

# Webex × デジタルスタジオ導入事例

## コニカミノルタ株式会社 様



### コロナ禍の“営業DX”としてWebexデジタルスタジオを開設 空間を共有するデモの実施により、介護施設とのオンライン商談を加速

創業以来培った独自イメージング技術を基にしたソリューション提供により、オフィス・ヘルスケア・インダストリーなど幅広い市場での課題提起型デジタルカンパニーを目指すコニカミノルタ株式会社。同社 QOLソリューション事業部は2021年7月、コロナ禍でのオンライン商談の課題解決を目指し、東京サイト八王子にWebexを活用したデジタルスタジオを開設。空間を共有する臨場感のあるデモの実施により、ニューノーマル時代の新たな営業スタイルを確立しました。

#### Contents Index

- 背景・課題 コロナ禍で介護施設の顧客に訪問できず、営業活動が停滞  
オンラインでもサービス価値を正しく伝える仕組みが求められた
- 検討～導入 オンラインでサービスの活用イメージを訴求できる  
Webexによるデジタルスタジオ創設プロジェクトを実行
- 活用効果 シンプルな操作で臨場感の高い空間共有デモを実現  
利用イメージが訴求できることでカスタマーエンゲージメントが向上
- 今後の展開 スタジオを社内外に開放し、情報発信機会を提供  
顧客、パートナーとの共創で介護業界全体への貢献を目指す

コニカミノルタ株式会社 QOLソリューション事業部で「HitomeQケアサポート」サービスを推進する、小林直弘氏にお話を伺いました。

#### 背景 課題

コロナ禍で介護施設の顧客に訪問できず、営業活動が停滞  
オンラインでもサービス価値を正しく伝える仕組みが求められた

#### ■ 貴社の特徴およびアピールポイントをご紹介ください。

「コニカミノルタは、デジタルワークプレイス、プロフェッショナルプリント、ヘルスケア、産業用材料・機器の4事業を展開しています。創業以来培ってきた“見えないもの見える化する”独自のイメージング技術を核とした強みを活かしてお客様の真の課題を洞察し、ビジネスの現場で働く方々からその顧客までのBtoBtoPforPソリューションを提供する、課題提起型デジタルカンパニーを目指しています。当事業部が提供する「HitomeQケアサポート」は、ICTを活用し施設のオペレーションを変革するソリューションサービスです。」

#### ■ 今回のプロジェクトの経緯、課題をお聞かせください。

「コロナ禍で介護施設のお客様先に訪問できなくなりオンライン商談を開始しましたが、既存のWeb会議ツールでは、お客様施設での活用イメージをうまく訴求することができず、苦戦しました。そのため、Webセミナーやオンラインデモの実施、動画コンテンツの内製化など、営業DXのための具体的な実現方法の検討を開始しました。我々のお客様は介護施設という仕事柄、対人コミュニケーションをととても重視されます。ですので、オンラインでのコミュニケーションの質は対面と同等、もしくはそれ以上のレベルが求められました。」



コニカミノルタ株式会社  
QOLソリューション事業部  
カスタマーエンゲージメント部  
CSX統括グループ

小林直弘氏

#### User Profile



#### コニカミノルタ株式会社

本社所在地：  
東京都千代田区丸の内2-7-2 JPタワー  
東京サイト八王子：  
東京都八王子市石川町2970  
URL：  
<https://www.konicaminolta.com>



HitomeQ ケアサポート：  
<https://hitomeq.konicaminolta.com>

検討  
導入

## オンラインでサービスの活用イメージを訴求できる Webexによるデジタルスタジオ創設プロジェクトを実行

### ■ シスコ製品を導入することとなった選定ポイントや、提案内容について教えてください。

「既存のWeb会議ツールによる商談では、こちらが説明している際にお客様のリアクションが見えない、サービスが施設の中でどのように運用されるのかがうまく伝えられず単なる機能紹介になってしまう、といった課題がありました。この現状をシスコに相談したところ、Web会議ツールであるWebexをベースとして、映像と空間を用いてお客様にサービスの具体的な活用イメージを訴求する、デジタルスタジオのシステム構築をご提案いただきました。そしてこの構想を実現するパートナーとして三菱電機システムサービスを紹介いただき、2021年4月から構築プロジェクトを開始しました。」

