

株式会社ふねたび 遠隔接客サービスの導入で、顧客のとりこぼしを削減

都道府県 栃木県

従業員数 86人

事業 葬祭業

事業概要

- ・栃木県那須塩原市に本社を置き、葬祭に関するサービス全般・物品販売・貸出業を展開。
- ・「ぼくのおばあちゃんにしてあげたかったお葬式」を理念としている。



抱えていた課題



- 近所の方が説明を聞きたいと、なにげなく店舗を訪れるケースが一定割合ある一方で、人手不足もあり、基幹店以外の店舗は、平時はパート社員が常駐している、又は無人となっていた。
- 無人の場合は対応することができず、有人でも、多忙により専門スタッフを店舗に向かわせることができない等で、営業機会を逃がすといった事態が生じていた。

導入後の変化、効率化された業務

- 遠隔接客サービスを導入。パート社員が簡単な受付をした後、または、無人の場合、画面操作をすることで「遠隔接客サービス」を通じて、専門スタッフが対応することが可能となった。
- 通夜後の葬儀場に宿泊滞在するご遺族からの問い合わせ対応などにも活用しており、夜間対応職員の負担軽減にもつながっている。

導入した「遠隔接客サービス」の特徴

- 複数店舗の問い合わせ対応等を、別の場所にいる少人数のスタッフで運営できる遠隔接客ソリューション。スタッフがモニター越しに対応することで、人手不足の解消に売上向上に貢献。
- 翻訳機能によるインバウンド対応等可能。

成果



- 無人店舗等に訪れる、一定数の顧客の取りこぼしがなくなった。
- 概ね一人分相当の省力化が可能になった。
- センサーやカメラを設置することで、無人店舗の機会ロスを見える化して改善を行っている。