

報道関係各位

2020年7月15日
株式会社ベストプロジェクト

接客業務もテレワークで対応する時代に！
**ベストプロジェクトが自社開発したシステム
クラモニテレショッパー「えんかくさん」を利用した“遠隔接客サービス”**
— 一部家電量販店でサービスを開始 —

新たな商品体験・購入の場を提供する株式会社ベストプロジェクト（代表取締役社長：上野山沢也、東京都中央区、以下「ベストプロジェクト」）は、アフターコロナにも対応するべく、自社開発したシステム、クラモニテレショッパー「えんかくさん」※（以下、「えんかくさん」）を利用した遠隔接客サービスの提供を開始しました。

「えんかくさん」とは、自宅やスタジオからテレワークでの接客業務を可能にすることで、複数箇所を同時に監視し遠隔接客（通話）ができるシステムです。

ベストプロジェクトは、今回開発した「えんかくさん」の初導入として、ダイソンのコードレスクリーナーの遠隔接客サービスをビックカメラ数店舗にて、2020年7月より週末限定で開始します。

※テレショッパー＝販売スタッフ



お客様がワンタッチで呼び出し、もしくは
テレショッパーから声がけ



オンライン接客に特化したテレショッパー
が対応する

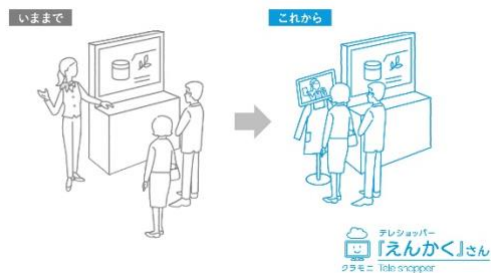
■「えんかくさん」を導入する背景

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、企業を中心にテレワークが広まっており、現在アフターコロナにおいても、テレワークが推奨されている状況です。しかし、そうした中、小売業の接客業務についてはテレワークの接客が対応できていませんでした。

このような状況に対し、ベストプロジェクトは自社開発した「えんかくさん」を利用することで、対面接客と変わらずに、遠隔で接客サービスができると考え、アフターコロナにも対応した新しい接客のカタチを提案しています。

<PRESS RELEASE>

一方、接客業では人材不足や、人件費の負担で悩んでいるケースも少なくありません。こうした悩みに対し、「えんかくさん」は、複数の店舗や場所を同時に遠隔監視し、接客することが可能になり、販売スタッフを最大限活用できることで、人材不足と人件費の負担を同時に解消することが期待できます。



■「えんかくさん」を利用した遠隔接客サービス

テレショッパーは、「えんかくさん」を通じて自宅やスタジオに居ながらにして、店舗にいるお客様に対し遠隔で接客業務を行うことができます。「えんかくさん」を利用した遠隔接客サービスには、主に3つの特長があります。

1) 通話開始前から複数店舗の同時監視が可能(最大10店舗)

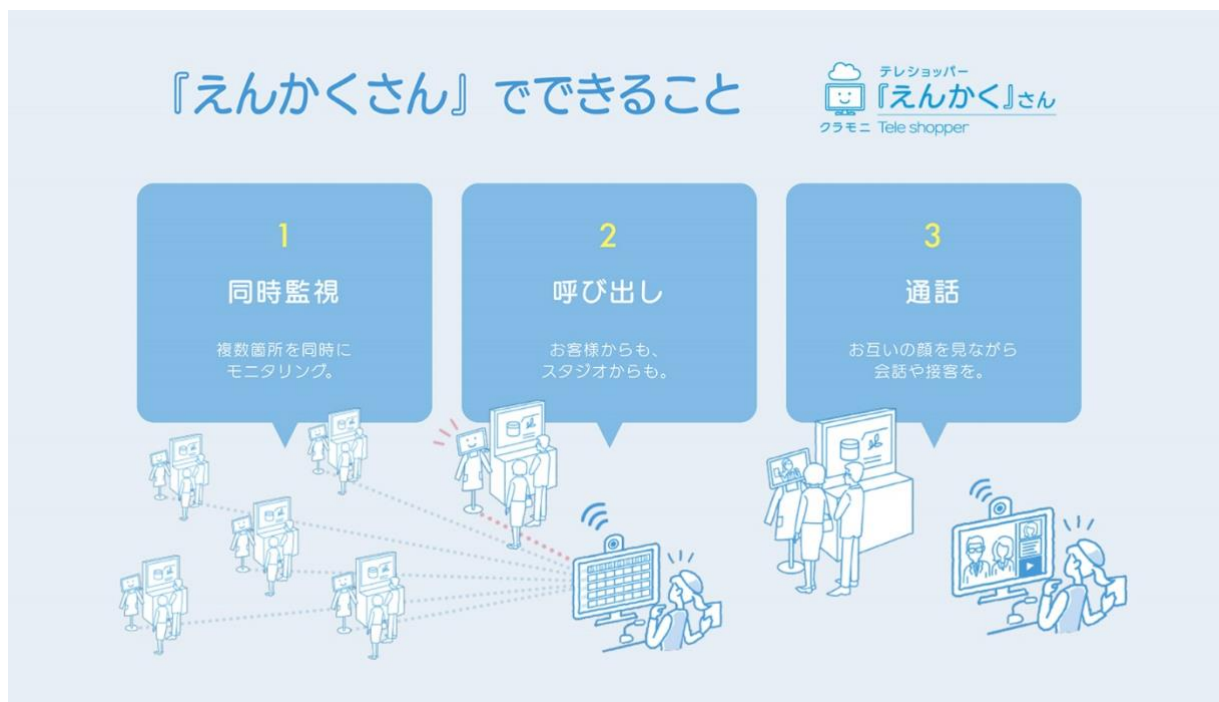
スタジオからテレショッパーが複数店舗の状況を監視しています。各店舗にお客様が来られているかモニタリングすることが可能です。この複数監視の仕組みにより、例えばこれまでは1日2~3万円かかっていた人件費を、1日2,500円程度に抑えることができます。(テレショッパー1名10店舗を担当した場合の一例、システム利用料別途)