### ■ 導入に際して苦労された点と、当社の対応はいかがでしたか？

「本プロジェクトは社内外のさまざまなステークホルダーが参画し、かつ実質2か月強の短納期で空間創りとシステム導入、運用設計を平行して行う、チャレンジングな取り組みでした。三菱電機システムサービスはコロナ禍で出張が難しい時節中も積極的に現場に入り込み、我々の実施イメージに則したシステム構築を実施してくれました。また、構築後も我々の活用シーンを丁寧にヒアリングいただき、それを踏まえた運用の提案も行ってくださいました。おかげで、なにかと不安なシステムの立ち上げ時期も、心強かったです。」

活用  
効果

## シンプルな操作で臨場感の高い空間共有デモを実施 利用イメージが訴求できることでカスタマーエンゲージメントが向上

### ■ デジタルスタジオ開設後のお客様の反応はいかがですか？

「運用を開始した2021年7月から12月末までの間で、20回以上のオンラインデモを実施。お客様からは『テレビショッピングみたいでとてもわかりやすい』『すごく活用イメージが沸いた』とお褒めの言葉をいただいています。Webexによるデジタルスタジオ開設後はお客様の顔を見ながらデモを進められて、途中で質問タイムを挟む、説明内容を調整するなど、お客様に寄り添った商談が可能になりました。介護施設を模したセットで実演することで臨場感がありますし、シーンに応じて画面を分割して提案資料、スマホの操作画面、PCの管理画面をシームレスにお見せすることも可能です。オンラインでありながら実際に現場でサービスをご利用いただいているような体験を提供できることで、カスタマーエンゲージメントが向上します。従来は製品仕様に関する質問がほとんどでしたがスタジオ開設後は『自分たちの施設ではどうなる？』『介護スタッフたちが使いこなせる？』など活用をイメージした質問に変化し、効果を実感しました。弊社のサービスはこうした運用の不安に対するフォローの手厚さが売りですので、営業活動が加速します。」





### ▶ デジタルスタジオの操作性はいかがですか？

「スタジオでのお客様向けデモは、MC役と施設入居者役の2名のみで実施できます。2つのカメラ、提案のためのPCに加えてサービス管理用PC、ユーザーが操作するスマートフォンなど計8ラインのHDMI映像と、ワイヤレスマイクの音声をRoland製のミキサーに集約し、スイッチングしながらWebexで配信します。コントロールは手許のタブレットで行えるため、非常に簡単です。三菱電機システムサービスにデモ時によく使う画面設定をプリセットいただけたおかげで、最少人数で気軽に実施でき、少し練習すれば誰でも使いこなせて社内展開もしやすいです。」



