

セイハ英語学院が「えんかくさん」を教育業界初導入 お客様への受付対応をリモート化

トライアルを経て、本格導入を決定

新たな商品体験・購入の場を提供する株式会社ビーツ(代表取締役社長:上野山沢也、大阪府大阪市北区、以下「ビーツ」)が、アフターコロナにも対応するべく自社開発した遠隔接客システム、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、教育業界では初めて、英会話教室のセイハ英語学院を運営するセイハネットワーク株式会社(代表取締役:坂口正美、福岡県福岡市、以下「セイハネットワーク」)が、2021年1月より順次、首都圏のショッピングセンター内教室に導入いたします。



■「えんかくさん」導入の背景

英会話教室、そろばん教室、プログラミング教室、ダンス教室を全国で約 750 教室を展開しているセイハネットワークでは、各教室前で随時ご体験やご入会を受け付けています。しかし、教室に立ち寄られたお客様をレッスン中にお待たせしてしまう問題がございました。そこで、2020年9月よりビーツの「えんかくさん」を試験導入したところ、随時ご案内可能になり、お客様をお待たせせず、対応をスムーズに行うことができるようになりました。この結果を受けてお客様への対応を遠隔から専門スタッフが行うことがサービスの向上につながるとご判断いただき、この度の本格的な導入となりました。

<PRESS RELEASE>

■「えんかくさん」で受付業務をリモート化

受付業務のリモート化を可能にする「えんかくさん」導入により、遠隔地から一括で複数ヶ所の教室の受付対応を行うことができるようになりました。レッスン中の時間でもお客様をお待たせせず、対応をスムーズに行うことができ、複数の教室でそのような対応を可能にいたします。



■セイハネットワーク株式会社 マーケティング部 部長 鈴木宏諭様コメント

【トライアルのきっかけ】

日頃からお客様をお待たせしてしまう問題があり、加えてコロナ禍がきっかけとなり、対応をスムーズにできないか、受付の見直しを検討しておりました。様々なリモート受付のシステムを検討する中、大切なお子様を預かる際はやはり実際に顔の見える『対面でのご案内』で、タイムリーかつスムーズに対応したいというポイントで、「えんかくさん」のトライアルを 2020 年 9 月より数店舗で開始しました。



【トライアルで成果を確認、本格導入へ】

約 1 か月のトライアルを経て、レッスン中のお問い合わせにご対応することが可能になり、お客様をお待たせしてしまう問題を解決できることがわかりました。また、遠隔地から対面同様にお客様のご対応をスムーズに行うことができると実感し、この度本格導入を決定いたしました。

さらに、「えんかくさん」は、受付業務をしていない時間帯はお客様に向けてレッスン内容のご紹介ができる動画をお見せする事ができる為、情報発信ツールとして兼用できる点も魅力です。

【今後の展望】

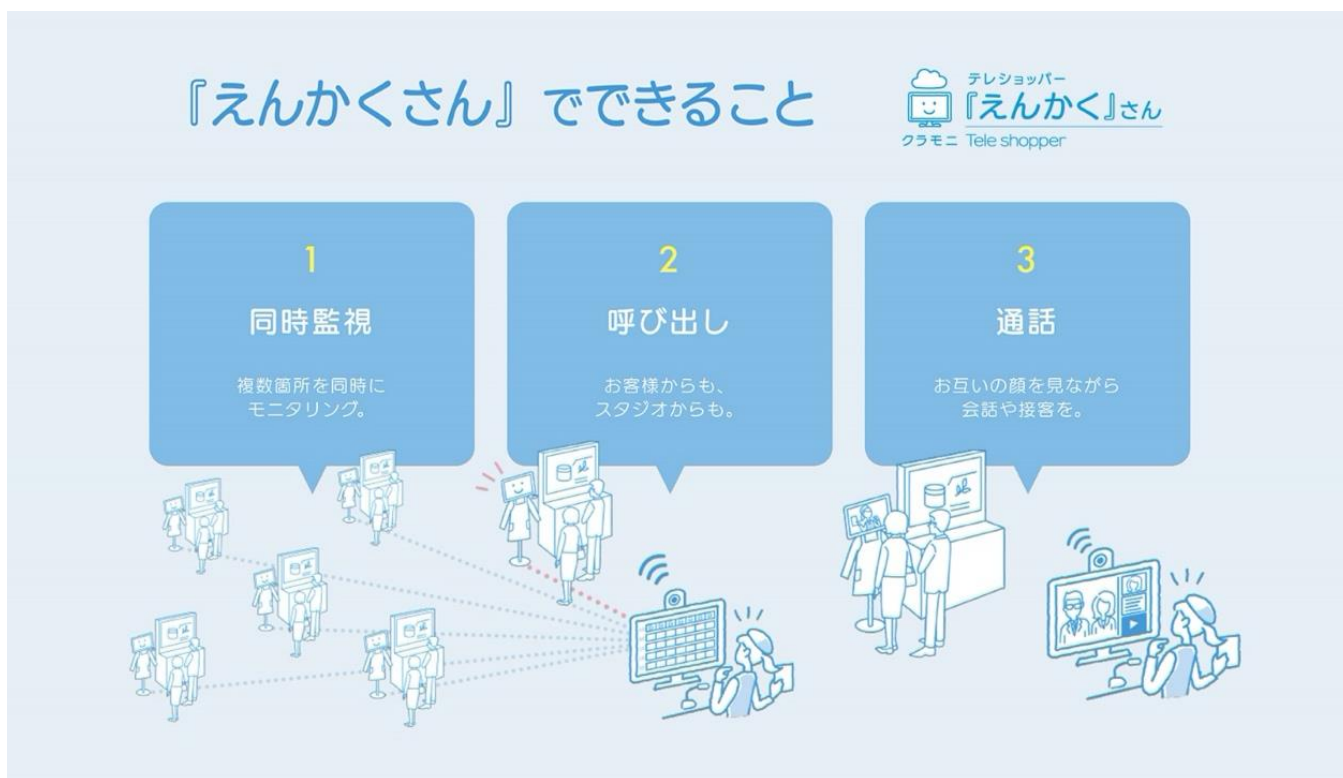
今後も引き続き検証を繰り返し、加えて体制を整えながら順次導入店舗を拡大していく予定です。

