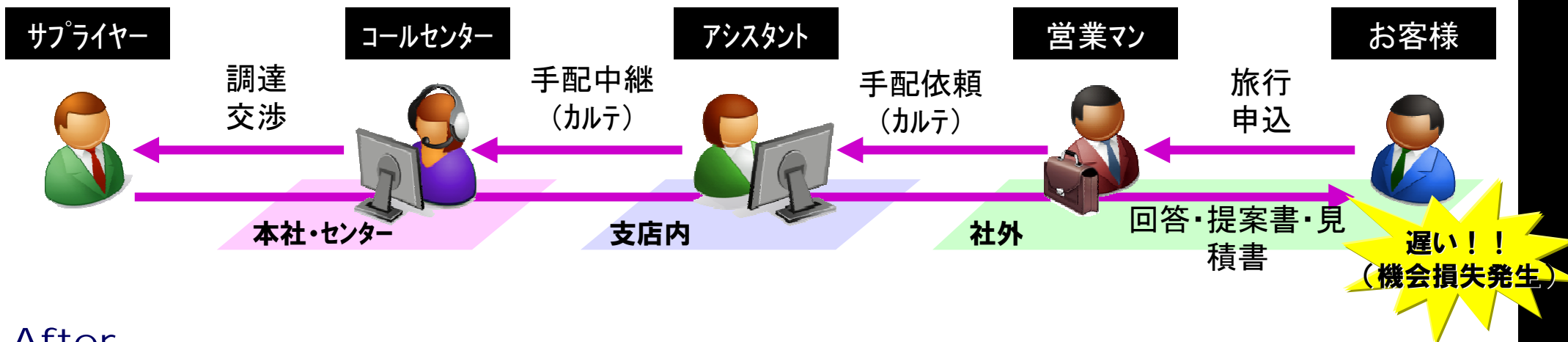
【今回開発内容】グループウェアにパブリッククラウドを採用。別途団体旅行案件管理、経理、商品在庫とファイル連携する仕組みを構築し、社外からのアクセスを可能にした。



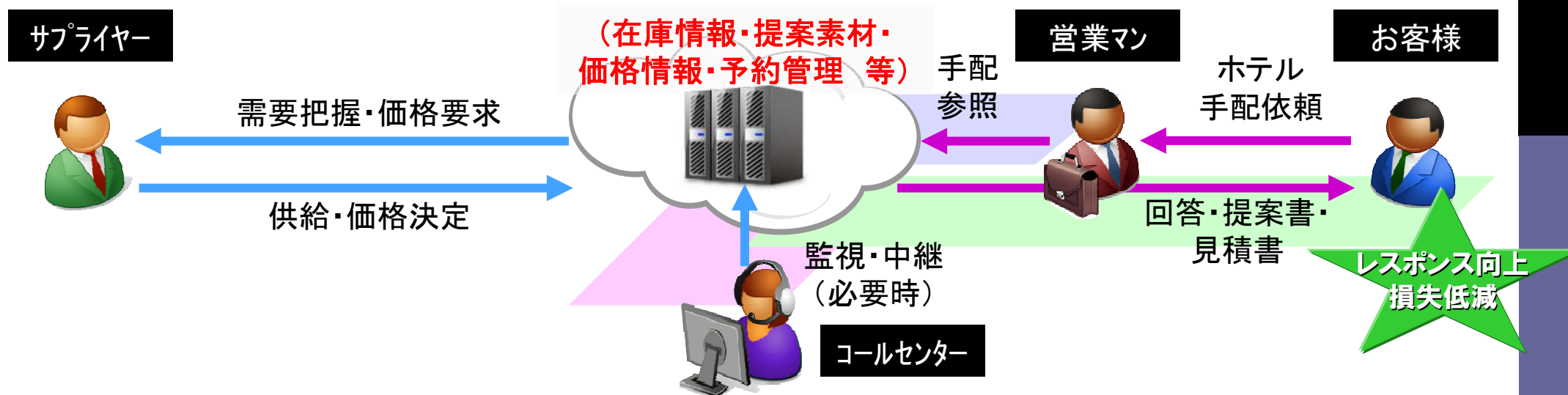
# 【今回開発内容】社外アクセスを可能にし、商品在庫照会・手配、入出金照会、団体旅行案件の情報更新などを機動的にできる仕組みで業務プロセス短縮を実現

従前、お客様の用件は一度社内に戻ってから処理する必要があり、レスポンス悪く機会損失が多かったが、今回はメールチェックをはじめ営業周辺業務を社外アクセス可能にし、業務を効率化させた。

