

## 事例紹介

仲間が広がる、旅が深まる



## クラブツーリズム株式会社様

## 高級バスツアーにふさわしいおもてなしを!

～『タブレットガイド』で観光地情報や旅の思い出写真を共有～



国内の大手旅行会社としてテーマ性に富んだ旅行商品をはじめ、ラグジュアリーなバスツアー「ロイヤルクルーザー四季の華」を提供しているクラブツーリズム様。「お客さまに旅をもっと楽しんでいただくため」にクラブツーリズム様では、バスの全座席にNTTドコモのタブレットを導入。そのサービスの1つとしてNTTコムウェアの『タブレットガイド\*』を活用されています。

\*2018年2月にサービス名称を「スライドnavi」に変更しました。

## 導入効果 1

## 座席の位置に関係なくすべてのお客さまに均一なサービスを提供

有意義な移動時間でお客さま満足度向上

## 導入効果 2

## ツアー帰りに車内でタブレットを活用して「旅の振り返り」

「思い出」がより深まりリピーター増加にも期待

## バスツアーに参加していただいたすべてのお客さまに一律なサービスを

クラブツーリズム様では、バスツアーの最上級ブランドとなる旅行商品「ロイヤル・グランステージ」を展開しています。中でも「ロイヤルクルーザー四季の華」では「海号」「空号」「碧号」という3台の高級観光バスを導入し、ゆとりのある空間、大きな窓からの眺望など、目的地への単なる移動という枠を超えて、移動そのものを楽しめる車内空間を演出しています。



大沢 千夏氏  
クラブツーリズム株式会社  
ロイヤル・グランステージ  
四季の華 支店長

ロイヤル・グランステージ 四季の華 支店長の大沢千夏様は、「私たちがめざしているのは、単なる『旅の提供』ではありません」と語ります。旅を通じて仲間を見つけたり、人生を心豊かに楽しむ喜びを見つけたりと、「旅を1つの手段としたコミュニティ産業」と位置付けているのです。

そのために、バスでの移動時間にもお客さまが十分に旅を楽しめるサービスの提供が大切でした。これまではバスツアーの際に、車内で目的地に関する資料を配布し、同乗の添乗員・バスガイドが口頭で説明していましたが、お客さまから説明の音が聞き取りにくかったといったご指摘をいただくこともありました。



## 事例紹介 クラブツーリズム株式会社様

また旅行からの帰路、添乗員がツアー中に撮影した写真を車内のモニターに映し、旅を振り返るというサービスも実施していましたが、後方の座席からは写真が見えにくいという声もありました。そこで、座席の位置に関係なく「すべてのお客さまに一律に」提供できる新しいサービスを検討していました。

## 「旅をもっと楽しんでいただく」ために参加者全員のタブレット端末を「同期する」

クラブツーリズム様では新型車両の開発にあたり、「ガイドや添乗員によるサービスを今まで以上に充実させ、旅行をより楽しんでいただくためにはどのような工夫が必要か」を検討。旅行中のお客さま全員に貸し出すタブレット端末の導入を決定しました。

タブレット端末導入でまず重視したのは、ツアーを集中して楽しむこと、タブレットに慣れない方でも使いやすく操作できるように、余分な機能を省くなどの工夫をした点でした。

また添乗員が手元のタブレット端末を使って説明する内容が、お客さま全員のタブレット端末でも自動同期して表示されれば、操作に迷ったり説明内容を聞き逃してしまったりすることも少なくなるでしょう。そこでNTTコムウェアでは、添乗員のタブレット端末とお客さまのタブレット端末を同期させる『タブレットガイド』を提案しました。

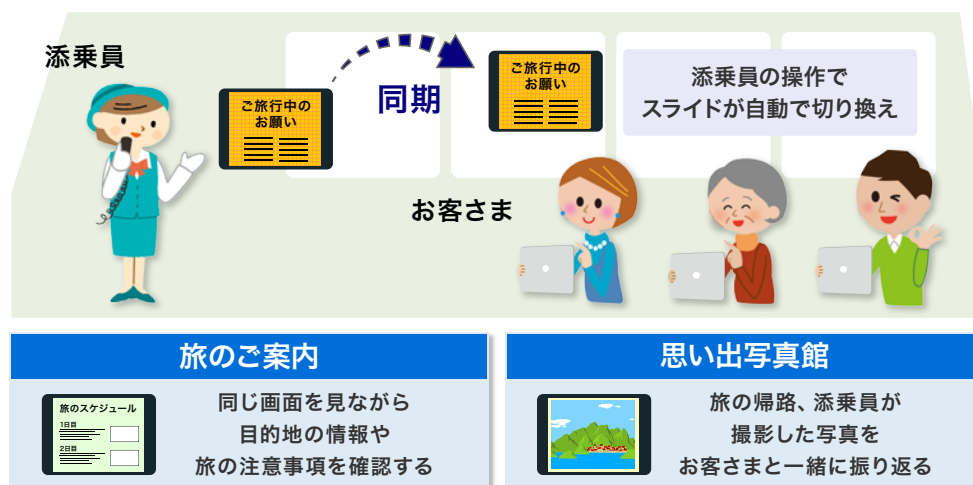
また「思い出写真館」サービスでも『タブレットガイド』をご利用いただいております。思い出写真館とは、添乗員の撮影した写真をお客さまと一緒に振り返っていただけるサービスです。プリンターを導入すれば、プリントアウトした写真をお渡しできるようにもなります。

