

〈PRESS RELEASE〉

報道関係各位

2023年11月14日

株式会社ビーツ

サンワカンパニー様 住宅設備ショールームの 完全無人化を「えんかくさん」がサポート

スマートショールーム～人がいない気軽さで予約が殺到！

株式会社ビーツ(大阪府大阪市中央区、以下「ビーツ」)は、住宅設備機器と建築資材のインターネット通信販売を行う株式会社サンワカンパニー(大阪市北区、以下「サンワカンパニー」)が2023年9月1日にオープンした札幌スマートショールームにおいて、リモート接客システム「えんかくさん」を導入いただきました。

この度はオープン後も盛況な接客・予約状況をはじめ、今後の展望についてなど評価のコメントをいただきましたことをお知らせいたします。

今後も増加が予想される無人店舗・無人ショールームへの貢献を目指してまいります。



■概要

導入開始日 2023年9月1日(金)～

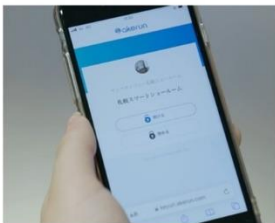
導入場所 サンワカンパニー 札幌スマートショールーム

利用方法 ●仙台オフィスにいるスタッフが遠隔で接客対応

- ①入口、見学ルートのタッチパネルモニターで【館内接客】
- ②ミーティングルームでの【見積もり接客】
- ③見学中の接客に対応する【タブレット接客】
- ④自由見学者への【アバター接客】

■お客様や場所に合わせて、「えんかくさん」の多彩な接客が無人化に大活躍！

入館



事前にメールしたurlから解錠してご入館いただけます。

館内接客



3カ所に設置されたタッチパネルモニターはお客様による呼び出し、スタッフからのお声掛けが可能です。

見積もり接客



ミーティングルームでスタッフがモニター越しに商品の説明、お見積りの依頼を承ります。

タブレット接客



タブレットの貸し出しで、館内どこからでも接客を受けることができます。

アバター接客



待機スタッフがアバターでご質問にお答えします。

■えんかくさんを採用いただいた理由

①完全無人運営にぴったり

自動電源 ON/OFF、ご説明員様からお客様へのお声掛け、遠隔操作によるトラブル対応など、「えんかくさん」には完全無人のショールーム運営にぴったりの仕様になっています。

②「誰がどこでも」対応できる

複数拠点と複数オペレーターを紐づけられるので、「誰でもどこでも」接客対応ができます。

今後も無人ショールームを展開していくなかで全国から、スタッフが空いている時間で接客できる新たな販売方法が確立できます。

③えんかくさんは安定・安心運用

1時間以上の接客にも安心な、安定した通話品質の高さや、事前の実機検証会で課題をクリアするなどの細かなフォロー体制に高い評価をいただきました。

④待受画面でのブラウザ表示に対応

えんかくさんでは、指定の URL を設定することで、待受画面にてブラウザ表示できるのが特長です。

今回のショールームにおいては、専用の Web ページからフロアマップや施工事例、商品カタログなど、お客様が知りたい情報をタッチパネルモニターで簡単に閲覧いただけ、無人化に欠かせない機能として活躍しています。



インタラクティブサイネージとの組合せで、無人での情報提供が可能に

⑤高いカスタマイズ性

機材の選定やアバターなど、カスタマイズ性が高いことも「えんかくさん」を採用いただく理由となりました。

■ご担当者様のインタビュー

「えんかくさん」のおかげで、目指していた完全無人のショールームをスタートさせることができました。人の目が気にならない気軽さが魅力で好調に予約をいただいている状況です。

スタッフを置かないことで、働く人と訪れるお客様双方にメリットがあるショールームを広げていきたいと思えます。また将来的には、育児などで出社できないスタッフが自宅から接客できるようになる、そんな働き方の改革にもつなげていきたいと考えています。

■テレビで紹介されました

8/31(木) STB 札幌テレビ「どさんこワイド179」で株式会社サンワカンパニーのスマートショールームが紹介されました。ぜひともご覧ください。

[完全無人のショールーム キッチンや洗面台を展示 アバターが接客 気軽さが魅力](#)

■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

OMO えんかくさん



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、受付 DX、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。

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.beeats.co.jp/products/solution/digital/enkakusan_real/

■ビーツについて

ビーツは、スペースデザインと店舗デジタルソリューションを最適化するオフラインオーガナイザーです。クリエイティビティにデータやテクノロジーを組み合わせることで、店舗という最強の顧客接点で体感できるブランドエクスペリエンスを大きく進化させ、生活者のリアルな感動・喜び・信頼を生み出す心地よい「共感」を創っていきます。

株式会社ビーツ

<https://www.beeats.co.jp>

本件に関するお問い合わせは下記まで、お気軽にお問い合わせください。

digital-support@beeats.co.jp