

株式会社エスクリ、最新 AI 技術による 「Front Agent®（フロント エージェント）」導入で 新たな接客モデルを構築



挙式・披露宴の企画・運営を主たる事業として展開する株式会社エスクリ（本社：東京都中央区、代表取締役社長 CEO：渋谷守浩、東証スタンダード：証券コード 2196 以下、エスクリ）は、Umee Technologies 株式会社（本社：東京都調布市、代表取締役：新納弘崇）が開発するコネクテッドセールス・プラットフォーム「Front Agent®（フロント エージェント）」を一部店舗にて導入しました。

*「コネクテッドセールス・プラットフォーム」とは、営業プロセスにおけるマーケティングからカスタマーサクセスの各領域がシームレスにデータ活用され、経営活用・人材活用にまでコネクするインフラ基盤を指します

■導入の背景

近年、SNS やオンラインメディアの普及により、お客様が取得できる情報量は大幅に増加しています。プランナーには今まで以上に幅広い知識と深い理解が求められ、お客様一人ひとりに寄り添った提案が求められています。

また、接客クオリティの向上はプランナーの経験値に大きく依存しており、特にベテラン社員が持つスキルやノウハウを言語化・体系化することが重要な課題として認識しています。しかし、これには多大なコストと労力が必要であり、短期間で密度の高い育成環境の整備が急務です。

これらの課題を解決すべく、エスクリでは「Front Agent®」を導入しました。

「Front Agent®」は、AIによる商談データの分析により、プランナーが高い接客クオリティを提供することを支援します。これにより、お客様との商談内容を一層深め、ニーズに合った具体的な提案を迅速に行うことが可能となり、エスクリの接客やお客様の満足度をより向上させることを目指しています。

■「Front Agent®」とは

「Front Agent®」とは、新人からトップセールスを輩出するコネクテッドセールス・プラットフォームです。Web会議、電話、対面での会話内容をもとにAIが議事録を作成し、kintoneやSalesforceなどのCRMへの報告作業をゼロにします。また、リアルタイムで具体的な会話のレコメンドを行うAI技術や、話者心理の分析、会話文脈を可視化する「ディープインサイトエンジン」を活用しています。これにより、商談アシストAIが会話の流れを解析し、営業組織に行動変容をもたらします。また、サービスリリースからわずか6ヶ月で、サイボウズパートナー評価制度（※）において2つ星を獲得する評価を得ています。

※パートナー評価制度「Cybozu Partner Network Report」とはCybozu Partner Network Report（通称：CyPN Report / サイバンレポート）は、オフィシャルパートナーの過去1年間の活動実績をもとに、サイボウズが高く評価したパートナーに星を付与する制度です。本評価制度で星が付与されたパートナーを、その年のサクセspartnerとして公開します。約450社を超えるパートナー企業並びに、300を超える連携サービスから、ユーザー様が自社に適した企業やサービスを選定できる状態を目指しています。各パートナー企業の提供する付加価値サービスなどにより、星なし～3つ星の評価をしています。

初回接客の質的向上とお客様ニーズの的確な把握

「Front Agent®」は、トップパフォーマンスの接客トークを可視化・型化することができるため、接客スキルの向上・人材育成への貢献が期待できます。

また、商談内容からお客様のニーズを解析することで、最適な提案や、マーケティングアプローチが可能です。これにより、接客担当者は限られた時間内で初回から充実した提案を行うことができます。



商談時間の短縮と提案精度の向上

AIツールの活用により、従来の商談準備にかかる時間を大幅に削減し、お客様への質問事項の漏れや重複を防ぐことで、効率的なコミュニケーションを図ることができます。また、解析結果に基づく提案により、商談内容の精度が向上します。

顧客満足度の向上

「Front Agent®」は、商談内容の履歴や対応記録を蓄積し、次回の接客時にも活用できるようになっています。これにより、再訪時には過去の商談内容を踏まえた提案が可能になり、お客様一人ひとりに対するサービスの継続的な改善と満足度向上を実現します。

■ 今後の展望

今回の結果を踏まえ、ブライダル領域における AI を活用したプランナーの育成支援や接客力の底上げを短時間で実現し、お客様に一層のご満足をお届けしてまいります。

エスクリは、これまで築いてきた良い文化を継承しつつ、新しい文化や技術を積極的に取り入れることで、結婚式があふれる世の中の実現を目指します。

■ Umee Technologies 株式会社

設立 : 2019年5月

所在地 : 東京都調布市調布ヶ丘 1-5-1 国立大学法人電気通信大学内サービスサイト :

代表者 : 代表取締役社長 新納 弘崇

事業内容 : 「話術の視覚インストール時代」の実現をミッションに掲げ、会話から人の心理傾向を解析する Deep Insight Engine™ の研究開発を通じてソリューションを提供する
国立大学法人 電気通信大学認定スタートアップです。

URL : <https://umeecorp.com>
<https://frontagent.umeecorp.com/>

会社概要

社名 : 株式会社エスクリ

設立 : 2003年6月

資本金 : 5,000万円 (2024年3月31日現在)

所在地 : 東京都中央区日本橋小網町 6-1 山万ビル

上場市場 : 東証スタンダード (証券コード 2196)

従業員数 : 794名 (2024年3月末現在、グループ全体)

年商 : 連結 266億円 (2024年3月期)

代表者 : 代表取締役社長 CEO 渋谷 守浩

事業内容 : 挙式・披露宴の企画・運営を行うブライダル事業

URL : <https://www.escrit.jp/>

【グループ会社】

株式会社渋谷（本社：奈良県桜井市）

SHIBUTANI エステート・パートナーズ株式会社（奈良県橿原市）

【直営店】

■関東

L2126、ロザンジュイア広尾迎賓館、ラグナヴェール TOKYO、ザ マグナス TOKYO、シャルマンシーナ TOKYO、アンジェリオン オプラザ TOKYO、アルマリアン TOKYO、ルミヴェール TOKYO、南青山サンタキアラ教会、パラッツォドゥカーレ麻布、ラグナスイート新横浜 ホテル&ウエディング、ラグナヴェール SkyTerrace、アンパサント（旧 ラグナヴェール ATELIER）、ラ ポルト、ザ ライヴラリー

■東海

ラグナスイート NAGOYA ホテル&ウエディング、ラグナヴェール NAGOYA、GRADATIONS

■関西

ア・ラ・モード パレ&ザ・リゾート、ラグナヴェール PREMIER、ラグナヴェール OSAKA、ラヴィマーナ神戸

■中国

ラグナヴェール広島

■四国

渭水苑/祥雲閣

■九州

アルマリアン FUKUOKA

■東北

ラグナヴェール SENDAI

■北陸

ラグナヴェール KANAZAWA

■沖縄

セントレジェンダ OKINAWA

【運営サービス】

ルクリアモーレ、フォトウエディング One Second A Day、パーティハンター、WINELIST
アニクリオンラインストア、アニクリトラベル、アジトトラベル

【運営受託・コンサルティング】

Fish Bank TOKYO、CITY CLUB OF TOKYO
