

## 案内・販売業務の遠隔化・自動化・見える化を可能にするエンタプライズクラウド



# TimeRep の提供価値

## 1 業務効率 Up



受付・ご案内系



ビル・商業施設・駅など

## 2 売上効率 Up



販売促進系



専門店小売・メーカー催事

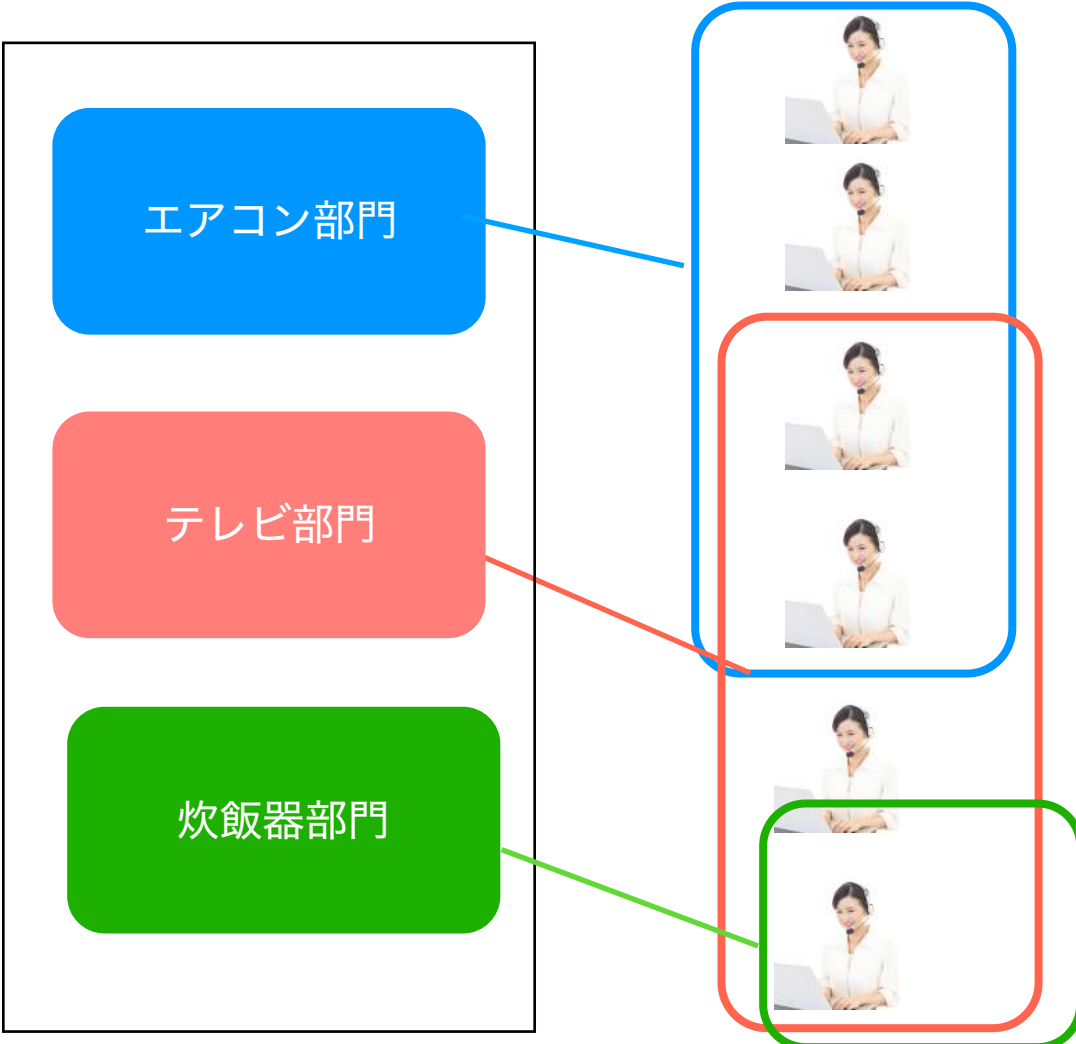
圧倒的

迅速柔軟に  
導入可能

①業務効率 Up 

# 待ち時間を短縮し、最適なお案内が可能

## グループ管理機能で顧客と専門スタッフの最適なマッチング



# スタッフの接客時間や顧客の待ち時間を見える化





① 業務効率 Up 

## アバターで簡単にプロフェッショナルな外観に切り替え



# 能動的な声かけで顧客接点を創出



店舗をモニタリング  
