

【来所者数 2 倍】 大阪府内観光案内所をリモート接客で無人化 「えんかくさん」を活用した行政 DX

店頭 DX、接客 DX を中心とするトータルマーケティングエージェンシーの株式会社ビーツ(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」)は、2022年8月からリモート接客システム「えんかくさん」を株式会社南海国際旅行(代表取締役: 清原 康仁、大阪府大阪市浪速区、以下「南海国際旅行」)が和泉市より委託を受けて運営する大阪府和泉市の観光案内所に導入したことをお知らせします。観光客の受付・ご案内に「えんかくさん」を活用し、観光案内所の無人化を実現。平均来所者数 2 倍の増加、勤務の効率化等の効果が得られました。



■概要

【導入開始日】 2022年8月9日(火)～

【導入箇所】 大阪府和泉市観光案内所 1 箇所(和泉中央駅構内)

【使用システム】 リモート接客システム「えんかくさん」

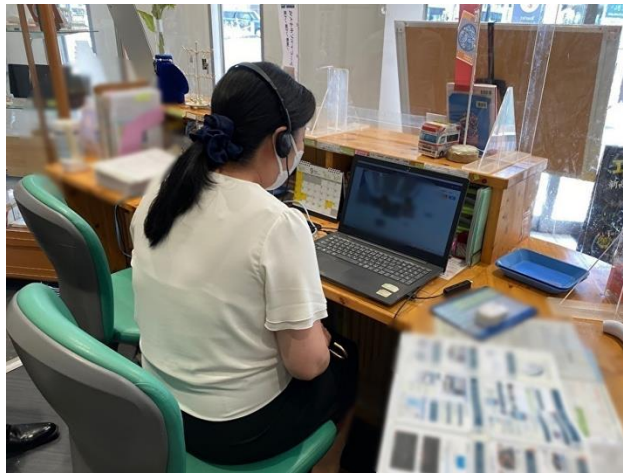
<PRESS RELEASE>

■実施内容

大阪府和泉市で南海国際旅行が和泉市より委託を受けて運営する観光案内所 2 か所のうち 1 か所にモニターを設置し無人化。

もう 1 か所の観光案内所にいるスタッフが無人案内所にいらっしゃったお客様の受付・ご案内対応を必要に応じてリモートで行います。

お客様は呼び出しボタンでスタッフを呼び出すことができるほか、無人案内所をリアルタイムにモニタリングしスタッフから画面越しにお声がけすることも可能です。



画面共有でご案内がスムーズ

リモート接客時はモニターに地図や写真、資料等を表示しお客様に画面を共有してご案内することができます。またペンツールで画面に自由に書き込むこともできるため、目的地へのご案内等もスムーズに行うことができます。



画面共有しペンツールで書き込み

モニターはお客様のセルフ操作で観光情報が取得できる

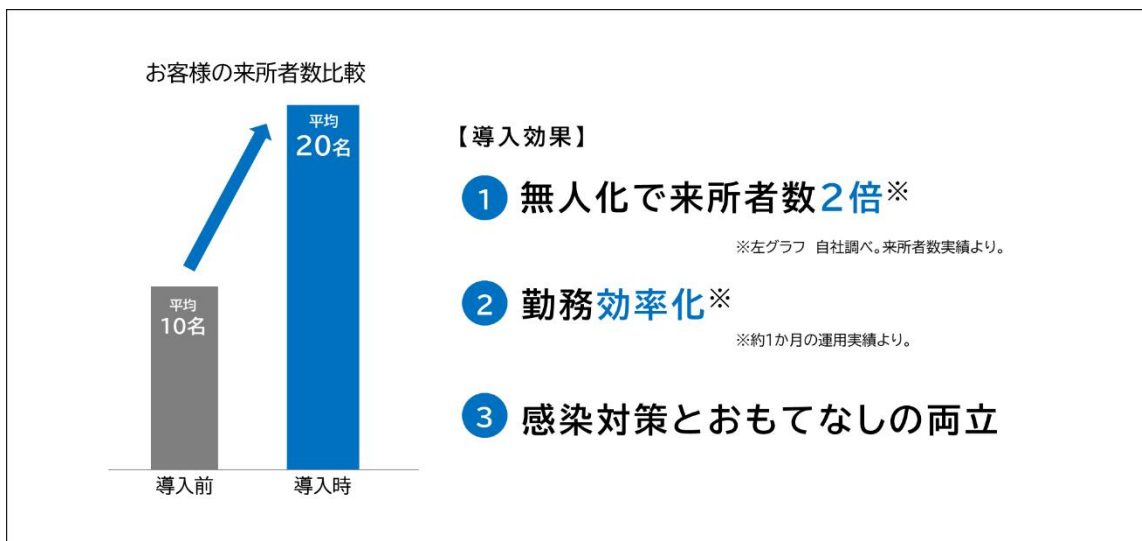
無人案内所に設置したモニターは常時待ち受け画面として、市のホームページが表示されています。*
来所されたお客様はスタッフとリモートで会話するだけでなくセルフ操作で情報を確認することもできます。