今後の展開

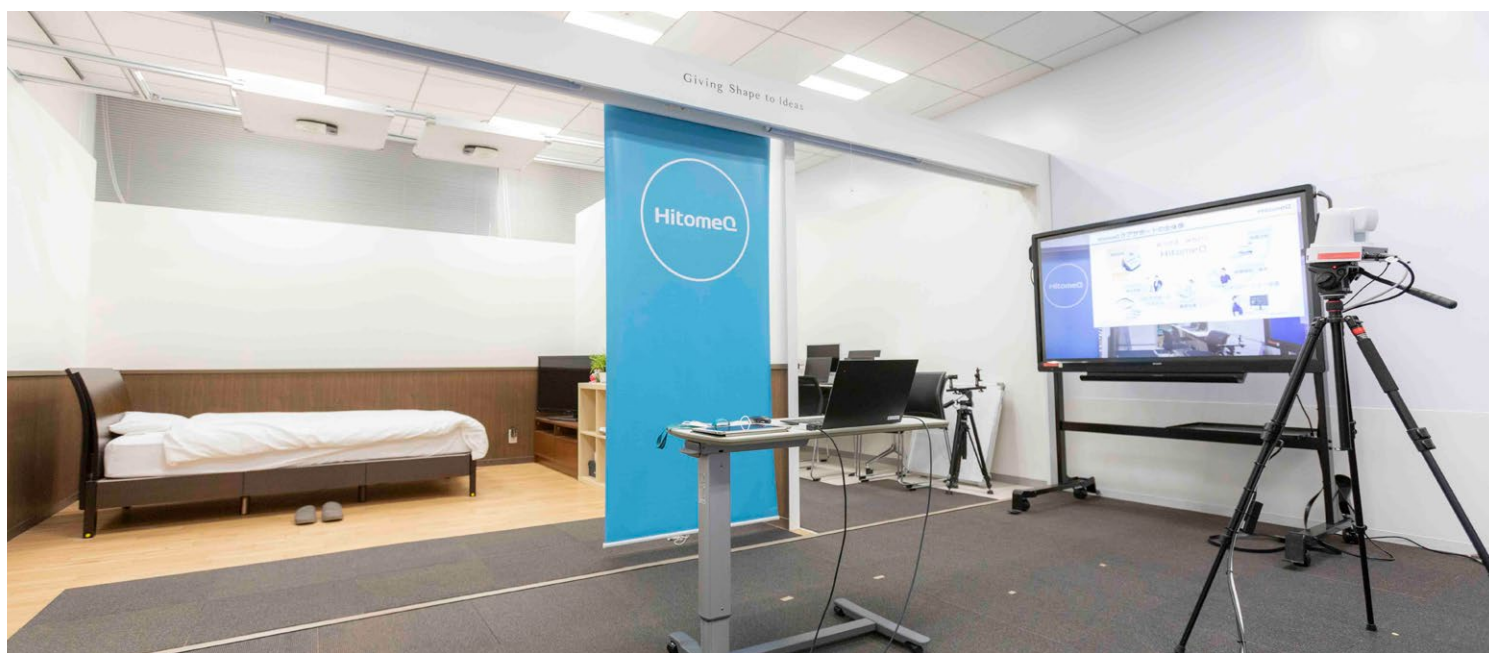
スタジオを社内外に開放し、情報発信機会を提供  
顧客、パートナーとの共創で介護業界全体への貢献を目指す

### ▶ 今後の展開についてお聞かせください。

「このデジタルスタジオはお客様との商談だけでなく、ウェビナーやプレゼンビデオの撮影、ビデオアーカイブなどにも活用できます。今後は我々のみが発信するのではなく、関連する社内外のステークホルダーにも開放し、共創の場としていきたいと思えます。現在、定期的にWebセミナーを開催していますが、どうしても当社からの情報提供に限定されます。このデジタルスタジオを社内の別部署、お客様やパートナーなど社外にも開放しメディアとして活用いただくことで、最新かつ有意義な情報発信の機会が増えて、イノベーション共創で介護業界全体を盛り上げていければと考えています。」

### ▶ 最後に、当社への期待およびご要望をお聞かせください。

「我々は商談、デモの効果的な運用に注力するため、どうしても情報のキャッチアップが遅れがちになってしまいます。三菱電機システムサービスには今後も引き続き、Webexの新たな機能や活用事例の定期的な情報提供など、我々の営業DXに向けた運用サポートのさらなる充実に、期待しています。」



### 三菱電機システムサービスが導入した製品

- Webex Room Kit Plus PTZ
- Roland V-8HD (8入力+3出力)
- Panasonic VX992M-W 4K
- Audio Technica ATW-1311 / AT-VC220 ほか

Webexとビデオ会議デバイス (Roomkit Plus PTZ) の組み合わせにより  
中規模 - 大規模の教室、会議室、オーディトリウムなどでも、クオリティ  
の高い映像によるスムーズなコミュニケーションを実現します。



HitomeQはコニカミノルタ株式会社の登録商標または商標です。  
Webex, Webex Room Kit Plus PTZは、Cisco Systems, Inc.またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。  
Rolandは、日本国およびその他の国におけるローランド株式会社の登録商標または商標です。  
Panasonicは、パナソニック株式会社の商標または登録商標です。  
audio technicalは、株式会社オーディオテクニカの商標または登録商標です。  
※その他文中記載の会社名および製品名などは、各社の登録商標または商標です。

お問合せ先

**三菱電機システムサービス株式会社**

**[www.melsc.co.jp](http://www.melsc.co.jp)**

映像情報通信事業推進センター  
ネットワークシステム事業推進部  
東京都品川区南品川2-3-6第7小池ビル2F  
TEL:03-6433-0187