即お声がけできる



# サイネージ広告に立ち止まった顧客に声かけ 返答率100%達成



実施期間：2019年3月20日～3月31日  
場所：海老名ららぽーと

Mitsui Shopping Park





## ②売上効率 Up

### ①接客をデータ化できる簡易メモ

#### アンケートの設定

困っていること

Your answer

問い合わせ内容 Dropdown

1. 商品の使い方 ×
2. 商品の価格 ×
3. 購入方法 ×
4. その他 ×
5. Add option

問題は解決したか？

解決した

解決していない

Add option

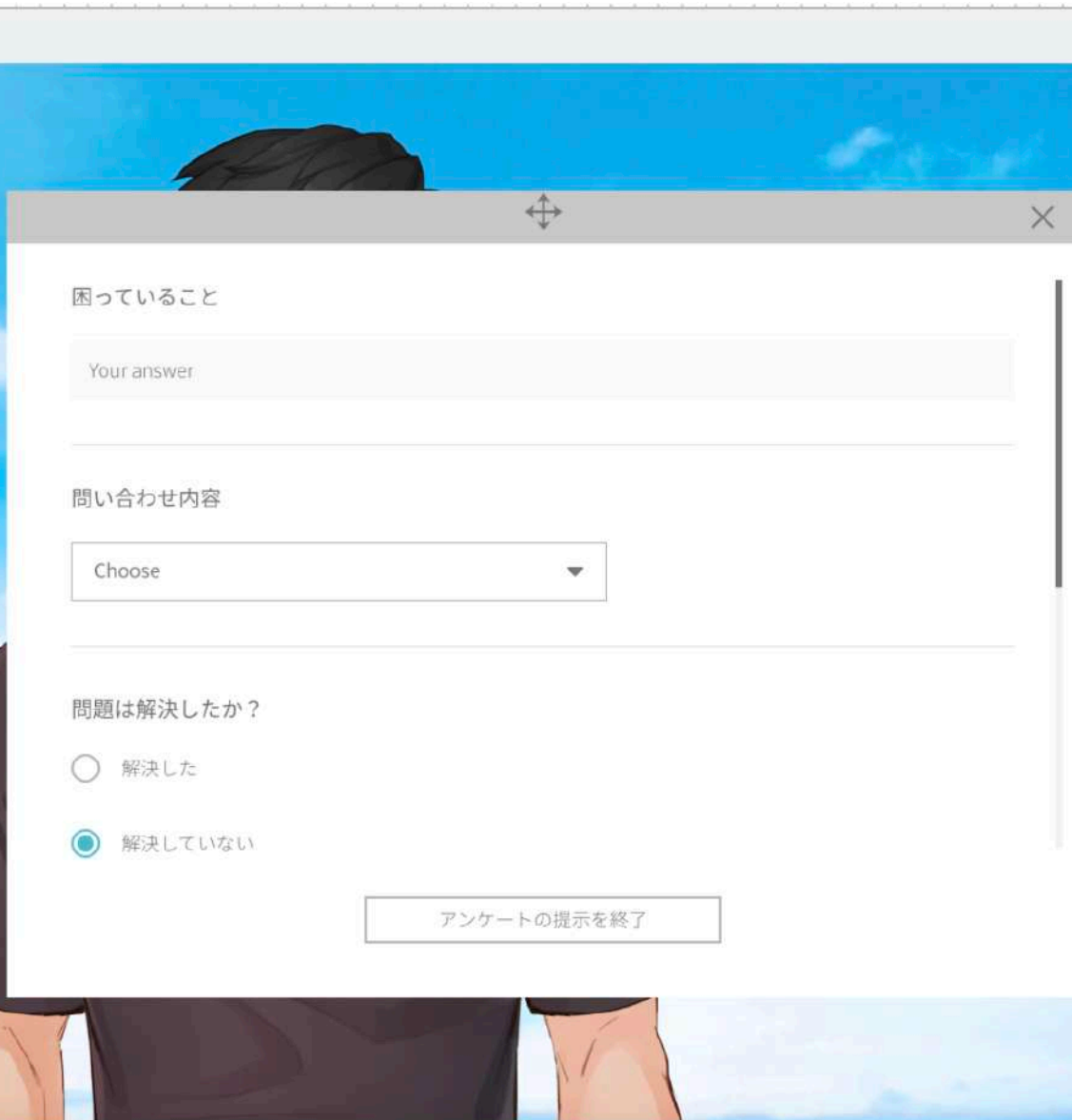
