

2022 年 6 月 21 日

株式会社ビーツ

スーパー店頭でのリモート接客で「ぶなクイーン」の販売数が約 5 倍に

リモート接客「えんかくさん」での接客を受けたお客様の約 9 割が満足・約 7 割が購入

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、都内で 7 店の食品スーパーを展開する株式会社三浦屋（代表取締役社長：水口嘉徳、東京都杉並区、以下「三浦屋」）と協働し、ぶなしめじ等の生産および販売を行う株式会社ミスズライフ（代表取締役社長：一山哲也、長野県上水内郡、以下「ミスズライフ」）が取り扱う、肉厚がありしめじとは思えない旨味のある「ぶなクイーン」のリモート販売の実証実験を実施。

販売数が約 5 倍（未実施日と比較）に伸長、リモート接客に対するお客様アンケートでは約 9 割が「接客に満足」との回答を得ました。



■実施概要

実施日	2022 年 6 月 10 日（金）・13 日（月） 合計 2 日間
実施店舗	三浦屋 コピス吉祥寺店（武蔵野市）、飯田橋ラムラ店（新宿区）
対象商品	ミスズライフ「ぶなクイーン」
使用システム	リモート接客システム「えんかくさん」

■実施内容

2店舗の「ぶなクイーン」売場にモニターを設置し、都内の別場所にあるスタジオから2店の店頭を販売スタッフがモニタリング。買い物中のお客様にオペレーターがお声掛けし、「ぶなクイーン」の特長スライドをモニターに表示しながらご紹介。焼く、蒸すなど、簡単で多彩なレシピを動画で紹介することで、ブランド認知・リピート購買を促進しました。



■実施結果

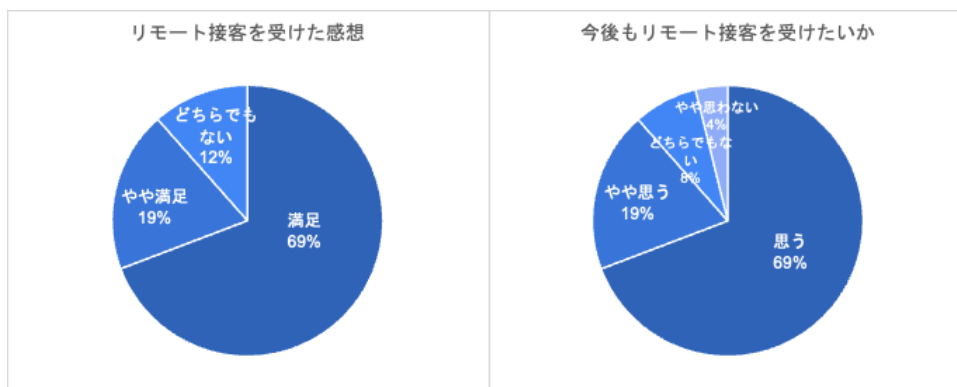
2店舗のPOSデータでは、「ぶなクイーン」の2日間合計販売数が平常時の約5倍に伸張しました。店頭へのマネキン人材を投入、試食販売を実施しなくても、リモート接客「えんかくさん」の導入で拡販効果があることが実証されました。

またリモート接客を受けたお客様の7割以上が「ぶなクイーン」を購入していることから、お声掛けができる「えんかくさん」の有効性を確認することとなりました。

■リモート接客を受けたお客様の声

実施当日、リモート接客を受けたお客様にアンケートを行ったところ、約9割のお客様が、接客に満足され、今後もリモート接客を受けてみたい、と答えたことが分かりました。

この結果から、消費者も画面越しの会話が日常的なものとなり、抵抗感が少なくなっていると思われます。



出典：リモート接客後のアンケート。n=26

■各社コメント

実証実験を終え、各社のコメントは下記の通りです。

三浦屋 コピス吉祥寺店 店長 片岡様

年配のお客が多いのでデジタルは敬遠するかと思っていましたが、抵抗なく接客を受けられていて安心しました。通常は1日2~3個の売上でしたが、「えんかくさん」導入時は通常の5倍も売れ、効果を実感しました。

三浦屋 販促企画室 古谷様

店頭でも積極的な接客を推進している所ではありますが、今回の「えんかくさん」導入により、売場に賑わいや楽しさが現れており、販売実績にもつながっておりますので、遠隔接客が販売促進にとっても重要であると再認識致しました。他の商品でも取り組んでいきたいと思います。

ミスブライフ 北原様

売上が想像以上に大きく伸長し、今後の販促手法に大きな期待を感じています。「ぶなクイーン」は、しめじステーキなどレストランやホテルのオーナー様から高く評価されている一方で、一般の方々にはまだまだ認知の低い商品です。加えて「カットぶなしめじ」の品質の良さも広く伝えていきたいので、今後の展開を検討したいと思います。

株式会社ビーツ代表 上野山

リモート接客のシステム「えんかくさん」のご提供でなく、売場作りからオペレーター人材の手配、接客に必要なセールストークや動画の作成まで、施策の成功までしっかり伴走できるのがビーツの強みです。試食販売など有人販売の代替策が求められるなか、今回の実証実験で効果が証明されましたので、ご興味をお持ちの流通・メーカー各社様はぜひお気軽に当社にお問合せください。

■「えんかくさん」とは

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、店舗等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」には3つの特長があります。

1. 独自の声掛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、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。

しかしお客様が呼び出しを躊躇されたり、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」で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。



※当社調べ 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。

2. リアル接客よりスムーズな説明が可能

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、店舗側のモニターに画像・動画コンテンツをワンタッチで投影することが可能です。

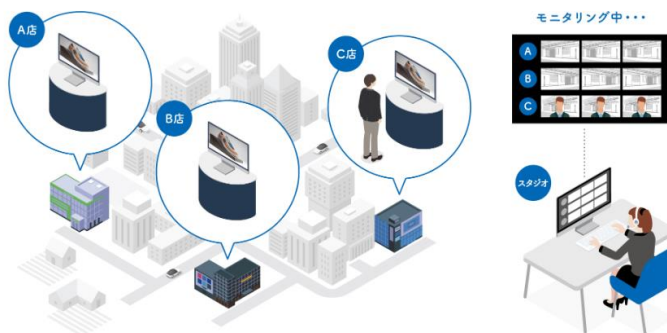
さらにペンツールによる書き込み説明もできるなど、スムーズな接客を実現する機能が搭載されています。



3. 複数拠点を少数オペレーターで運用、コスト削減・プロセス改善に

これまで「リアル販売員が立たないと成立しなかった」店頭の運営において「えんかくさん」を活用いただくことで、少数のオペレーターの人件費のみで多拠点の対応が可能になります。

また接客スタッフの導入工数も効率化でき、手間を削減することができます。



■トライアル受付中

「本導入前に、まず試してみたい」という声にお応えして、トライアルキットをご用意いたしております。

お気軽にお問合せください。



「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/

■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。

株式会社ビーツ <https://www.beeats.co.jp>

株式会社三浦屋 <https://www.miuraya.com/>

株式会社ミスズライフ <https://www.misuzu-life.co.jp/>

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