

【94%のスタッフが「使いやすい」と実感】 中部国際空港案内所でリモート接客を実施

「えんかくさん」初の空港試験導入での利用調査より

店頭 DX、接客 DX を中心とするトータルマーケティングエージェンシーの株式会社ビーツ(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、中部国際空港旅客サービス株式会社(代表取締役社長:犬塚 力、愛知県常滑市、以下「中部国際空港」)が中部国際空港セントレア案内所に次期システム検討のため試験導入したリモート接客システム「えんかくさん」の利用に関するスタッフ向けアンケート調査を実施いたしました。



■調査概要

【調査期間】

2022年10月14日(金)~10月23日(日)

【調査機関】

自社調査

【調査対象/有効回答数】

期間内に対応いただいた中部国際空港オペレーター様/18名

【調査方法】

期間終了後に使用したスタッフにアンケートを実施

<PRESS RELEASE>

■試験導入概要

- 【実施期間】 2022年10月14日(金)～10月23日(日)
【実施場所】 第一ターミナル3階中央案内所
【利用方法】 案内所に既に導入済みの遠隔案内装置に「えんかくさん」を試験導入し、リモート接客を実施。別案内所にいるスタッフ様が必要に応じてお客様のご案内業務を行う。



■試験導入の背景

コロナ禍以降、国内外を問わず訪れる利用客と対話をする空港案内所業務でも感染対策を徹底する必要がありました。中部国際空港では現在ご利用中のリモート接客からの機能強化を図るため、複数のリモート接客システムを比較の上、新たなシステムの導入を検討されていました。

■「えんかくさん」を試験導入いただいた理由

- (1) 現地の監視(モニタリング)機能があること
- (2) お声がけ機能があること
- (3) 聴覚障害者とのコミュニケーションもスムーズに行うことができること
- (4) 既存機材が活用できること

上記4点を満たすことができるという点で、「えんかくさん」を評価いただき試験導入に至りました。

■調査結果

- ① 「えんかくさん」は使いやすい機能があると使用したスタッフの**94.4%**が評価
「えんかくさん」を使ってみて、使いやすい機能・便利な機能があったと94.4%が回答しました。

具体的には、

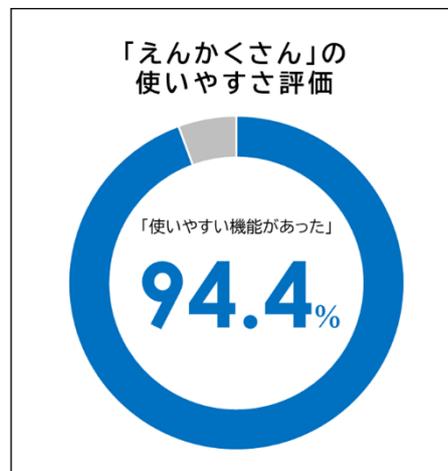
「お客様の呼び出しからの通知速度や、会話のタイムラグが少なく、モニタリングもできるので、実際に案内所に立っているのと同じような感覚で対応できた。」
「お客様がモニター前にいると、音や画面で通知が出るので、すぐにお客様に気付き、対応することができた。」
「画面を共有し表示している地図などにペンで書き込みができるので案内がしやすかった。」

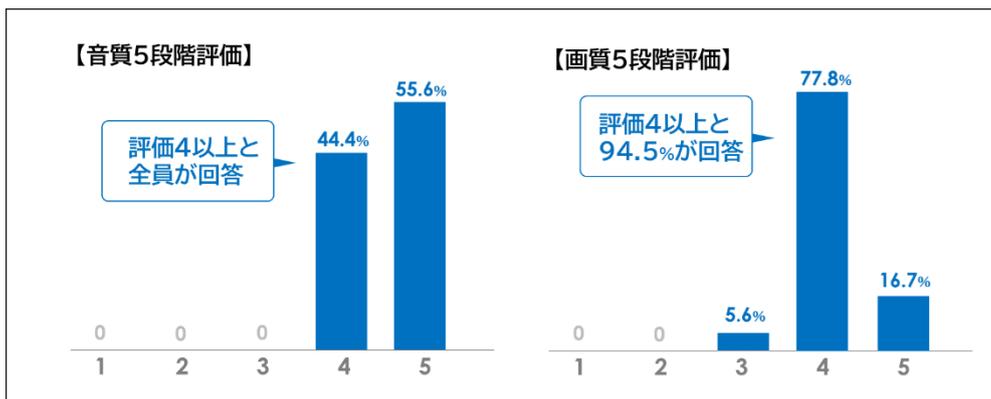
などのコメントをいただきました。

- ② 音質&画質についても**94%以上**が高評価を選択(5段階評価で4以上)

音質調査の結果、5段階中、55.6%が5の評価、44.4%が4の評価
画質調査の結果、16.7%が5の評価、77.8%が4の評価、5.6%が3の評価を回答しました。

リモート接客を行う上で、お客様とスムーズに会話を行うためには、音質の良さ・画質の良さが欠かせません。安定した通信で音声途切れることなく会話ができる、お客様の表情などをしっかり確認できると評価いただきました。





その他、詳細な調査結果についてはお問い合わせください。

enkakusan@beeats.co.jp

■中部国際空港ご担当者様コメント

「えんかくさん」はお客様を検知して通知する機能や音声クリアに聞こえることもあり、非常にスムーズにリモート接客を行うことができました。訪日外国人観光客も戻りつつある中、国籍を問わずリモート接客はお客様にご利用いただくことができ、ターミナル内のご案内、周辺の観光案内、フライトのご案内などをリモートで行うことができました。今後より良い案内所の在り方を検討し、リモート接客の可能性を検討していきます。

■リモート接客システム「えんかくさん」とは

リアルに限りなく近いリモート接客システム



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・施設等にいるお客様に対し、遠隔で受付・接客業務を行うことができます。

<PRESS RELEASE>

「えんかくさん」は店舗での販売業務や受付窓口業務、契約業務など対話による接客が必要な場に多数導入いただいております。リアルに限りなく近い、思いやりのある接客ができる豊富な機能を備えており、受付 DX、接客 DX 等さまざまな対面応対業務の DX 化にご活用いただけます。

① 接客数を増やせる！「えんかくさん」

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。

しかしお客様が受付・接客スタッフの呼び出しを躊躇し、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」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。

※自社調べ 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 サブカメラでお客様の手元の画面操作や資料の確認、筆談対応もスムーズ！

メインカメラでお客様の様子を確認しながらサブカメラとして書画カメラを設置することで、お客様に資料を記入いただくような契約業務や、スマートフォン等の操作方法のレクチャー、個人情報の入力内容の確認などをリモート接客でもスムーズに行うことができます。

③ 「えんかくさん」は幅広い機材に対応できる！

「えんかくさん」は Windows のソフトウェアです。そのため、Windows 搭載パソコンがあれば(推奨スペックを満たしている場合)お手持ちのパソコンをご活用いただけるほか、初期導入費用をなるべく削減したい等のニーズにお応えできるよう幅広い機材に対応しています。詳細はぜひお問い合わせください。

詳しくは下記「えんかくさん」オフィシャルページをご確認ください。

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。

「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/

株式会社ビーツ

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

中部国際空港旅客サービス株式会社

<https://www.centrair.jp/corporate/recruit/pax/index.html>

お問い合わせは下記まで

enkakusan@beeats.co.jp