✓ フリーテキスト、選択式の項目を自由に  
管理画面で設定

✓ 接客中に随時編集が可能

✓ お客様の属性に応じて接客データが蓄積

## ②売上効率 Up

## ②接客品質を向上する小KPI設計機能



困っていること

Your answer

問い合わせ内容

Choose

問題は解決したか？

解決した

解決していない

アンケートの提示を終了

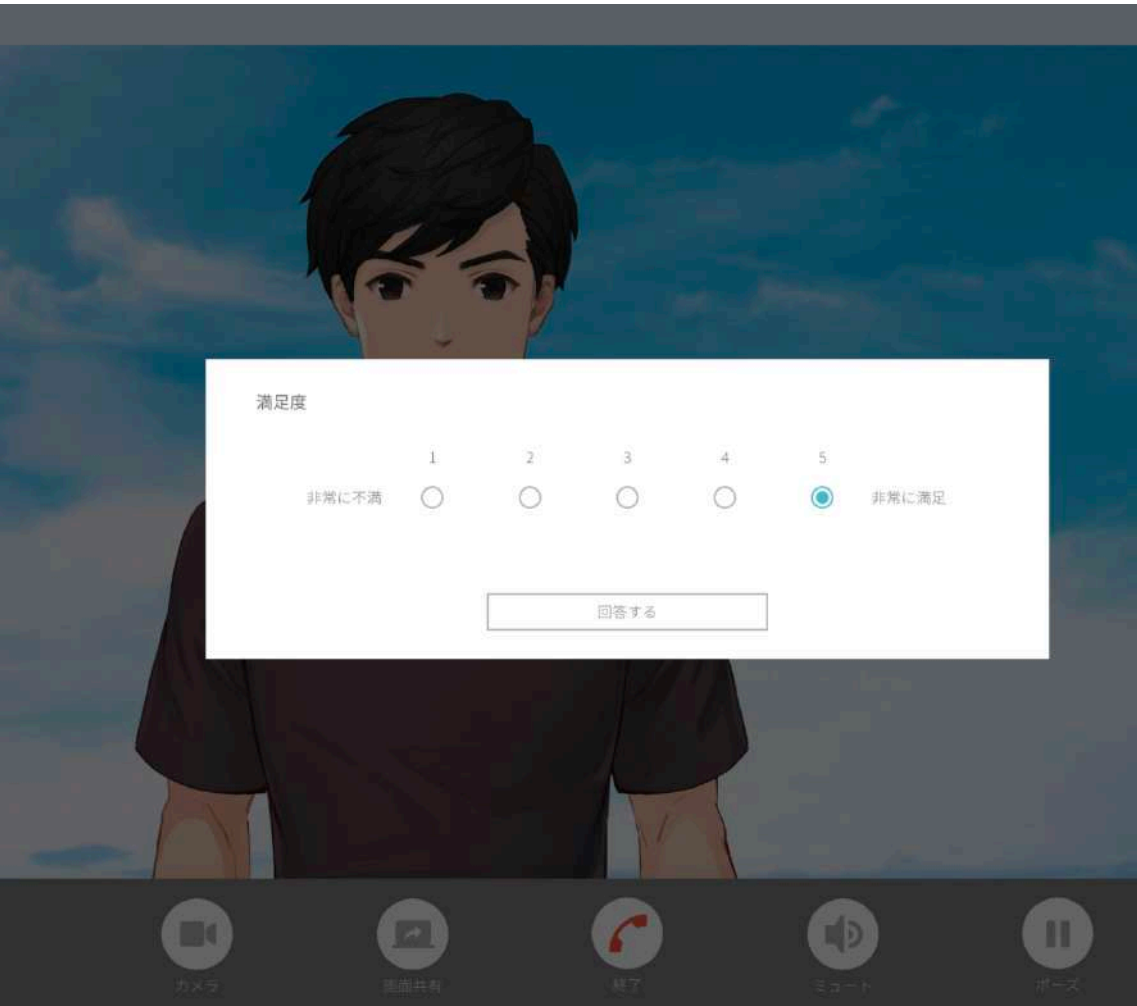
### ✓ ファネル式でのデータ取得ができる

(例) KPIが商品購入であれば、それまでにステップで必要な接客の動作を中間KPIとして設定

- ・商品の説明を開始した
- ・商品の詳細を説明した