*お客様が自由に他 WEB サイトを開くことができないよう設定しています。



待機画面

■導入効果



① 無人化で来所者数2倍※

無人案内所として運営することにより、これまで1日約10名の来所者数が、約20名と2倍に増加しました。また50名以上が来所する日もあり、来所者数は最大5倍を達成しています。

南海国際旅行ご担当者様は「スタッフが待ち構えているように見える有人対応より、無人の方が気軽に立ち寄りやすい」という、お客様の立ち寄りに対する心理的ハードルが下がった点が来所者数増加の要因と分析されています。

また来所者数が増えたことにより、案内所に設置しているパンフレット等の持ち帰り数も増加し、市の魅力をより多くの方に知っていただくことにも繋がりました。

② 勤務効率化※

1か所を無人案内所にし、スタッフの勤務場所が2か所から1か所になったため、スタッフ1人あたりの稼働時間を短縮することができました。観光案内所に常時待機し、稼働するスタッフ数を減らすことができるため、業務効率化・人件費削減効果も期待できます。

③ 感染対策とおもてなしの両立

非対面・非接触にて観光案内をすることができるため、新型コロナウイルスの感染リスク軽減対策にもなり、お客様に安心して来所していただける観光案内所になりました。「えんかくさん」によるリモート接客は、顔が見えることでの安心感はもちろん、地図やパンフレットを見せながらの丁寧なご案内など、非接触でありながらも温かみある対応ができるため、お客様にも好評です。

<PRESS RELEASE>

■南海国際旅行ご担当者様コメント

「えんかくさん」を導入して約 1 か月という短い期間でも目に見えて効果を実感しています。今後はリモート接客を活用して、他拠点での観光案内所の無人化や、アンテナショップの無人運用なども検討したいと考えています。

■リモート接客システム「えんかくさん」とは

リアルに限りなく近いリモート接客システム



複数拠点を同時監視しながら、各拠点と遠隔接客(通話)ができ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、オペレーター(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・施設等にいるお客様に対し、遠隔で受付・接客業務を行うことができます。

「えんかくさん」は店舗での販売業務や受付窓口業務、契約業務など対話による接客が必要な場に多数導入いただいております。リアルに限りなく近い、思いやりのある接客ができる豊富な機能を備えており、観光 DX をはじめ、受付、接客 DX 等さまざまな対面対応業務の DX 化にご活用いただけます。

接客数を増やせる!「えんかくさん」

通常の遠隔接客では、お客様のボタン操作等を起点にオペレーターとの対話が始まります。しかしお客様が受付・接客スタッフの呼び出しを躊躇し、積極的な活用をためらうケースもあります。「えんかくさん」はオペレーター側からの声掛けによって、自然にお客様との対話をスタートできるため、1 日の接客機会が約 3 倍※に増加します。

※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掛け(72%)が「お客様からのボタン呼び出し(28%)」を大きく上回ることが分かっています。

詳しくは下記「えんかくさん」オフィシャルページをご確認ください。

https://www.beats.co.jp/products/solution/digital/enkakusan_real/

<PRESS RELEASE>

■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。

「えんかくさん」オフィシャルページ

[https://www.beeats.co.jp/products/solution/digital/enkakusan real/](https://www.beeats.co.jp/products/solution/digital/enkakusan_real/)

株式会社ビーツ <https://www.beeats.co.jp>

株式会社南海国際旅行 <https://nankai-travel.com/>

お問い合わせは下記まで

enkakusan@beeats.co.jp