報道関係者各位
プレスリリース

2023 年 10 月 5 日
ビーウィズ株式会社

「イオンネットスーパー」の利便性向上を実現！

説明動画作成サービス『動画 de サポート』の活用事例を公開

カスタマーサービスのデジタルトランスフォーメーション(DX)化を支援するビーウィズ株式会社(本社：東京都新宿区、代表取締役：森本 宏一)は、イオンリテール株式会社（本社：千葉県千葉市、代表取締役社長：井出 武美）の運営する「イオンネットスーパー」サイト内での説明動画作成サービス「動画 de サポート」の導入事例を公開しました。

■イオンリテール株式会社様　導入事例
https://www.bewith.net/case/case39.html

■導入の背景
イオンリテール様が運営する食品や日用品の宅配サービス「イオンネットスーパー」は、ガソリン高騰による外出控えや高齢者が重いものを持たなくていいといった買い物需要の変化に伴い、新規登録者が増加しており、ビーウィズで運営する同サービスのカスタマーセンターへの問い合わせも日々増加傾向にありました。そのような中でも、お客様への対応品質をおとさず、またオペレーターの増員による単純な対処ではなく、現行の体制を維持しながら入電量の増加に対応していくことが、カスタマーセンターの喫緊の課題となっていました。

■説明動画サービス「動画 de サポート」活用のポイント
お問い合わせの内容には、サイトの使い方から個々に確認が必要となる問い合わせまで様々なものがあり、品質を担保していくためには、同じような問い合わせへの対応方法を工夫する必要がありました。
「動画 de サポート」は、新規登録の際につまずきやすい会員登録の方法を、動画で説明することで自己解決力を向上させ、カスタマーセンター窓口の省人化の実現につなげることが可能です。また、お客様からの視点でも、初めて訪れたサイトでの登録方法を視覚的に確認ができることで安心感の醸成につながります。

■イオンネットスーパー　ご担当者のコメント
イオンネットスーパーの新規登録者増加に伴い、カスタマーセンターへのお問い合わせが急増していた中で、オペレーターの増席ではない対処での対応強化を模索しておりました。そんな中、ビーウィズが今回の「動画 de サポート」の導入を提案してくれました。「新規会員登録」に関する約 3 分 40 秒の動画ですが、普段お客様と接しているオペレーターの意見を反映させながら動画を作成してくれるため自己解決力率が向上し、結果として増席を回避することができました。視覚的な説明が分かりやすく、「動画 de サポート」の効果は大きいと感じております。今後も、お客様にとって使いやすく分かりやすいサービスを提供できるよう、ビーウィズと連携してサービス向上に努めて参ります。

▼説明動画サービス「動画deサポート」サービスページ
https://www.bewith.net/service/contactcenter/movie-support.html

■ イオンリテール株式会社　会社概要

会 社 名：　イオンリテール株式会社
所 在 地：　千葉県千葉市美浜区中瀬一丁目4番地
設　立　：　2008年8月
代 表 者：　代表取締役社長　井出　武美
事業内容：　総合小売業
U　R　L：　https://www.aeonretail.jp/company/index.html

＜ 参考 ＞ ビーウィズ株式会社　会社概要

クラウド型PBX※「Omnia LINK（オムニアリンク）」を中心としたコンタクトセンターの運営、在宅コンタクトセンターサービス「Bewith Digital Work Place」や、AI-OCRやRPAを活用したデジタルBPOサービス、音声認識による自動モニタリング付き教育プラットフォーム「Qua-cle(クオクル)」など、コンタクトセンター・BPOセンターの運営経験により開発されたデジタルサービスを提供しています。

※PBX（Private Branch eXchangeの略）：電話交換機

会 社 名：　ビーウィズ株式会社
所 在 地：　東京都新宿区西新宿3-7-1　新宿パークタワー32F
設　立　：　2000年5月12日
代 表 者：　代表取締役　森本　宏一
事業内容：　自社開発のクラウド型PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPOサービスの提供、および各種AI・DXソリューションの開発・販売
U　R　L：　https://www.bewith.net/

▼報道関係者お問合せ
ビーウィズ株式会社　経営企画部　　Tel：03-5908-3121
広報担当／小宮　　E-mail： PR@bewith.net