- ・購入意欲を示していただいた
- ・購入していただいた

## ②売上効率 Up

## ③接客満足度をデータ化できるアンケート



✓ その場で接客に対する満足度のヒアリングを誘導できる（タッチパネル式）

## ②売上効率 Up

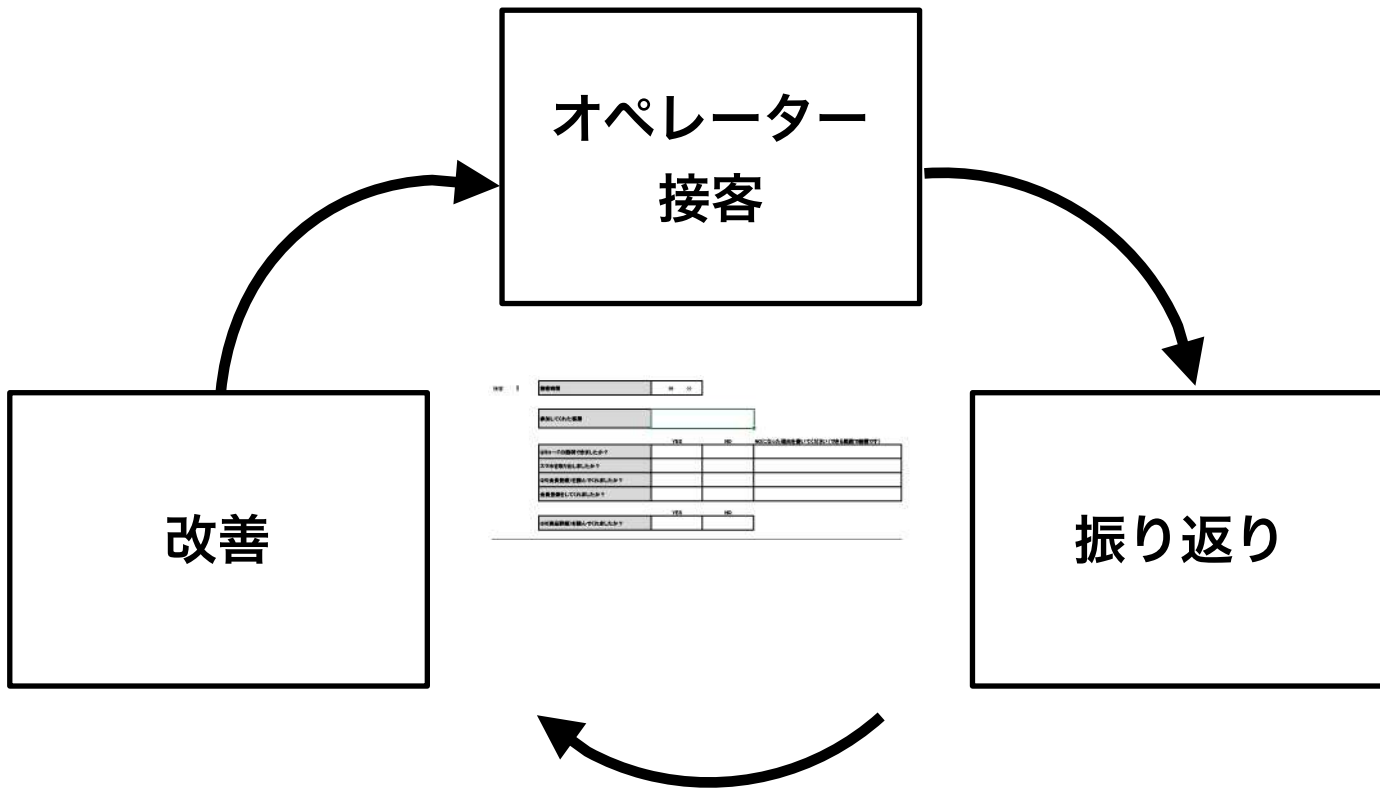
## ④日々の接客を効率良く管理できるダッシュボード



- ✓ オペレーター、店舗、属性ごとにデータを一目で理解できる
- ✓ 接客データを一元管理できる



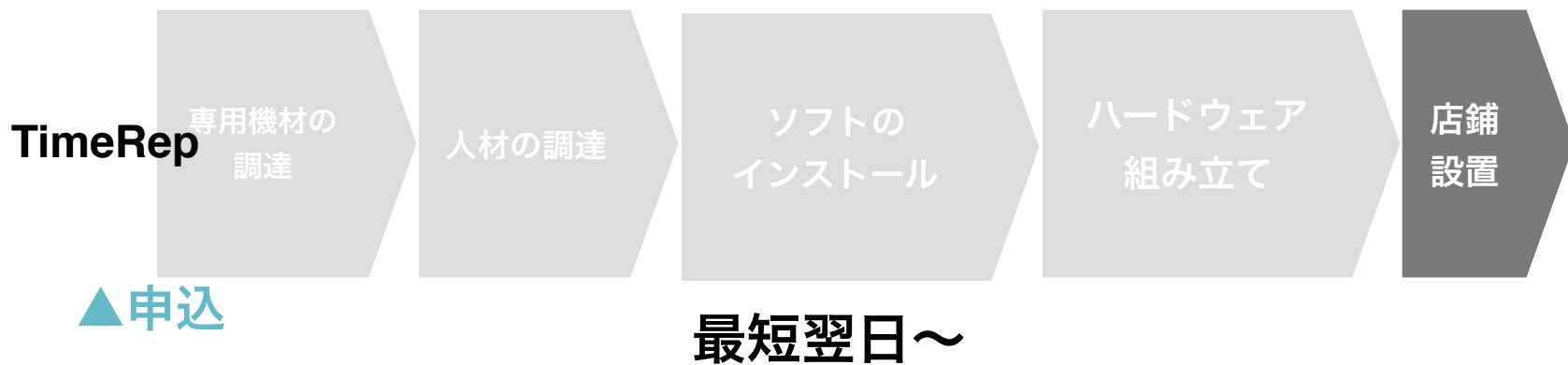
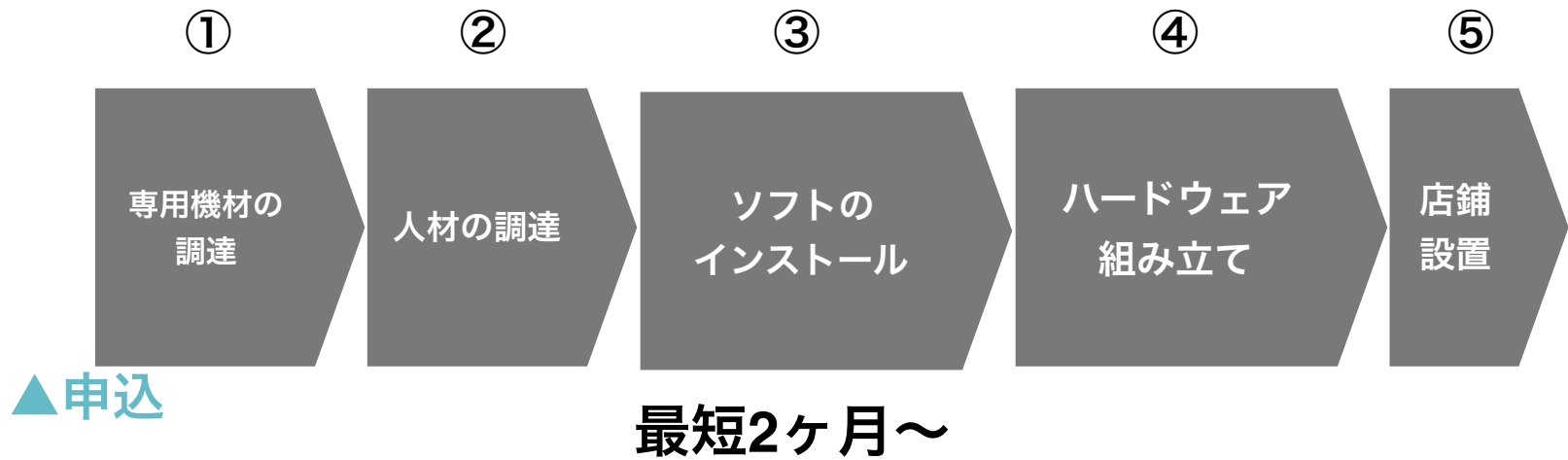
## 現場接客にPDCAを導入して 会員登録者数倍増



