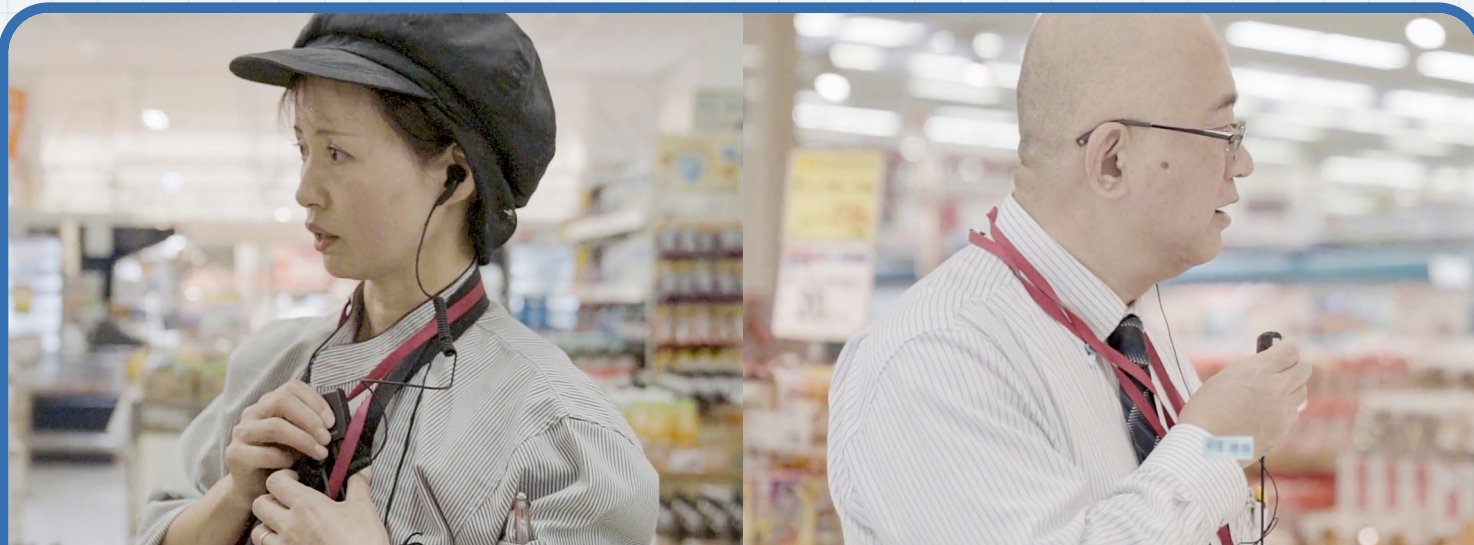




「人・物・場所を探す時間」を大きく短縮 お客さまサービスが向上

イオンリテール株式会社では、店舗従業員間のコミュニケーションと情報共有にBuddycomを活用しています。限られた人時を有効に使うため、商品の問い合わせや人を探す時間といったムダを徹底的に排除し、本来必要なお客さま対応・サービスに注力できる環境づくりを進めています。

導入前は、人時不足の常態化と非効率な接客対応が課題でした。店舗のデジタル化の一環でスマートフォンを導入したものの、慢性的な人手不足のなか、端末を導入しただけでは充分なお客さまサービスの実現が難しくなっていました。

導入の最大の目的は「従業員の働き方改革」の実現でした。トランシーバーと違いインターネット回線を利用するため通信状況にほぼ制約がないこと、1ヵ月単位のアカウント利用料、アプリ機能の将来性や使いやすさも決め手となりました。

導入後は、研修・昼礼などの遅刻や欠席が減り、レジや包装の応援者をすぐ呼べるため、お客さまをお待たせする時間が減少。従業員の移動距離は、歩数計による導入前後の比較で約2分の1にまで削減されました。移動が減ってもコミュニケーションや接客対応はむしろ改善しています。



業務のチームプレーをすべてBuddycomで。 限られた人時を有効活用

主な使用機能



応援要員をすぐ呼び出し、 レジ混雑もスムーズに

食品レジの混雑時など、店内放送で応援要員を呼んでも集まりが遅いことがありましたが、Buddycomなら個別に呼び出せて簡単かつ早くなりました。複数名への指示や確認も一度に伝えられ、従業員全員が「いつ何が必要か」の共通認識を持てます。相手の通話終了を待たない双方向通話や、録音の聞き返しも重宝されています。

担当外でも即座に案内でき、 お客さまサービスが向上

服飾・住居エリアなどでは、時間のかかっていたお客さまからのお問い合わせ対応が、その場での情報共有で解決できるようになりました。「孫の手」のような見つけにくい商品の問い合わせも、担当外の従業員が即座に案内できます。早朝オペレーションでも応援依頼や終了報告に逐次対応し、効率的な人員配置につながっています。



導入前の課題

- 人時不足が常態化し、非効率な接客対応が課題だった
- スマートフォンを導入しただけでは、充分なお客さまサービスの実現が難しかった
- 店内放送では応援要員の集まりが遅く、指示・確認も個別連絡で手間がかかっていた



ご担当者からのメッセージ

音声の聞き取りやすさなど品質がとても良かったです。非常に効果的なツールですので、まずはBuddycomを実際に使ってみてください。



株式会社サイエンスアーツ

東証グロス:4412

www.buddycom.net