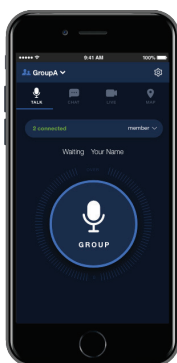


Buddycomの導入理由

“本当に使いやすいインカムとして選ばれた Buddycom

小売

店舗オペレーション



スタッフがBuddycomを使うことによって、どのような声がかかるのかフォーカスして選定したところがあります。

例えば以前使用していたヘッドセット型インカムアプリでよく上がっていた意見としては、ずっと装着していると直接耳を密閉するので声が凄く頭が響く、耳が痛くなるといった声もありました。そういったところも踏まえて本当に使いやすいイヤホンってどれだろうねっというところを確認したという形になります。

ITリテラシーというものは、スタッフによって千差万別です。一番苦手なスタッフが、どれだけスムーズに使うことができるかが重要だと思います。

シンプルなボタン操作、ログインを要求せず立ち上げたらすぐに通話ができるアプリUI、そういうところがやはりスタッフにとっては使いやすいポイントでした。

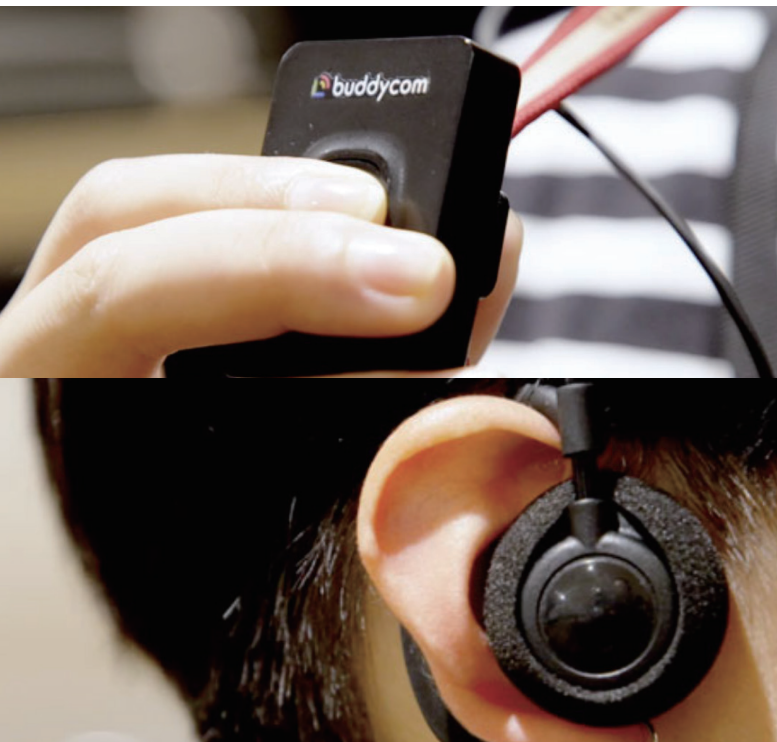


導入前の課題

以前使用していたワイヤレスのヘッドセットは、スタッフの中で耳が痛い・重たいという課題感がありました。改善策を検討する中で、コードが引っかからないようにBluetoothでありながらも使用感や衛生管理まで考慮することが課題でした。有線は品出しや接客の際にどうしても引っかかってしまうところがスタッフの中で一番のストレスだったので、そこをシームレスにするためにBluetoothであることは大きな目的になっていました。

導入した理由

一番評価したのは周辺機器であるBluetoothマイクです。マイクとイヤホンがセパレートタイプになっているので、単価の低いイヤホン部分だけスタッフの人数分をそろえることで、衛生管理を充分担えるところが高評価でした。雇用形態が多岐に渡るので、低コストでスタッフ全員にマイクを提供できることが導入した理由です。



直営店500店舗で Buddycomと専用の Bluetoothマイクを利用中。

無印良品では、Buddycomにて店舗の接客業務やレジ業務が改善されています。2023年9月現在、直営店およそ500店舗にBuddycomが導入されており、店舗スタッフがBuddycomと専用Bluetoothマイクを利用しています。

お客様への商品案内時における情報確認、売場を巡回する際の具体的な指示（例えば、定点配置の決定や売場の品出し、メンテナンスの指示など）、繁忙時間帯におけるスタッフへの対応割振り、お客様からのお問い合わせ電話を適切な担当者へ振り分ける場面で活用されています。

メンバーによりますが、チャット画面の履歴の再生も活用しています。なんとやっているか聞き取れないスタッフや声が小さいスタッフもいたりしますが、聞き直さずらかったりするのでその際は履歴を聞いたりします。また、商品の問い合わせで、色やジャンルの確認時に使用しています。



導入検討中の方へメッセージ

店舗作業の効率、コミュニケーションを円滑にすることを目的として、インカムの機能改修のようなことに取り組んでいます。



Buddycomだから出来たコト

BluetoothマイクのUIは非常に直感的で、機械操作が得意でないスタッフや、新しく入社した新人の方でも、迅速に慣れることができます。



オススメできる点

売場で接客しながら在庫を調べることができたり、スタッフ間のコミュニケーションも一つの端末で完結することが、働きやすさにもつながっていると感じています。



株式会社サイエンスアーツ

Service: www.buddycom.net

お問い合わせ: info@science-arts.com