2) 店舗からの呼び出しやスタジオからの声かけで接客スタート

店舗の端末の呼び出しボタンが押されると、テレショッパー側に通知され、接客をスタートすることができます。また、監視中のテレショッパー側からも来店されたお客様に声かけが可能で、同じく接客がスタートします。

3) 画面越しの接客・会話を可能にし、スムーズな接客を実現する機能を搭載した自社オリジナルソフトを開発

画面越しに接客・会話を行うことができ、お互いの顔を見ながらの会話はもちろん、テレショッパー側で用意してある動画や静止画をワンクリックで表示でき、またペンツールによる書き込みも可能など、スムーズな接客を実現する機能も搭載されています。



<PRESS RELEASE>

また、導入企業とお客様に応じたそれぞれのメリットがあります。

<導入企業のメリット>

- ・販促活動の効率化：人件費の削減と接客機会の最大化
- ・優秀スタッフの接客力活用
- ・メンテナンスフリー：遠隔でも自動電源 ON や稼働状況確認が可能
- ・画面越しなので、ウイルス感染対策になる

<お客様のメリット>

- ・店員を探す必要がなく、気軽に質問することが可能
- ・ボタンを一つで通話開始でき、スタジオからの呼び掛けにも応じてくれる
- ・動画や静止画などを使用し、わかりやすく説明してくれる

■オンライン接客に特化したテレショッパー

対面接客とは、異なるオンライン接客に対応すべく、ベストプロジェクトは、テレショッパーマニュアルを作成し、接客に力をいれています。

テレショッパーマニュアル(一部抜粋)

テレショッパー マニュアル		チェックを 入れてください
クラモニテレショッパー「えんかく」さんは、皆さんとお客様が画面越しで対話するので、お客様の反応もリアル対面時とは変わってきます。そこでは画面越しならではの、対面時とは異なる接客スキルが求められます。遠隔接客である利点を最大限に活かし、お客様に満足頂くために下記ポイントをおさえましょう。		
①対人接客：あたたかみ、気づかいを感じさせる		
②画面越し：リアクションをしっかり行う		
③理解促進：動画やスライドを最大活用		
事前 準備	カメラに映る自分の姿を確認してください。 ※身だしなみ、カメラ位置、照明の確認をしてください。	<input type="checkbox"/>
	説明に必要な商品、パーツは揃っていますか？	<input type="checkbox"/>
	余計なものが映り込んでいませんか？ ※特に他社製品が映り込まないようにご注意ください。	<input type="checkbox"/>



■今後の展望

ベストプロジェクトには店頭販促、販売イベントの経験豊富なエキスパートが多数在籍するため、人員教育やセールストーク、配信コンテンツ制作についても提案ができる強みがあります。

こうした強みを活かした、「えんかくさん」を利用した遠隔接客サービスは、家電量販店をはじめ、専門店、ドラッグストアなど対話による接客が必要な店舗での利用に適しています。接客スタッフ 1 人あたりの人件費を削減できるほか、質の高い販売スタッフの接客力を効果的に活用することも使うことも可能です。

また、施設の受付サービスとしてのご利用や、病院や介護施設、老人ホームなどの、多拠点を一括で監視・対応する業務にも活用頂くことを想定しております。



「えんかくさん」Web サイト URL : <https://clomoni.com/>

●デジタルソリューション機器「クラモニ」シリーズ

「えんかくさん」の他、お手元のパソコンから全国の店舗や商業施設にあるモニターを管理できる配信システム「クラモニ ベーシック」、AI カメラをつけて、配信映像の最適化や来店者の分析を可能にする「クラモニ インタラクティブ」など、新しい時代のマーケティングツール・サービスを開発・提供しています。

■企業概要

当社は、現場の“不”の解消や新しい価値を創造するデジタルソリューション機器「クラモニ」シリーズ(クラウド・AI カメラサイネージ、無人接客)として、「えんかくさん」をはじめ、お手元のパソコンから全国の店舗や商業施設のモニターを管理できる配信システム「クラモニ ベーシック」、AI カメラで配信映像の最適化や来店者を分析する「クラモニ インタラクティブ」など最新のマーケティングツール・サービスを開発・提供しています。こうした事業を通じて、これまで世界のアワード・コンテストを 36 年連続で通算 201 賞受賞してきた実績があります。



社 名 : 株式会社ベストプロジェクト

所在地 : 東京都中央区築地 4-7-1 (本社: 大阪市北区東天満 2-10-19)

代 表 : 代表取締役社長 上野山 沢也

設 立 : 1976 年 4 月

資本金 : 1 億 1000 万円

業務内容: セールスポモーション及びマーケティング支援サービス

企業 URL: <https://www.bestproject.com/>

本件に関するお問い合わせ先

株式会社ベストプロジェクト PR 事務局(アウル株式会社内)

TEL:03-5545-3888 FAX:03-5545-3887 E-mail: bestproject-ml@aur.co.jp