## Before

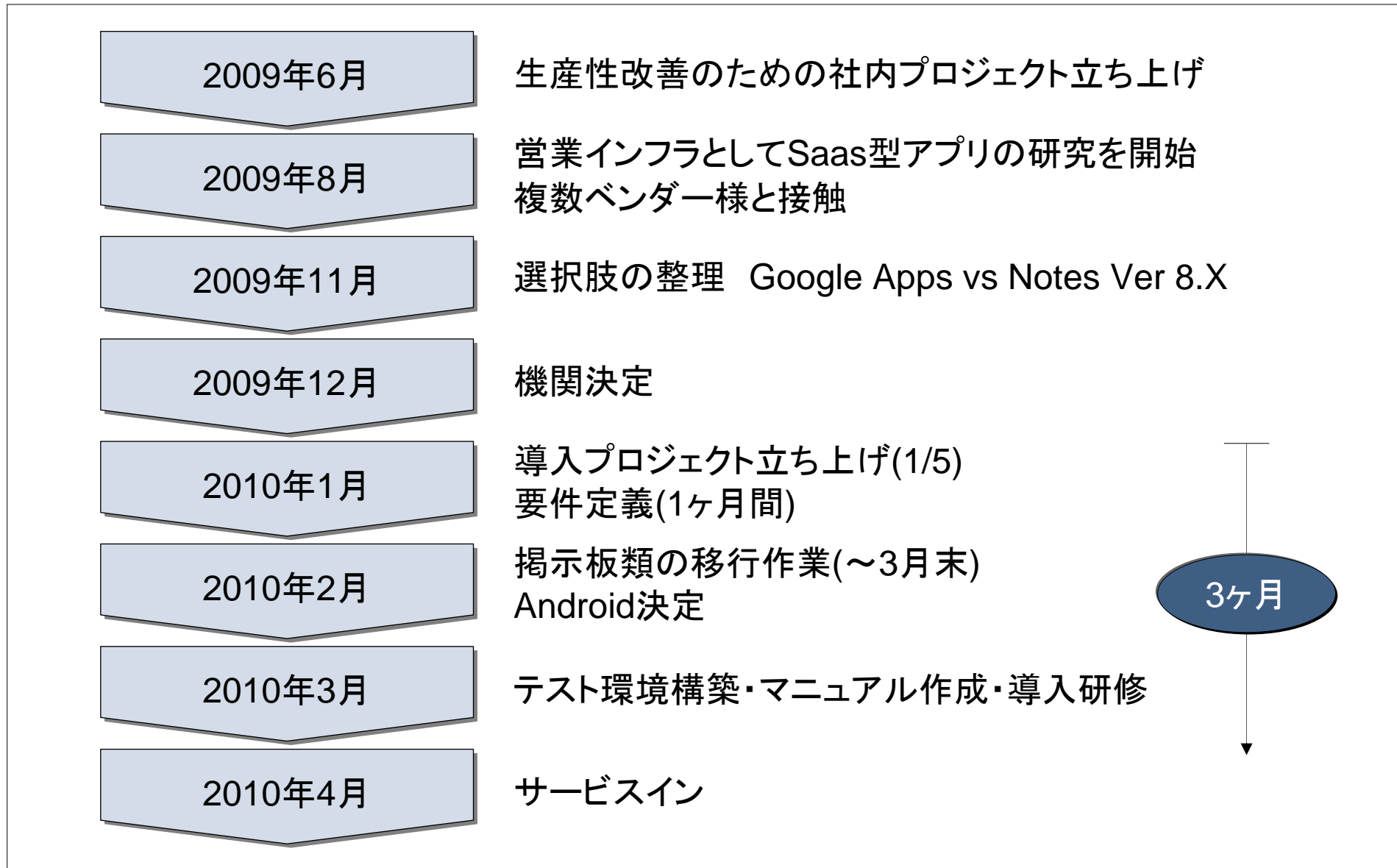


## After





## 【導入スケジュール】社内機関決定を受けてから、3ヶ月でのスピード導入となった。



# 【ポータルサイト】一日の業務のスタートページとしてのポータルサイトを作成しました。本社からのお知らせをガジェットで挿入し、メール削減にも有効でした(GoogleApps)

メール カレンダー ドキュメント サイト 動画 その他 ▼

katsuya\_wakisaka@toptour.co.jp | ユーザー設定 | マイサイト | アカウント | ヘルプ | ログアウト

Google サイト ダッシュボード (Home) 2010/10/08 9:07 に更新しました

ページを作成 ページを編集 その他の操作 ▼

ダッシュボード (Home) | 本社からのお知らせ(一覧) | Google Appsヘルプ(簡易版) | android携帯電話端末のヘルプ | Mobile Web システムのヘルプ | 旅通信

