

報道関係各位

「お客様満足向上」のため、今以上にお客様にかかる「時間」を創出。
オンライン接客の予約業務から接客開始までの時間を短縮できるツール
「リモてなし」の導入開始

～予約対応から接客開始までを1ツールで完結 オンライン接客の準備時間を30%削減へ～

再春館製薬所



株式会社再春館製薬所（本社：熊本県上益城郡益城町 代表取締役CEO 西川正明 以下、再春館製薬所）は、このたびオンライン接客におけるお客様満足向上を目的に、株式会社サイバーエージェント（本社：東京都渋谷区、代表取締役：藤田晋 以下、サイバーエージェント）が開発するオンライン接客ツール「リモてなし」を導入したことをお知らせいたします。

■導入の背景 再春館製薬所におけるオンライン接客へ向けた取り組み

再春館製薬所は、これまで全国各地で、直接お客様と顔を合わせて行う「お客様交流会」を開催しておりましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い継続が困難になりました。しかし、「コロナ渦においても少しでも人生を楽しく前向きにイキイキと過ごせるように応援したい」という思いから、2020年11月より、スタッフ1名に対して参加者が5名の少人数グループにて、ドモホルンリンクルの使用方法レッスンを、Web会議システムを利用したオンラインセミナーとしてスタートいたしました。

さらに、参加されるお客様に気軽に楽しんでいただくために、バーチャル工場見学（カメラで生産工場の中を撮影し、現場視点でお客様にご視聴いただくこと）やストレッチ、メイクアップセミナーなど様々なテーマでオンラインセミナーを開催、お客様からも「毎回楽しみにしています」「特別な時間を過ごせました」など喜びの声に加え、「定期開催して欲しい」、「マンツーマンセミナーがあると嬉しいです」などの継続的な開催を望む声も多く寄せられたことから、お客様と特別対応ができる1対1のオンライン接客についても、実施検討を重ねてまいりました。

■オンライン接客の課題

これまでオンライン接客業務においては、予約ページの作成、参加者リスト作成やお客様へのご案内メール、予約変更、予約キャンセルなどの運営管理に膨大な時間がかかり、実際のコミュニケーションである接客業務を月に1回開催することが精一杯となり、開催頻度や本来実施したい様々なテーマのオンラインセミナーを行う時間が十分に持たず、解決策を模索しておりました。

また、お客様自身がオンラインツールを使用することへのハードルが高く、開始時間に入室できないなど、オンラインコミュニケーションを行う以前の問題も発生しております。業務効率化のために大きく改善しなければならないことは、運営事務にかかる時間を短縮し、スタッフが接客に集中できるための時間を生み出すことだと実感いたしました。

■「リモてなし」の導入効果 事務時間の削減で、お客様との直接の時間を生み出す

この度導入した「リモてなし」と、オンライン接客業務を連携することで、事前準備で特に時間を要していた予約枠作成作業、セミナー直前でのリマインドメール送付作業を自動化・完結させ、導入前後で30%の事務時間の削減が実現いたしました。特にメール送付においては自動送付機能を使うことで、メールアドレスの転記誤りや、文章の間違いなど人為的に発生しうるリスクを回避し、人的負担を軽減することにつながっております。

本件に関するお問い合わせ

株式会社再春館製薬所 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1 <https://www.saishunkan.co.jp/>
本社 広報 池田 栄治 080-4135-4213（担当直通） e.iked@saishunkan.co.jp
TEL：096-289-4444（代表） FAX：096-289-6000

■ オンライン接客の導入において重要視したこと 「リモてなし」の選定ポイント

- オンライン接客ツールの導入に伴い、サイバーエージェントと共同で業務フローや利用する資料の整理を行うことで、課題解決のための機能や運用フローの検討を実施。
- 実際に接客を行うスタッフの業務に最適化された機能開発に向け、ヒアリングを基にプロトタイプを用いて要望や操作性を確認しながら、スタッフの立場からみても使いやすいオンライン接客ツールの開発を目指しました。