■有人受付の感染リスク対策対応を軽減するリモート受付

コロナ禍において「有人受付」を行う場合、飛沫感染リスク対策が非常に重要になっております。「えんかくさん」で受付業務を行っていただくことで、来店されたお客様の対面接客への不安を解消するとともに、消毒対応など感染対策業務の負担を軽減することにも貢献いたします。また非接触でありながらも「対面」同様にリアルタイムに丁寧な対応を可能にいたします。

■「えんかくさん」とは

複数ヶ所を同時監視しながら、各拠点と遠隔接客(通話)ができ、スタジオや自宅からリモートワークで接客業務を可能にするビーツの自社開発サービスです。「えんかくさん」を導入すると、テレショッパー(受付・接客スタッフ)は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つの特徴があります。



1. オンラインの様々な「不」を解決する、完全自社開発システム

通常の遠隔接客では、来店されたお客様の物理的なボタン操作などを起点にテレショッパーとの会話がスタートしますが、お客様が呼び出しを躊躇したり、積極的な活用をためらうケースがありました。「えんかくさん」は通話前から複数店舗のモニタリングが可能な独自 UI であるため、通話開始前より来店状況の把握ができ、テレショッパー側からの声かけによって、自然にお客様との会話をスタートすることができます。システムは完全自社開発のため、独自の UI 開発が可能です。今後もお客様から要望のある機能をスピーディーに実装していきます。

<PRESS RELEASE>

2. リアル接客よりスムーズなご説明が可能

お互いの顔を見ながらの会話はもちろんですが、画面越しならではの環境を活かし、拠点側のモニターに画像・映像コンテンツをワンタッチで投影が可能で、更に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が搭載されています。

3. 複数拠点を少数スタッフで運用できるから、人件費の削減にも

今までは「リアル販売員が立たないと成立しなかった」店頭の運用において、「えんかくさん」を活用頂く事で、1名の人件費のみで多拠点の対応が可能になります。また接客業務のみでなく、受付業務やリアルスタッフのアシストなど、多様な活用方法を検討頂けます。

■企業概要

当社は、「株式会社ベストプロジェクト」から「株式会社ビーツ」へと2021年1月1日より社名を変更いたしました。「お客様の声、世の中の鼓動に耳を澄まして、“プロジェクト”という枠組みを越え、本質課題に対し最高の“ソリューション”を提供する企業へ」という決意を新たな社名に込めて、更なる貢献を目指してまいります。

ビーツには店頭販促、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、百貨店、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おり、7月のリリース以降、多数の企業からお問い合わせ頂き、続々と導入を進めております。

「えんかくさん」 オフィシャルページ

https://www.beeats.co.jp/products/solution/clomoni/tele_shopper/

株式会社ビーツ <https://www.beeats.co.jp>

セイハネットワーク株式会社 <https://www.seiha.com>

本件に対するお問い合わせは、下記まで

digital@beeats.co.jp