- MEIU**
- ダッシュボード (Home)
  - 本社からのお知らせ(一覧)
  - Google Appsヘルプ(簡易版)
  - android携帯電話端末のヘルプ
  - Mobile Web システムのヘルプ
  - サイト一覧(問合せ先)
  - サイトマップ
  - 最近の更新履歴
- 旅行営業本部**
- 営業強化のビジネスモデル
  - 営業推進(業種別一般団体)
  - みんなの掲示板
  - 宗数データベース
  - 宗数掲示板
  - 関連商品データベース
  - 業務提携データベース
  - 公務営業データベース
  - 公務営業ハウレンソウ
  - 大会学会データベース
  - 教育旅行データベース
  - 教育旅行ハウレンソウ
  - 個人旅行データベース
  - 営業販売データ
- 旅行業務本部**
- 国内旅行データベース
  - 海外旅行データベース
  - 国際航空運賃見積依頼
  - VAKS-2G
- 経営管理本部**

Googleホーム | Googleマップ | Google乗換案内 | Google翻訳 | Google Chrome Theme | Toptour.jp

メール Mail | マイカレンダー Calendar | マイドキュメント Documents | VAKS Apps版 VAKS 2G | みんなの掲示板 Knowledge Share | みんなの動画 Toptour Tube

【重要】メールの配信方法の変更について / Googleサイトに掲載されている情報の検索方法については [こちら](#)



13 23  
2010/10/08 (Fri)



**本社からの最新のお知らせ**

**【注意喚起】未収管理規程における職務権限の遵守と不良未収発生防止について(財務部)**  
未収管理規程に定めた職務権限を逸脱し、正規の承認を得ず未収取引を行なった結果、2件の大型案件が回収困難な状況に陥っています。事業所長は、通達文を確認のうえ、全職員への規程の遵守と注意喚起を依頼いたします。通達文についてはこちらからご覧下さい。財務部 未収管理担当  
投稿: 18 時間前、高野一洋

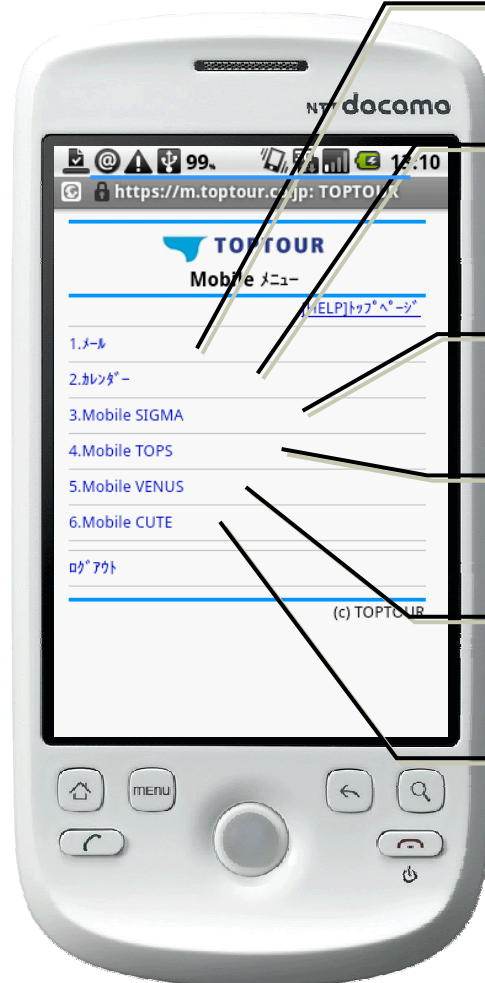
**10月1日現在の連絡先取り込み用データの掲載(業務刷新プロジェクト)** 10月1日現在のメール連絡先インポート用データをandroid携帯電話端末のヘルプに掲載いたしました。マニュアルは変更ございません。(マニュアル中のファイル名に使用している日付は読み替えてください)詳細は [こちら](#) を参照ください。  
投稿: 19 時間前、住本卓巳