【写真】オンライン接客のイメージ（社員はスタッフ同士の配信テストの様子）

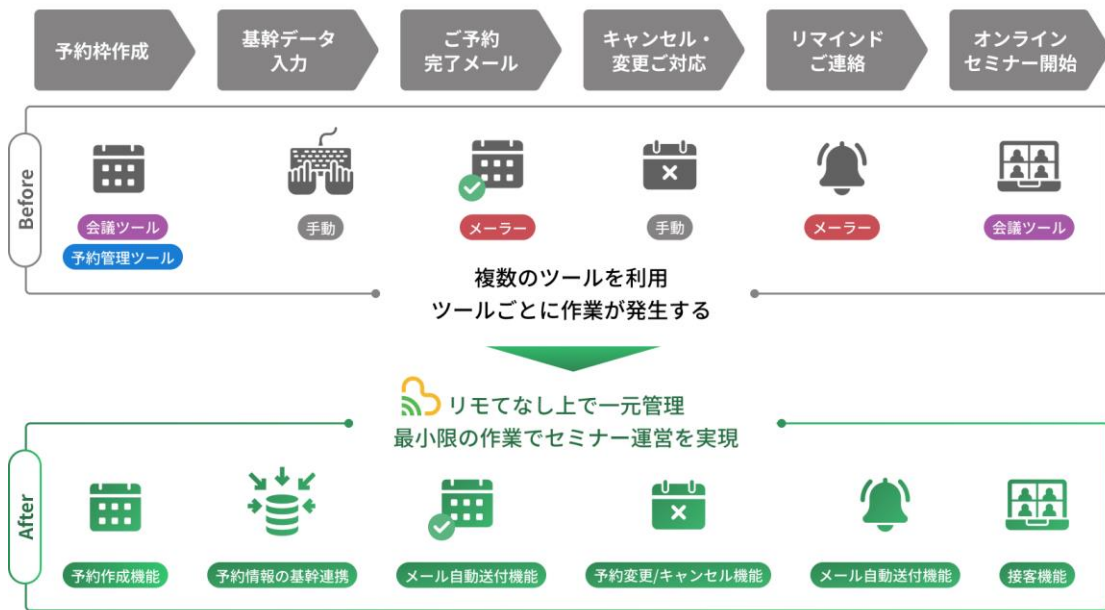
【再春館製薬所でのオンライン接客機能の特長】

1. 予約一体型ツール

接客中のビデオ通話だけではなく、管理者側が顧客用の予約フォームを作成し、予約フォームとして公開できる予約機能を開発。これにより、予約から接客用URLの共有まで、「リモてなし」を起点に一気通貫して対応を行うことが可能になりました。

2. スタッフ同士のコミュニケーションを活発化させる管理画面機能

「リモてなし」を活用した接客の記録がツール上に溜まり、動画ログにコメントを残すことができる管理画面を開発。これにより、「リモてなし」上で接客情報の記録・確認・振り返りまでを一気通貫して対応することが可能になるため、振り返り時間を短縮でき、今まで以上に顧客の相談などに時間を費やすことが可能になりました。



【図】「リモてなし」導入前後の業務フロー図

■ 今後の展望

今後の機能追加としては、【ウェビナー機能】【接客中のお客様がより見やすくなる機能（サブカメラ）】などを予定しております。追加機能が実現すれば、よりスムーズな予約業務と充実したお客様の体験の提供が可能となります。今後もお客様の声、運用するスタッフの声を活かした機能開発をサイバーエージェントと共同で進めてまいります。

▼ 成果につながるオンライン接客「リモてなし」（サイバーエージェント）

「リモてなし」は、企業様ごとにカスタマイズ可能なオンライン接客サービスです。目的・課題に合わせて機能開発を行うことで、成果を実感できるオンライン接客が可能になります。接客時に発生する煩雑な作業や分析など、オンライン接客における様々な“不”を解消します。データ活用や接客画面のUI/UXを追求し、オンラインならではの接客体験を企業様と一緒に創り出します。

本件に関するお問い合わせ

株式会社再春館製薬所 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1 <https://www.saishunkan.co.jp/>
本社 広報 池田 栄治 080-4135-4213 (担当直通) e.ikeda@saishunkan.co.jp
TEL : 096-289-4444 (代表) FAX : 096-289-6000