



スマホ1台で店内外の連携を強化 多店舗・多チーム展開にも対応

株式会社ジョイフル本田では、広い店内での接客品質を保ちながら店舗オペレーションを効率化するため、従業員間のコミュニケーションにBuddycomを活用しています。内線アプリ・外線・インカムをスマートフォン1台に集約し、店内から店外業務までをつなぐ連絡手段として運用しています。

導入前は、業務用スマートフォンとPHSの2台持ちが従業員の負担やストレスになっていました。PHSでの1対1連絡では、担当者探しや情報共有がリレー方式になって対応に時間がかかり、さらにPHSの利用範囲が店舗内に限られているという課題もありました。

どのチームが扱う商品かわからず、各チームに電話をかけても「うちではない」となって確認先が増えるなど、「誰に聞けばいいかわからない」場面が起こりやすい状況でした。

導入後は全員へ一斉に問いかけられるようになり、商品の所在確認や問い合わせ対応の時間を大幅に短縮。スマートフォン1台への集約で2台持ちも解消され、従業員の負担軽減にもつながっています。



店外業務まで含めた連携を実現

現場主導の多様な機能活用で運用が定着

主な使用機能



店外業務でもリアルタイムな 連絡が可能に

PHSは店内利用が中心でしたが、Buddycomはスマートフォンで使えるため店外でも通話できます。お客様宅への商品配送後の帰社連絡など、外出時にも店内の従業員とスムーズに連絡が取れるようになりました。「店の外に出ると連絡しづらい」という不便さがなくなり、店外業務を含めた連携がしやすくなりました。

定型文・画像共有など 現場ならではの活用が定着

音声通話に加え、チャットや画像共有も活用されています。「レジ応援」「切り売り」など頻繁な呼び出しは定型文に登録してワンタップで送信し、聞き逃した内容は録音を再生して確認、欠品商品は写真を撮って共有しています。単なる連絡手段の置き換えにとどまらず、現場の運用に合わせて無理なく定着している点も特長です。



導入前の課題

- 業務用スマートフォンとPHSの2台持ちが、従業員の負担やストレスになっていた
- PHSの1対1連絡では、担当者探しや情報共有がリレー方式になり対応に時間がかかっていた
- PHSの利用範囲が店舗内に限られていた

ご担当者からの メッセージ

1対1の通話から全員への一斉送信が可能になったことで、誰に聞けばよいかわからない商品に関する問い合わせにも、スムーズに対応できるようになりました。情報共有のスピードは大きく向上し、今では店舗運営に欠かせないツールになっています。



株式会社サイエンスアーツ

東証グロース:4412

www.buddycom.net