実証期間：2019年3月20日～3月31日

場所：海老名ららぽーと

# 迅速柔軟な導入



- ①所持ハードウェアで開始可能
- ②派遣人材の提供可能
- ③難しいインストール一切不要
- ④ブースなどの組み立て不要

迅速柔軟な導入

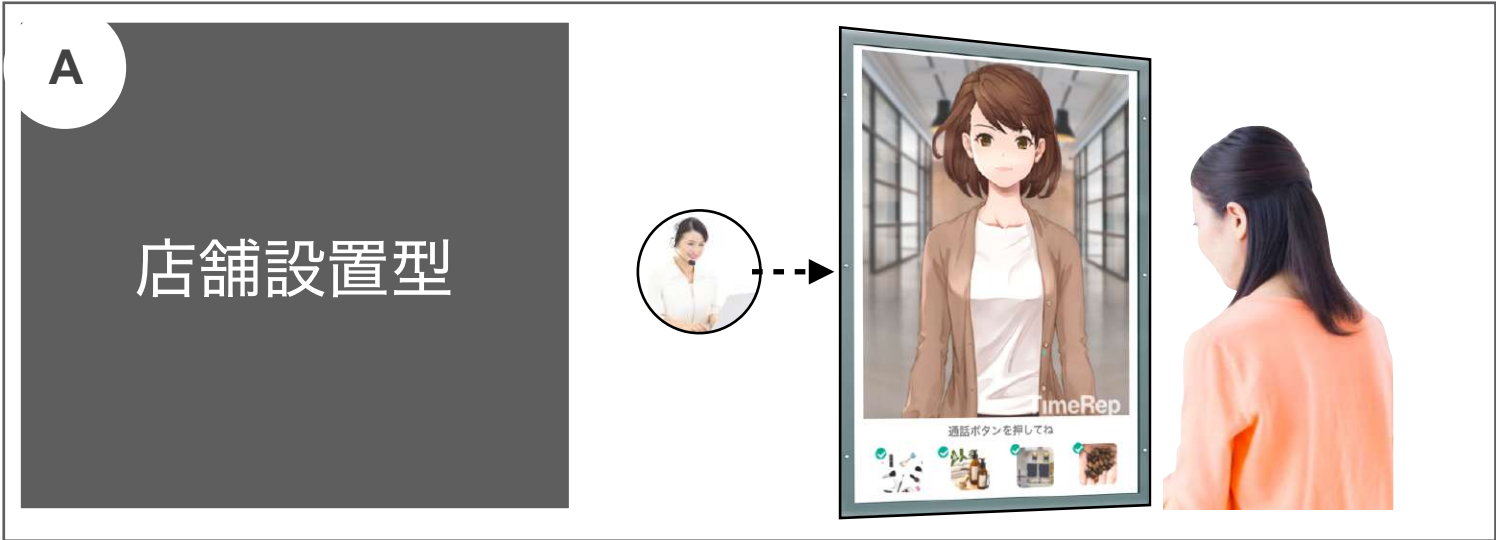
使用端末不問 ～多様な現場環境に柔軟対応～



# どこからでも接客を受けられる

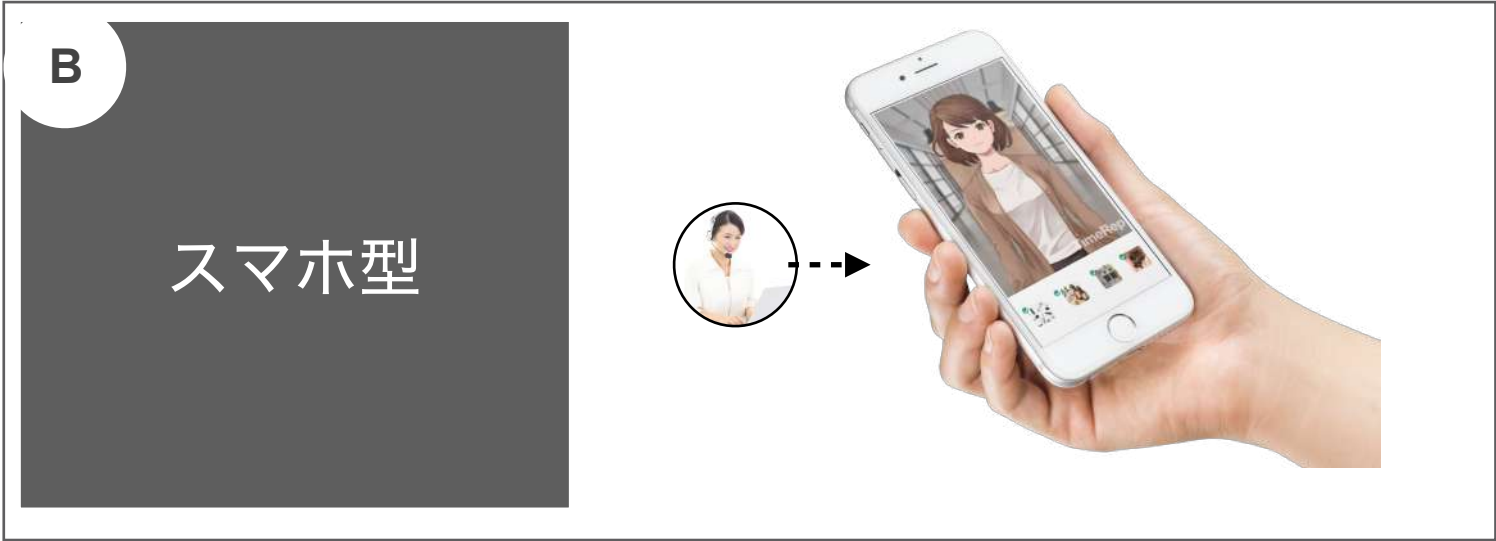
**A**

店舗設置型



**B**

スマホ型





# 類似サービス比較

		TimeRep	W社	X社	Y社	Z社
導入容易性	専用機器	不要	不要	要	?	必要
	インストール	不要	要	要	?	要
	対応デバイス	全OS	Windowsのみ	専用STB	?	Windowsのみ
	初期設定*	ユーザが可能	×	×	×	×
顧客接点	他サイネージへ埋込	●	×	×	×	×
	Webアクセス	●	×	×	×	×
接客機能	基本的対話機能	●	●	●	●	●
	オペレーターグループ管理	●	●	×	?	?
	スタッフ接客見える化	●	×	×	?	?
	通話アバター/リアル切替	●	×	×	×	×

\* デザインや文言変更、表示する動画や画像の変更、オペレーター・端末・グループの情報設定/変更など。

# TimeRepは特許を取得済、東京大学と連携をして効果を実証

日本経済新聞 朝刊・夕刊 ストーリー Myニュース 日経会社情報 人事

トップ 速報 マネー 経済・金融 政治 ビジネス マーケット テクノロジー 国際 オピニオン スポー

速報 > プレスリリース > 記事

プレスリリース

企業名 | 産業 パーソルホールディングス | 商社・サービス

## 東大とパーソルワークスデザインなど、バーチャル上で「心の専門家」と話せる心理相談サービスの実装を開始

2020/6/15 15:25

保存 共有 印刷 印刷 ツイット Facebook その他

発表日:2020年6月15日

バーチャル上で「心の専門家」と話せる心理相談サービスの実装へ:

気軽にアクセスできる新しいオンライン支援のかたち

1.発表者:

下山 晴彦 (東京大学大学院教育学研究科・総合教育科学専攻・臨床心理学コース 教授)

2.発表のポイント:

◆下山研究室は、コミュニケーション媒体の比較研究によって、心理相談への敷居を下げ  
る方法として、話し手の表情や動きを反映する「アバター」を活用したオンライン支援の  
有効性を実証し、その研究成果を実装するシステム開発をパーソルワークスデザイン株式  
会社および株式会社UsideUと共同でスタートしました。

(参照) [https://www.nikkei.com/article/DGXLRSP535817\\_V10C20A600000/](https://www.nikkei.com/article/DGXLRSP535817_V10C20A600000/)

