

島忠 全 52 店舗にて、Buddycom のオプション機能である 「よびだしベル」を 1,600 ID 追加導入！ コスト大幅削減 & データ可視化による継続的な業務改善を実現

株式会社サイエンスアーツ（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：平岡竜太郎）は、株式会社島忠（所在地：埼玉県さいたま市、代表取締役社長：窪田光与之）が、フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom（パディコム）」のオプション機能である「よびだしベル」を 1,600ID 追加導入したことをお知らせいたします。

「よびだしベル」は、従来の呼び出しボタンに代わり、お客様がスマートフォンで二次元コードを読み込むだけでスタッフを呼び出すことができる機能です。受付、売り場、個室、試着室など、あらゆる場所に簡単に設置でき、遠隔での一次対応が可能となります。高額な専用機器を購入する必要がなく、メンテナンスも不要なため、大幅なコスト削減を実現いたしました。さらに、呼び出し履歴がデータとして蓄積されることで、呼び出し頻度の少ない場所を見直し、新たな場所へ設置するなど、現場の状況に応じた継続的な改善を行うことが可能となりました。



小売DXで、
現場効率化に貢献
呼び出しボタン費用
1/3に削減



■Buddycom オプション機能「よびだしベル」 導入の背景

島忠ではスタッフ間のスムーズな連携を目的に、2018 年より全 52 店舗で Buddycom を活用しています。日用品から家具・インテリアなど、住まいに必要な商品を包括的に提供しているため、木材や電動工具など購入時に店舗スタッフへの相談ニーズが高い商品も多く取り扱っています。しかし、店内は広く、お客様がスタッフを見つけて声をかけるまでに時間がかかるケースもあったため、専用の呼び出しボタンを売り場に設置し、お客様がボタンを押すことで店内放送が流れ、担当スタッフが現場に駆けつけるオペレーションを採用していました。

この仕組みにより、一定の接客品質を維持できていましたが、専用機器が高額だったことに加え、故障が頻発し、メンテナンスや交換にかかるコストと手間が大きな負担となっていました。

こうした背景から、よりコスト効率に優れ、柔軟な運用が可能な代替手段が求められていました。

■「よびだしベル」の導入理由

コスト削減と柔軟な運用を求めることに加え、新型コロナウイルス対策として非接触での手段が検討されました。他のサービスと比較する中で、Buddycom の「よびだしベル」の導入を決定した理由は、下記の通りです。

- ・既に Buddycom を導入していたため、情報が連携できて利便性が高い
- ・二次元コードを印刷し掲出するだけなので、設置やメンテナンスのコストを削減
- ・掲出場所を簡単に変更できるため、柔軟な運用が可能
- ・呼び出し項目の設定も柔軟に対応できるため、現場に合わせた運用が可能
- ・呼び出し内容はインカムに直接届くため、聞き逃しを防止
- ・通知先は、「全体」もしくは「担当者グループ」か、現場ごとに調整できるため、不要な連絡を削減
- ・お客様がスマートフォンで二次元コードを読み込むだけなので、非接触での呼び出しが可能

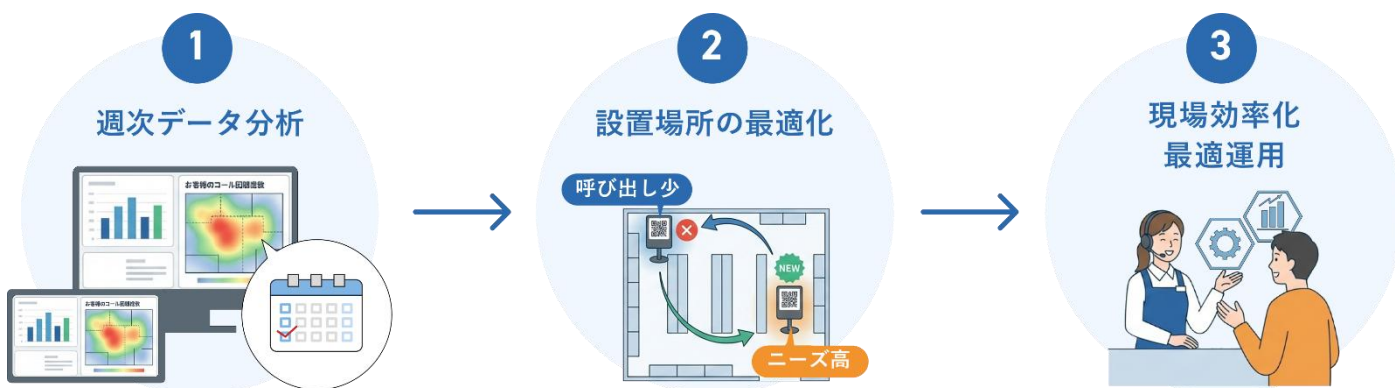
導入負担が少なく、現場スタッフはもちろん、お客様も無理なく使えるシステムとして、スムーズな顧客対応を実現しました。

