

りそな銀行、支店にて Buddycom を導入

—店頭営業の高度化を目指し、支店内の情報連携を強化—

株式会社サイエンスアーツ（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：平岡 秀一）は、株式会社りそな銀行（代表取締役社長：岩永 省一、本社：大阪市中央区）にコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom（バディコム）」が採用されたことをお知らせいたします。採用された店舗では、Buddycom と専用の Bluetooth イヤホンマイクを使用し、ロビースタッフとお客さま窓口、バックオフィスにおいて、リアルタイムなコミュニケーションが可能となり、来店していただいたお客さまをお待たせしない、スムーズなおもてなしを実現しております。



りそな銀行



buddycom



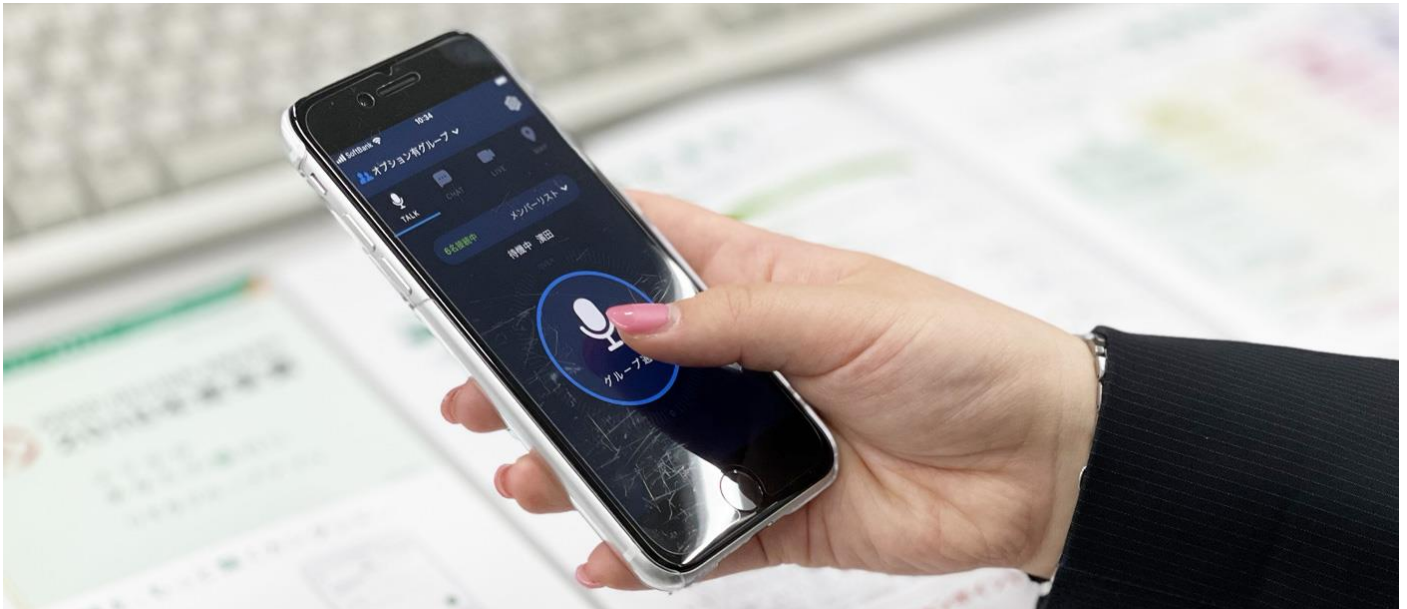
りそな銀行の支店では、支店の形状などの影響で、スタッフ間の連携が取りにくい場合にはトランシーバーを利用していましたが、複数人における双方向の会話がしづらいなどの機能的な問題だけでなく、ケーブルが引っ掛かる、アンテナが腰に刺さるなどの物理的な問題もあり、最低限の台数で運用をしていたため、スタッフ間の連携は十分ではありませんでした。さらに、りそな銀行では、「新たな店頭営業スタイル」の構築に向けて取り組んでおり、スタッフ間の連携はこれまで以上に求められている状況でした。

今回、「Buddycom」の持つ各種機能（複数人での同時通話が可能、音質が良い、連続通話可能時間で営業時間をカバー可能、グループ分けが広くできるなど）やコードレスでの運用が可能といったことにより、これまでの問題が全て解決されることに加え、今後の展開を見据えた将来性が評価され、採用されることとなりました。

今回の「Buddycom」の導入にあたり、トライアルを実施した店舗では、使いやすさ・装着のしやすさなどから、ロビースタッフ・お客さま窓口・バックオフィス・管理者の全員にイヤホンマイクを支給することとなりました。

その結果、ロビースタッフは、総合受付でお客さまと話をしながら、ごく自然な形で、支店内のスタッフ全員に、ご予約いただいていたお客さまの来店やご用件を伝達することができ、お客さまをお待たせすることなく、ご案内することが可能になりました。お客さまをお待たせせず、スムーズに手続を進めることで、銀行からのご提案を聞いていただく時間も生まれ、新たなセールスチャンスも生み出せることも期待されています。

さらに、支店の管理者からは、スタッフ同士が「Buddycom」でやり取りしている会話の内容を聞いているだけで、スタッフの動きが把握しやすくなり、管理者の判断が必要なことも会話の中でフォローできるなど、スピード感のあるお客さま対応ができるようになったとの評価をいただいています。



■ Buddycomとは

デスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」は、音声や動画、位置を利用したデジタルアシスタントでのコミュニケーションが可能です。

利用実績では、航空、鉄道、建設、福祉施設、流通など様々な業種でのコミュニケーション手段として利用されています。<https://www.buddycom.net/ja/index.html>



Buddycom は音声・映像での遠隔コミュニケーションが可能なツールとなっていますので、新型コロナウイルスの感染再拡大の中でも、多くの現場で活躍しています。1ヶ月無料でお試しできますので、ぜひ実際に触ってみてください。

無料トライアルはこちらから：

<https://console.buddycom.net/static/pc/signup.html#/>

株式会社りそな銀行 について

株式会社りそな銀行は、本店を大阪府大阪市中央区に置く、りそなホールディングス傘下の本邦最大の信託併営リテール商業銀行。株式会社りそなホールディングスは 2021 年・2020 年と 2 年連続、経済産業省と東京証券取引所による「デジタルトランスフォーメーション銘柄(DX 銘柄)」に選定されている。

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

株式会社サイエンスアーツ について

サイエンスアーツは、「世界の人々を美しくつなげる」をミッションとして掲げ、デスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」を提供しています。

「Buddycom」は既に 400社を超えるお客様の現場で活用されており、音声のみならず、テキスト、画像、動画、位置情報、AI などを活用することにより、あらゆる業種・業界のミッションクリティカルな現場において、新たなチームコミュニケーションを可能にするホリゾンタルxSaaS アプリケーションです。

◆ お問い合わせ先

【社名】株式会社サイエンスアーツ

【所在地】東京都新宿区神楽坂 4-1-1 オザワビル 7 階

【代表取締役社長】平岡 秀一

【資本金】五千万円

【設立】2003 年 9 月

【TEL】03-5846-9670

【E-mail】pr@science-arts.com

【Web サイト】<https://www.buddycom.net/>