**2010ボジョレー・ヌーヴォーについて(商品開発部)** いよいよチランも全国の事業所に到着しました。昨年同様、よろしく頼みます。詳細は [こちら](#) を参照ください。  
投稿: 19 時間前、石川幸夫

**2011年度 新卒採用予定者内定式を実施【広報】** 10月1日(金)、2011年度新卒採用内定者の内定式が執り行われました。レポートはこちらからご覧ください。  
投稿: 2010/10/06 21:03、橋田旦

**20101006《注意喚起》海外旅行保険未加入のリスク事例(関連商品)** 次の事例が発生しております。事例1)他社扱い、海外旅行保険未加入:事故にあい病院より治療1回際し、支払証明(約2500万円)を求められる。家族に支払い確約を取った上で、所属会社が支払証明書を病院に提出し治療を受けられる。帰国後、家族が会社の立て替え分を支払う(クレカ補償100万円の他は現金)。事例2)当社扱い、海外旅行保険加入:ホテルの部屋でスプリングカーに衣服をハンガーで掛けた状態で寝てしまい、結果、自室以外の部屋も含めた損害賠償(約1000万円)を求められる。保険金対象となり本人負担なし。これ以外にも、**当社扱いでは、治療救急費用保険金で約7000万円もかかったケースがあります。**\*海外での治療費用は日本では考えられないほど高く...

# 【TOPTOUR Mobile Web for Android】団体旅行案件の情報管理や旅館・ホテル・ツアーの空室・料金情報の照会、入出金の照会が可能です。



MailはGmailとシンクして、自己のメールが確認・送信できる

CalendarはGoogleCalendarとシンクして、自己の予定の確認・作成ができる

団体旅行案件管理情報システムの閲覧・更新ができる

未収金データ、入金状況の確認ができる

旅館・ホテルの在庫情報、料金の検索ができる

パッケージツアーの在庫情報、料金の検索ができる

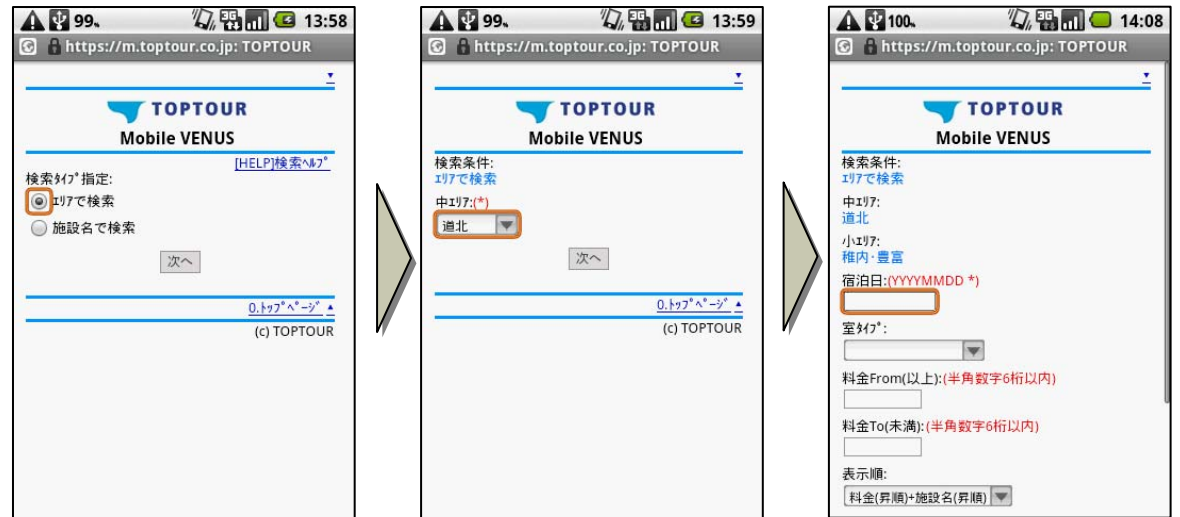
2010年4月全社一括導入(営業担当者約1,000台)

# 【ご参考資料】TOPTOUR Mobile Web画面ショット

## 団体旅行案件情報照会・更新



## 宿泊商品在庫・料金照会及び手配依頼



## 入出金情報照会



## パッケージツアー在庫・料金照会及び手配依頼



# 【今後の予定】添乗員が旅行先で入手したレアな現地情報をスマートフォンに画像や動画で記録し、社内地図DBにマッシュアップする仕組みも検討しています(情報共有)。

## システム概要



社員(添乗員)による現地情報・評価情報をマッシュアップ

# 【今後の予定】固定回線の削減とスマートフォンによる内線化を進めます。

PBX導入後の電話フロー(イメージ):

PBX導入により、パートナー支店のお客様の電話をリーダー支店または遠隔地の業務センターなどで受け取りができ、パートナー支店軽量化の一助となるほか、通話料の削減・回線料の削減に寄与する

