

ウォータースタンド株式会社が遠隔接客サービス「えんかくさん」をヨドバシカメラに順次導入

新たな商品体験・購入の場を提供する株式会社ベストプロジェクト（代表取締役社長：上野山沢也、東京都中央区、以下「ベストプロジェクト」）は、アフターコロナにも対応するべく、自社開発したシステム、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」）を利用した遠隔接客サービスを2020年7月より提供しております。

2020年11月より、水道直結式のウォーターサーバーを提供するウォータースタンド株式会社（代表取締役 本多均、埼玉県さいたま市、以下「ウォータースタンド」）が「えんかくさん」を11月2日よりヨドバシカメラ マルチメディア Akiba、11月5日よりヨドバシカメラ マルチメディア 吉祥寺（その他順次追加予定）にて開始しました。

ウォータースタンドでは、ウォーターサーバーのレンタル申し込みをインターネットや全国に展開中のショールームなどで随時受け付けていますが、これまで店頭で接客していたスタッフがコールセンターからオンラインでご案内することで、売り場で契約意向のあるお客様にまんべんなく対応していきます。

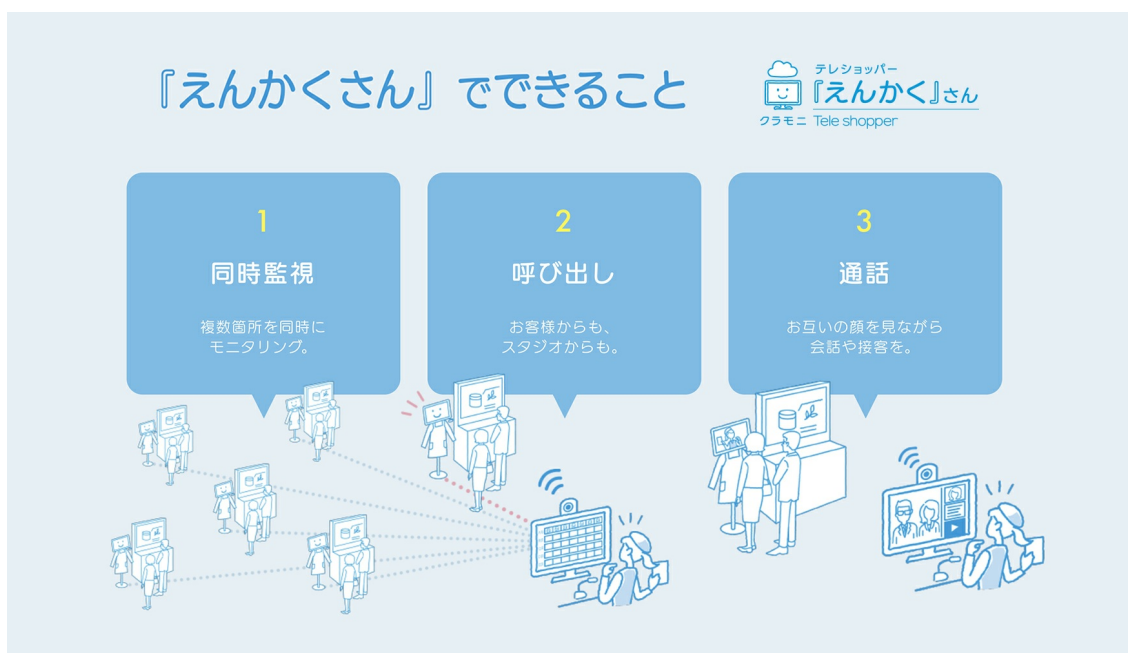
■「えんかくさん」とは

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ベストプロジェクト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（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。



今後導入予定の什器イメージ

「えんかくさん」を利用した遠隔接客サービスには、主に3つの特長があります。



1. オンラインの様々な「不」を解決する「えんかくさん」は自社開発システム

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がけによって、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。

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「リアル接客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。

ベストプロジェクトには店頭販促、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、対話による接客や受付が必要な店舗での利用に適しています。

「えんかくさん」 オフィシャルページ : https://www.bestproject.com/products/solution/clomoni/tele_shopper/
株式会社ベストプロジェクト <https://www.bestproject.com>
ウォータースタンド株式会社 <https://waterstand.co.jp>

株式会社ベストプロジェクトのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/61940

本件に対するお問い合わせは、下記アドレスまでお願い致します。

digital-support@bestproject.com