

2009年10月21日

各 位

株式会社 J T B 商事

旅行店舗カウンターにおける動画情報放映の実証実験を開始

～デジタルサイネージ技術を利用して接客中の「お待たせ感」を解消～

株式会社 J T B 商事（以下、J T B 商事、本社：東京都文京区、代表取締役社長：小川幸作）と株式会社 J T B トラベランド（以下、J T B トラベランド、本社：東京都中央区、代表取締役社長：伊藤正人）は、J T B トラベランドの旅行店舗におけるお客様のお待たせ感解消と旅行関連商品の提案、及び旅行店舗をロケーションとした動画広告の放映を合わせてタッチパネル式電子 P O P 端末で行う電子 P O P 販促サービス（仮称）の実証実験を行います。

記

1. 本実験の背景：

ショッピングセンターを中心として全国に 4 1 8 店舗（2009 年 10 月 1 日現在）を展開する J T B トラベランドでは、お客様満足の向上と業務効率の改善を目的として、電子カルテシステム（以下：Times）の導入を核とした業務フローの再構築に取り組んでいます。Times は 2008 年 10 月に全店舗稼働が完了し、個人情報保護にも配慮したペーパーレスの運用が行われていますが、一方で様々な情報の入力や、旅行商品の多様化・複雑化が相俟って、端末操作のための作業時間が増える傾向にあります。店舗販売はお客様とのコミュニケーションが最も重要な要素ですが、端末操作の正確性を確保しながら、かつ、お客様の「お待たせ感」を少しでも軽減できる解決策の検討を進めてきました。

ご旅行のお申込みは、衣料品や携行品、保険や外貨の準備など、様々な消費行動のきっかけとなります。接客時間中に発生する端末操作や電話手配、会計手続き等の空白時間に、ご旅行お申込みからご帰着までの様々なシーンをストーリー仕立てとして、デジタルサイネージ技術を駆使した動画情報として放映する事で、お待たせ感の解消と旅行関連商品・サービス等の提案を行います。開発にあたっては、J T B 商事との共同プロジェクトチームを編成し検討を行った結果、タッチパネル方式を採用し、お好きなコンテンツをお客様自身で選択できる仕様としたほか、グループやお子様連れでご来店のお客様にも楽しんでいただけるよう、旅行地理検定試験（旅行地理検定協会主催）の過去問題やクイズ等の楽しみコンテンツも用意しました。

2. 実験期間：2009年10月21日（水）～12月9日（水）

3. 実施概要：旅行店舗内の接客カウンターにタッチパネル式電子POP端末を設置し、お客様が自由に操作して、旅行に役立つ情報を閲覧することができます。操作しない間は、旅行シーンに役立つ企業の商品やサービス情報の放映に自動的に切り替わり、様々な動画広告が繰り返し放映されます。動画コンテンツはお客様により楽しんで見ていただくために、キャラクターを用いたアニメーションで制作しており、その主人公が日本国内、世界各国を旅するストーリー仕立てとなっております。

端末の仕様：10.2インチ タッチパネル式電子POP端末

主なコンテンツ：

「JTBトラベランドからのご案内」

オススメツアーや旅行保険、お得意様メールサービスご登録のご案内

「めざせ！旅の達人」～とらべ家のストーリー～

旅行に関連する便利な商品やサービスの情報

「GAME&QUIZ」

国内・海外の観光地理に関するゲームやクイズ 等

4. 検証テーマ：

- 1) 来店されたお客様のお待たせ感の解消（緩和）度
- 2) 旅行スタッフの業務の一部としての活用方法とその効果
- 3) 旅行シーンにおいて放映される企業の商品、サービスの広告、販促効果

5. 設置個所：

JTBトラベランド 首都圏エリア6店舗（予定）

6. 広告コンテンツ提供企業：

- ・ エース株式会社
- ・ 株式会社忠利インターナショナル
- ・ サンヨーティアンドエス株式会社
- ・ 株式会社 JMC
- ・ 昭和シェル石油株式会社
- ・ 大栄産業株式会社 酒類部
- ・ タイ国政府観光庁
- ・ 大鵬薬品工業株式会社
- ・ 徳武産業株式会社
- ・ ナカバヤシ株式会社
- ・ 日本製紙クレシア株式会社
- ・ 日本ビクター株式会社

- ・ ネスレ日本株式会社 インターナショナルフーズ事業本部
- ・ ノーマディック株式会社
- ・ 香港政府観光局
- ・ ル・コルドン・ブルー・パリ株式会社 (50音順)

7. 今後の予定：

JTB商事とJTBトラベラントは、本実験の検証結果を踏まえて共同事業化に向けた検討を引続き行ってまいります。

<本件に関する問合せ先>

JTB商事SP販売部 担当 内田、吉澤

TEL：03-3513-3540

■ タッチパネル式電子POP端末の設置例