特許番号	6708865
出願番号	特願2017-212324
出願日	平成29年11月2日
発明の名称	顧客対応システム及び顧客対応方法



社名	株式会社UsideU（ユーサイドユー）
設立	2017年6月
代表者	高岡淳二
本社所在地	東京都中央区日本橋浜町2-62-6 日本橋浜町Kビル B1F

# Appendix

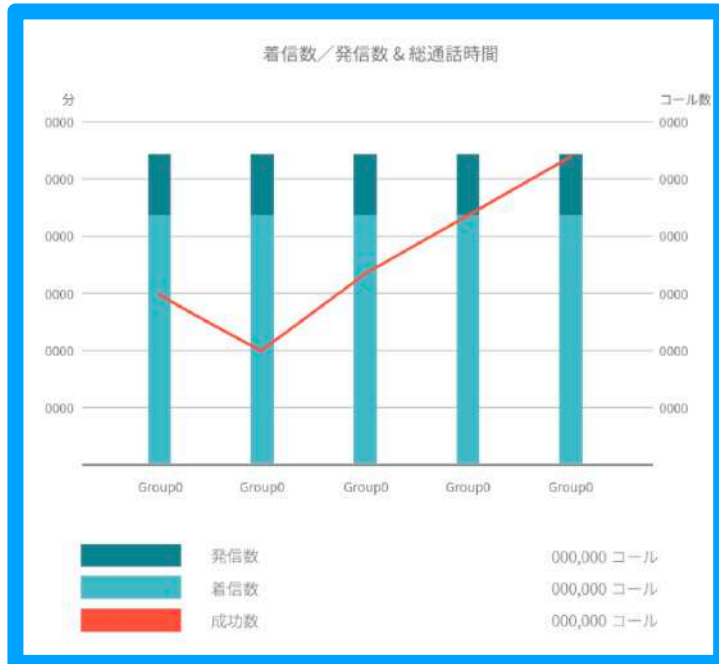


# アドミン画面仕様

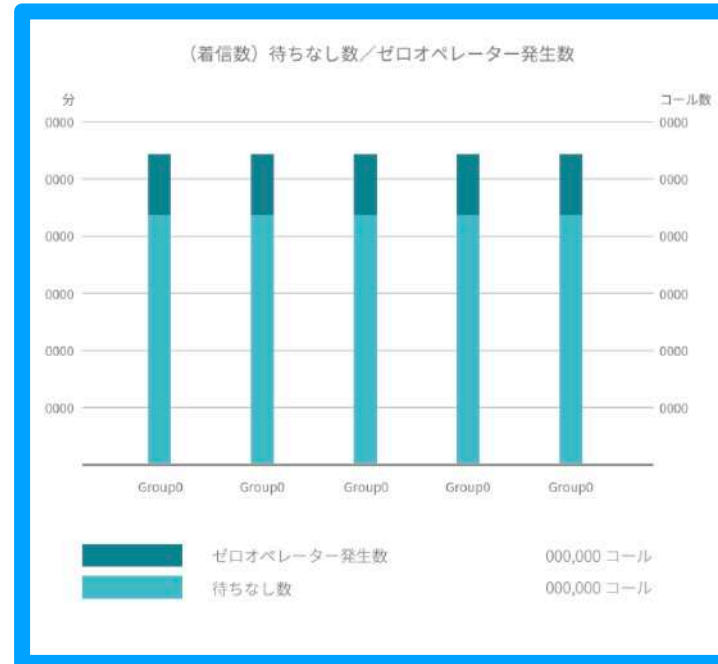


NO	仕様
1	ダッシュボード画面で通話データが閲覧できる
2	オペレーター設定、管理ができる
3	カスタマー設定、管理ができる
4	オペレーターのグループ設定、管理ができる
5	アバター設定ができる
6	通話履歴が閲覧できる
7	アカウント設定ができる
8	カスタマー側画面の詳細設定ができる
9	データ管理者の設定、管理ができる

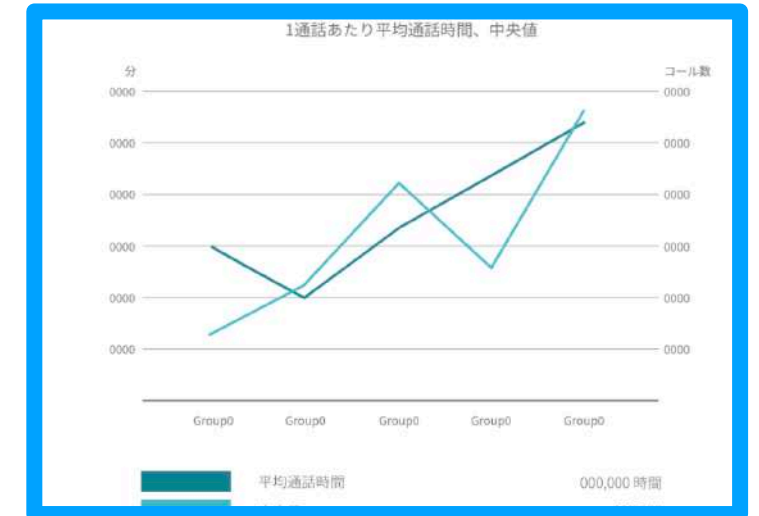
期間指定 12 May 2020 ~ 12 May 2020 表示



全通話の総時間数、  
着信数・発信数・成功数  
データ



着信に対して電話を取れなかった数  
待ち時間が発生しない数



平均通話時間/コール

### オペレーター管理

オペレーターを作成

+ 作成

オペレーター追加時はこちらから作成可能

オペレーターID	名前	部署	グループ数	作成日	作成者	
hoangchi2994@gmail.com	Hoang Chi	Smart Watch	0	2020/08/12	corp-usideu	詳細
ope1	Itakura Hiroki		3	2000/01/01		詳細
ope2	Omura Meiko		3	2000/01/01		詳細
opeDuong	Duyen Duong	Computer	2	2020/08/13	corp-usideu	詳細

登録済オペレーターの  
状況確認可能

4件中1件から4件までを表示

前 1 次

### カスタマー管理

カスタマーを作成

+ 作成

カスタマー側画面追加時はこちらから作成可能

↓↑ カスタマーID	名前	ステータス(ロード時点)	
カスタマーID	名前		
cusDuong	Customer Duong	⊗ オフライン	詳細 無効化
customer1	Customer 1	⊗ オフライン	詳細 無効化
customer2	Customer 2	⊗ オフライン	詳細 無効化
forgetme2994@gmail.com		⊗ オフライン	詳細 無効化

全カスタマー画面の  
状況確認が可能

4件中1件から4件までを表示

前 1 次



### グループ管理

グループを作成

+ 作成

グループ追加時はこちらから作成可能

グループID	グループ名	オペレーター数	カスタマー数			
air-condition	air-condition	2	3	詳細	無効化	削除
camera	camera	2	2	詳細	無効化	削除
computer	Computer	1	1	詳細	無効化	削除
laptop	laptop	2	2	詳細	無効化	削除
smartphone	smart-phone	1	1	詳細	無効化	削除

問い合わせグループの一覧状況確認可能

5件中1件から5件までを表示

前 1 次



Corp USideU

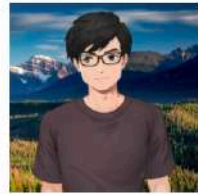
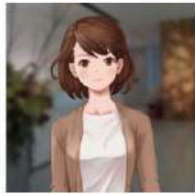
ログアウト