■「よびだしベル」の導入効果

専用機器の呼び出しボタンから Buddycom の「よびだしベル」への代替によって、費用を 3 分の 1 以下に抑えることができました。さらに、二次元コードが汚れて読み取れなくなった場合でも、速やかに張り替えることができるため、メンテナンスにかかるコストは実質ゼロとなり、運用面でも大きな負担軽減が実現しています。

加えて、呼び出しがデータ化されたことで現場の効率化につながる運用を実現できました。店舗では、週次で利用履歴のデータを取得し、呼び出し頻度の少ない場所を廃止して新たな場所に設置するなど常に改善に努めています。

今後は「呼び出し回数の多い売場に人員を重点的に配置する」など、データに基づいた店舗オペレーションの最適化にも取り組んでいく予定です。こうした取り組みにより、単なる業務効率化にとどまらず、売上向上や顧客満足度の向上にもつながる施策として発展させていきます。



■エンドースメント

ニトリホールディングス 情報システム改革室 泉雅人様

店舗運営の効率化とお客様対応の質向上を目的に、Buddycom のオプション機能「よびだしベル」を追加導入しました。二次元コードを貼るだけで設置でき、コストや故障の心配が少ない点に加え、売り場の状況に応じて柔軟に運用できる点を評価しています。呼び出し内容がインカムに直接届くこと、データとして可視化できることで継続的に現場改善できることも魅力です。

今後、AI 連携など Buddycom のさらなる進化に期待しながら、より快適な店舗運営を目指します。

■「よびだしベル」とは

お客様が二次元コードを読み取り、Buddycom を通してスタッフを呼び出すことができるオプション機能です。受付・売り場・個室・トイレ・試着室の扉など、スタッフを呼びたいあらゆる場所に簡単に設置し、遠隔でお客様の一次対応を実現します。

※2024 年 3 月 1 日よりサービスを開始した「Buddycom ベル」は、「よびだしベル」と名称変更しました。

■Buddycom とは（<https://buddycom.net/>）



フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」は、インターネット通信網（4G、5G、Wi-Fi）を利用して、スマートフォンやタブレットにアプリをインストールすることで、トランシーバーや無線機のように複数人と同時コミュニケーションを可能にするサービスです。音声、テキストチャット、動画、位置情報（IoT）に加え、AI を利用したデジタルアシスタントでのコミュニケーションが可能です。

利用実績は、航空、鉄道、建設、福祉施設、流通など様々な業種にわたり、コミュニケーション手段としての活用がされています。

株式会社サイエンスアーツ について

サイエンスアーツは、「フロントラインワーカーに未来の DX を提供し、明るく笑顔で働ける社会の力となる」ことをミッションとして掲げ、フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」の開発・販売を行っています。2021 年に東証マザーズに上場（現在はグロースに移行）し、現在では 5 年連続シェア No.1* を獲得しました。今後も、スタッフ間コミュニケーションに留まらず、スタッフとお客様、スタッフと AI を美しくつなげることで、フロントラインワーカーが明るく笑顔で働ける社会を目指してまいります。

※音声（映像）コミュニケーションツール出荷金額・社数（ノンデスクワーカー向け）デロイト トーマツ ミック経済研究所「デスクレス SaaS 市場の実態と展望 2025 年度版」

◆ お問い合わせ先

【社名】 株式会社サイエンスアーツ

【所在地】 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 2-5 MFPR 渋谷ビル 5F

【代表取締役社長】 平岡 竜太郎

【資本金】 4.5 億円

【設立】 2003 年 9 月

【E-mail】 pr@science-arts.com

【Web サイト】 <https://science-arts.com/>