ロイヤル・グランステージ 四季の華 リーダーの藤木志穂様は「旅の楽しみがさらに膨らみ、お客さま満足も向上するでしょう。リピーターが増えることにもつながっていきます」と期待を口にします。



藤木 志穂氏  
クラブツーリズム株式会社  
ロイヤル・グランステージ  
四季の華 リーダー

図：『タブレットガイド』を使って旅を楽しむ！



※タブレットを使って目的地の情報を調べたり、好きな音楽を視聴できるため、移動時間も楽しめます。

## 次につながるサービス拡充。新しいツアーのご提案も!

『タブレットガイド』により、お客さまからは添乗員の説明の助けになるといった声が聞かれています。また、「目的地の情報を自ら調べる、音楽を聴くなど、移動時間を楽しんでいる方もいらっしゃいます。移動時間にも付加価値を付けたいという当初の狙いが実現できているようです」

さらに、旅行パンフレットをPDF化したものがタブレットに入っていることで、添乗員がお勧めしたいツアーを説明したり、お客さまがその場でパンフレットを見て申し込むことができます。移動や旅行を楽しんでもらうだけでなく、次につながるサービスも提供できるようになりました。

同社の強みでもある「テーマや目的のある旅」を深く楽しんでもらうため、「目的地の特徴や歴史などを学ぶことに活用したい」と藤木様は語ります。そして「これまでも専門知識を持つ講師による講義などを実施していましたが、タブレットを見ながら講義を聴いて知識を深めるなど、ただ景色を見るだけではない、移動中の新たな楽しみ、可能性を広げていきたい」と述べました。クラブツーリズム様では、今後のさらなるサービス充実に向けて、NTTドコモとNTTコムウェアの最適な提案とサポートに期待を寄せています。

## NTTドコモ様の声

### タブレット活用でお客さまの満足度向上と添乗員のサポートに貢献



クラブツーリズム様へバス内の快適空間づくりの提案を進めるなか、タブレットならびにおもてなしソリューションの導入をご提案しました。その1つである『タブレットガイド』による思い出写真館サービスがクラブツーリズム様の課題にフィットしていたこと、そしてタブレットに慣れない方でも使いやすい操作性などが評価され、採用いただけたと感じています。これからは課題克服に寄与する提案によって、ビジネスパートナーとしての価値を高めていきたいと考えております。

田面 寿一氏  
株式会社NTTドコモ  
法人ビジネス本部 第二法人営業部  
第四営業 第一担当主査



タブレットに慣れていない70代80代のお客さまでも無理なく操作できるように機能を絞り込みました。文字入力もシニアが使いやすい「かなモード」に固定したり、タブレットの操作マニュアルも作成しました。「何かあったときにはすぐに相談にのってもらえる」とクラブツーリズム様に信頼していただけるよう、これからもより一層励んでまいります。

谷山 太郎氏  
株式会社NTTドコモ  
法人ビジネス本部 第二法人営業部  
第四営業 第一担当

## 担当者の声

### NTTドコモ様との強力タッグで実現した価値あるサービスを提供

今回は、NTTドコモ様のタブレットとモバイル回線に、NTTコムウェアの『タブレットガイド』を連携させることで、両社の強みを生かしたサービスをご提案できたことが評価いただきましたと感じています。今後もクラブツーリズム様の旅行をより魅力的なものにするため、NTTドコモ様とともに誠心誠意サポートさせていただきます。

吉田 祐子  
NTTコムウェア株式会社  
テレコムビジネス事業本部  
営業部 第三営業部門



- ※商品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ※記載されている社名、商品名などは、各社の商標または登録商標である場合があります。
- ※所属部署、役職等については、取材当時のものです。



NTTコムウェア株式会社

URL : <http://www.nttcom.co.jp/>

WEB 掲載 : 2017.12

お問い合わせ先  
URL : <http://www.nttcom.co.jp/contactus/>