### アバター管理

カテゴリー

全て

### アバター選択



オペレーターが使用可能なアバターキャラクターを  
管理できる

### 通話履歴

期間指定  前 ~  前

120件のレコードが選択されました

<input checked="" type="checkbox"/> ↓↑ 全部	↓↑ 日時	↓↑ カスタマーID	↓↑ 詳細	↓↑ オペレーター名前	↓↑ グループID	↓↑ 着/発	↓↑ 応対状況	↓↑ 待機時間	↓↑ 着信ステータス	↓↑ 転送	↓↑ 通話時間	↓↑ 注文番号
<input checked="" type="checkbox"/>	2020/04/11 17:27	CustomerID 01	Operator ID	YAMADA TARO	Group01	着信	ゼロオペレーター発生	1 min 39 sec	離脱	17:28:30 オペレーター01から	1 min 39 sec	
<input checked="" type="checkbox"/>	2020/04/11 17:27	CustomerID 01	Operator ID	YAMADA TARO	Group01	着信			離脱	17:28:30 オペレーター01から	1 min 39 sec	52027347378
<input checked="" type="checkbox"/>	2020/04/11 17:27	ログイン無し (Web経由)	Operator ID	YAMADA TARO	Group01	着信	ゼロオペレーター発生	1 min 39 sec	離脱		1 min 39 sec	
<input checked="" type="checkbox"/>	2020/04/11 17:27	ログイン無し (Web経由)	Operator ID	YAMADA TARO	Group01	着信	待ちなし				1 min 39 sec	
<input checked="" type="checkbox"/>	2020/04/11 17:27	ログイン無し (Web経由)	Operator ID	YAMADA TARO	Group01	着信	待ちなし		離脱		1 min 39 sec	
<input checked="" type="checkbox"/>	2020/04/11 17:27	ログイン無し (Web経由)	Operator ID	YAMADA TARO	Group01	着信	待ちなし		離脱		1 min 39 sec	
<input checked="" type="checkbox"/>	2020/04/11 17:27	ログイン無し (Web経由)	Operator ID	YAMADA TARO	Group01	着信	ゼロオペレーター発生	1 min 39 sec	離脱		1 min 39 sec	
<input checked="" type="checkbox"/>	2020/04/11 17:27	CustomerID 01	Operator ID	YAMADA TARO	Group01	着信	待ちなし				1 min 39 sec	
<input checked="" type="checkbox"/>	2020/04/11 17:27	CustomerID 01	Operator ID	YAMADA TARO	Group01	着信	待ちなし		離脱		1 min 39 sec	
<input checked="" type="checkbox"/>	2020/04/11 17:27	CustomerID 01	Operator ID	YAMADA TARO	Group01	着信	待ちなし		離脱		1 min 39 sec	

Showing 1 to 4 of 57 entries

Previous      Next

### アカウントの更新

登録メールアドレス（無い場合はユーザーID）

haruki@xxx.co.jp

パスワード

名前

部署（任意）

更新

### カスタマーメイン画面設定

コーポレート名

ABC HOLDINGS CO., LTD

グリーティング

We think outside the box to create added value and cater to people's needs in local communities we serve.

カスタマーメイン画面にiFrameを埋め込むページのURL

https://commons.wikimedia.org/wiki/Main\_Page



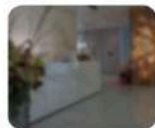
コーポレートロゴ

アップロード



コーポレートアバター

アバターを選択



コーポレート画像 / 動画

アップロード

通話終了後にこのページを開く (URL)

上のページの表示タイムアウト (分)

1 分

### レコーディング設定

通話内容をレコーディングする



### 自動切断設定

呼び出し持続時間

30 秒

繋がらない時のメッセージ

全てのオペレーターがただいま対応不可です。時間がたってからもう一度おかけ直してください。ご不便をおかけして申し訳ございません。

プレビュー

保存

### データ管理者

データ管理者を作成

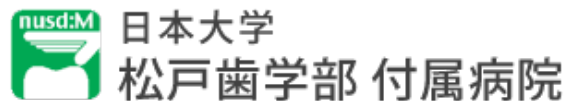
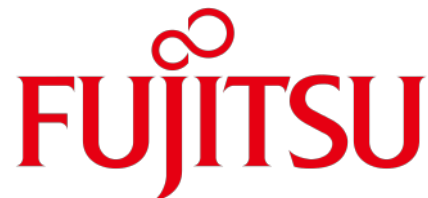
+ 作成

↓↑ データ管理者ID	↓↑ 名前	↓↑ 作成日	↓↑ 作成者		
datamanager@xxxmail.co.jp	Yamada Taro	20202/06/04	Corporate Admin 1		<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="無効化"/>
DataManager 01	Itakurahiroki	20202/06/04	Corporate Admin 1		<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="無効化"/>
DataManager 02	Yamada Go	20202/06/04	Corporate Admin 1		<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="無効化"/>
DataManager 03	Yamada Taro	20202/06/04	Corporate Admin 1		<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="無効化"/>
datamanager@xxxmail.co.jp	Yamada Taro	20202/06/04	Corporate Admin 1		<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="無効化"/>
DataManager 04	Hiroki a	20202/06/04	Corporate Admin 1		<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="無効化"/>
DataManager 05	Yamada Taro	20202/06/04	Corporate Admin 1		<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="無効化"/>
DataManager 06	Hiroki Go	20202/06/04	Corporate Admin 1		<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="無効化"/>
datamanager@xxxmail.co.jp	Yamada Taro	20202/06/04	Corporate Admin 1		<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="無効化"/>
DataManager 07	Yamada Taro	20202/06/04	Corporate Admin 1		<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="無効化"/>

Showing 1 to 4 of 57 entries



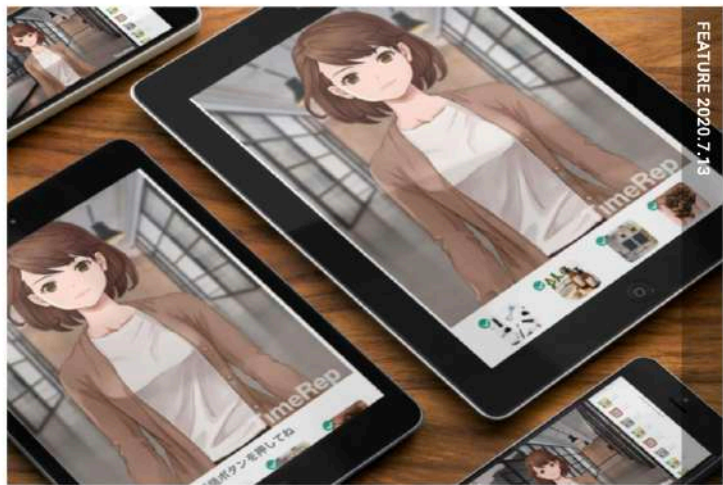
# 実績



# メディア紹介

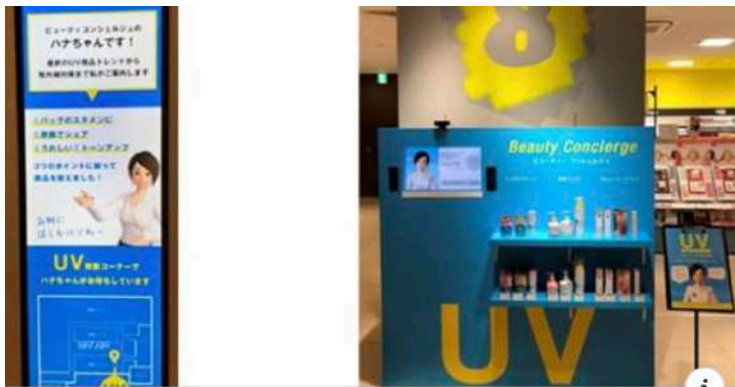


## 日本経済新聞



日経BP 2020年7月13日

心理相談に「アバター」、見えてきた幾つものメリット



日経 2020年6月18日

NIKKEI.COM  
NTTデータ、東急ハンズとアバター遠隔接客の実証実験を実施  
発表日:2020年6月18日アバター遠隔接客で省力&非対面接客を進化！店舗体...

