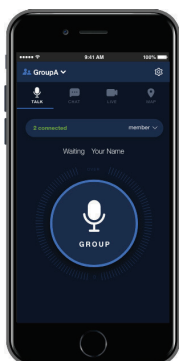


IP無線を導入して良かったこと

「人・物・場所を探す時間」を大きく短縮し、 お客さまサービスが向上

小売

業務オペレーション



研修・昼礼などの遅刻・欠席も減り、レジや包装の応援者をすぐ呼ぶことができるため、お客さまをお待たせする時間が減りました。
また、従業員の移動距離は歩数計では導入前と導入後を比較して1/2にまで削減しました。

移動距離が減ったにもかかわらず、コミュニケーションや接客対応は改善され、お客さまサービスでの効果がありました。

店舗の従業員からは、「上司や部下とのコミュニケーションが良くなった」、「連絡事項がスムーズに行き渡りようになった」など、想定以上の効果を体感しています。





導入前の不満

人時不足の常態化と非効率な接客対応が課題でした。イオンリテールでは昨年、店舗にスマートフォンを約2万台導入し、店舗のデジタル化の第1歩を踏み出しました。しかし店舗では慢性的な人手不足で、ただ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を実現することが難しくなっていました。

導入した理由

私たちが今回「Buddycom」を導入した最大の目的は、「従業員の働き方改革」の実現です。

Buddycomは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が気に入っています。1ヶ月のアカウント利用料やアプリ機能の将来性、使いやすさなども導入した理由の一つです。



業務の チームプレーを すべてBuddycomで

今回導入したBuddycomを活用して、限られた人時を有効活用するために、商品の問い合わせや人を探す時間など、ムダな時間を徹底的に排除しました。それにより、本来必要なお客さま対応・サービスを根本的に改善することが可能になりました。

特に食品レジの混雑時など、店内放送で応援要員を呼び出しても集まりが遅かったのですが、Buddycomを使うことにより個別に呼び出すことが簡単かつ早くなりました。

また、複数名に電話で連絡が必要だった指示や確認が一度にできるようになり、従業員全員でいつどのようなことが必要なのかの共通認識を持てるようになりました。



導入検討中の方へメッセージ

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。



もしBuddycomがなかったら…

トランシーバーを購入した場合、通信環境に制限が出たり、電話とトランシーバーの2台持ちなどが発生し、従業員に負荷がかかっていたと思います。

 **SCIENCE ARTS**

株式会社サイエンスアーツ

WEB: www.science-arts.com

Service: www.buddycom.net

お問い合わせ: info@science-arts.com

