

インフォメーションの DX を実現 インフォメーションのリモート化を「えんかくさんリアル」で開始 恵比寿ガーデンプレイスインフォメーションで導入

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、自社開発した遠隔接客システム「えんかくさんリアル」を、全国の有名商業施設にてインフォメーション業務を行う株式会社イースト(代表取締役社長:長島秀晃、東京都千代田区、以下「イースト」)が、2021年9月より恵比寿ガーデンプレイスインフォメーションに導入致しました。



<恵比寿ガーデンプレイス概要>

1994年の開業以来、レストランやカフェ、映画館や美術館などの文化施設、住宅・オフィス・ホテルなどを有するワンランク上の上質な暮らしをお届けする複合商業施設

所在地 : 東京都渋谷区恵比寿4丁目20番

運営 : サッポロ不動産開発株式会社

公式サイト: <https://gardenplace.jp/>

■えんかくさんリアル導入の背景

コロナ禍により、通常は有人で行っていたインフォメーション業務を、より安心安全なリモート対応とすることを検討。リモートインフォメーションを行うにあたり、施設側の状況を常時モニタリングすることができ、受付スタッフがお客様からの呼び出しを待つのではなく、受付スタッフから施設側のお客様へお声掛けができること、また施設側に設置する機材の起動操作が不要なシステムが必要条件となり、各条件を満たす「えんかくさんリアル」をご検討いただきました。

■トライアルを経て本格導入へ

2021年8月より恵比寿ガーデンプレイスにて1か月間トライアルを実施。インフォメーションを完全無人化し、主に施設内のご案内や、催し物のご案内等を実際に対応。「えんかくさんリアル」により、リモート受付を安定して実現できると評価頂き同9月より本格導入を行い、以降安定運用いただいております。

【イーストご担当者様コメント】

導入先が商業施設ということもあり、装飾やデザイン等にも臨機応変に対応し、伴走いただけるような企業を選定したいと考えておりました。トライアル期間中、様々なトラブル対応や要望に対し、迅速に対応いただけたこと、またリモートインフォメーションを実現するうえで重要な「安定した通信環境」での利用が実際に確認できたことが本導入を決定する要因でした。導入先施設様からも従来のインフォメーションとは異なり、人通りの多い場所にリモートインフォメーションを設置することができたため、従来はテナント様に直接問い合わせが入っていたようなケースでも、リモートインフォメーションで対応することができ、テナント様への負担・課題が解消されたというお言葉を頂いています。今後もインフォメーションのDXとして、様々な商業施設に展開を検討していきたいと考えています。

えんかくさん リアル

■「えんかくさんリアル」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。「えんかくさんリアル」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。「えんかくさんリアル」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. 独自の声かけ機能で接客機会が3倍に、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。「えんかくさんリアル」は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るため、1日の接客機会が約3倍*に増加します。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、コスト削減・プロセス改善にもつながる

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、「えんかくさんリアル」を活用頂く事で、1名の人員費のみで多拠点の対応が可能になるため、人員費の削減につながります。また接客スタッフの導入工数も効率化し手間を削減することが可能です。



コスト削減に関する詳細はWEBサイトをご確認ください。<https://www.beats.co.jp/products/solution/digital/enkakusan real/>

※自社調べ。採用各社様の接客ログ解析の結果、会話開始のきっかけは「オペレーターからの声かけ(72%)」が「お客様によるボタン呼び出し(28%)」を大きく上回りました。

■トライアル受付中

「本格導入前に、まず試してみたい」という声にお応えし、トライアルキットをご提供しております。詳細はお気軽にお問い合わせください。



キットを受け取って電源を入れるだけで「えんかくさんリアル」をはじめられる!

トライアルキット内容



※申し込みは会員登録です。スタジオールはご用意下さい。

■企業概要

当社は、企業のあらゆるマーケティング課題の解決に向け、企画から製作・運用まで一貫して手掛けるクリエイティブエージェンシーです。スピードを増すマーケティング市場の変化、人々の価値観や社会の変化に対し、先鋭的でパワフルなクリエイティブと、デジタルを活用した新たなツールやソフトウェアでのデータの蓄積・分析により、新たな商品体験・購入の場「ラストワンマイル」の革新に取り組んでおります。

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、「えんかくさんリアル」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、多数の企業からお問い合わせいただき、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.beats.co.jp/products/solution/digital/enkakusan real/>

株式会社ビーツ <https://www.beats.co.jp>

株式会社イースト <https://www.east-inc.jp/company/>

恵比寿ガーデンプレイス <https://gardenplace.jp/>

本件に対するお問い合わせは、下記まで
digital-support@beats.co.jp