## 動作環境

OS	ブラウザ		カスタマー側	オペレーター側	備考
Windows	Chrome	Ver,80.0.3987.163以上	○	○	
	Firefox	最新	○	○	
	Edge	最新	○	○	
Mac	Chrome	Ver,80.0.3987.163以上	○	○	
	Firefox	最新	○	○	
	Safari *	Ver13.1以上	○	△	* アバターは動作不可
iOS	Safari	Ver13.12以上	○	×	
Android	Chrome **	Ver,80.0.3987.162以上	○	△	** 画面共有機能は利用不可
	Firefox **	最新	○	△	** 画面共有機能は利用不可

# TimeRep 機能

アバター通信	完全に顔や背景を覆うことで、在宅からでもプロフェッショナルな接客（生映像との切替可）
画面共有	サービス紹介・イメージムービーなど各種資料を用いたプレゼンテーション
アノテーション	見せている資料をペンで指したり、印をつけることが可能
コール転送機能	TPOに応じて、上長や別の部署にコールを転送
一時退出機能	通話中のミュートや、一時ポーズなど遠隔接客に必要なサポート機能を提供



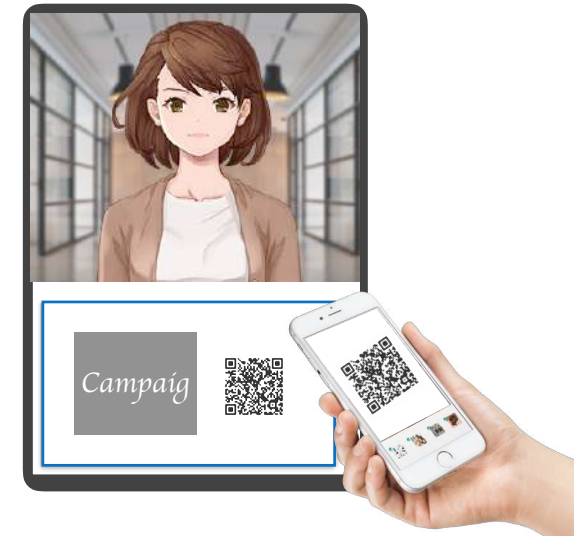
検索結果を共有



地図情報の案内  
アノテーション 機能



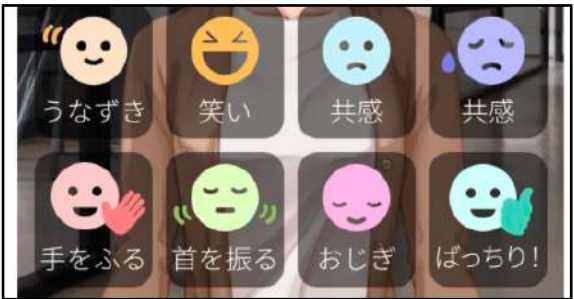
アンケート取得



会員登録



# アバター表情モード



表情の底上げ

手の動きを省略

ボタンによるコントロール



## 事例（オフィス受付 P社）

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 「受付」は稼働率が低い時間帯もあり無駄が多かった</li><li>・ だが、単純に個別社員に連絡通知がいくツールでは既存の業務を代替できなかった（待合室への案内や、VIPの対応、宅配便・業者などへの個別対応など）</li></ul>
解決	<ul style="list-style-type: none"><li>・ TimeRepを用いて兼業でスタッフが対応（<b>専門スタッフ削減</b>）</li><li>・ グループ管理の仕組みで各フロアに接続を振り分け。スムーズな受付が可能に</li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 人が必要なサービスを、専任スタッフを入れずに実現。</li></ul>

## 事例（病院 N社）

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 総合受付とブロック受付それぞれに人が必要で<b>高コスト</b></li><li>・ 患者と受付スタッフとの接触が増えることによる<b>感染リスク</b></li></ul>
解決	<ul style="list-style-type: none"><li>・ TimeRepを用いて一箇所から複数受付を実施（<b>専門スタッフ削減</b>）</li><li>・ 患者との<b>物理的距離</b>を確保、<b>感染リスク低減</b></li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 人との会話なので、<b>高齢者にとっても分かりやすい</b>動線を実現</li><li>・ 副次効果として、遠隔のため<b>業務分担が明確化</b>し無駄な作業が減少</li></ul>

## 事例（商業施設インフォメーション S社）

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 広い敷地内でインフォが1箇所のため迷う人が多く<b>巡回</b>にコストがかかっていた</li><li>・ 1人のスタッフが1時間に100人以上の問合せを受けることがあり<b>感染リスクが高かった</b></li></ul>
解決	<ul style="list-style-type: none"><li>・ TimeRepにより同じ人員数で複数の「インフォ」を敷地内に配置（<b>顧客接点増加</b>）</li><li>・ スタッフは<b>バックヤード</b>や<b>在宅</b>からサービス提供、<b>感染リスク低減</b></li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>効率化</b>と<b>顧客満足度</b>の両立</li><li>・ <b>在宅</b>での<b>働き方改革</b></li></ul>

## 事例（コスメ・雑貨販売 T社）

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 「ビューティコンシェルジュ」と呼ばれる高度な<b>専門販売員の不足</b></li><li>・ 店内に専門販売員をすると満足度・購入ともにUP、しかし<b>コストもUP</b></li></ul>
解決	<ul style="list-style-type: none"><li>・ TimeRepにより<b>遠隔拠点から商品販売</b>を実施</li><li>・ スタッフが現地に行かないまま<b>売上30%増</b>を達成</li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 接客分析：表情分析により、<b>接客内容と購入心理</b>を分析。今後の<b>販売員教育に活用</b></li><li>・ 今後の展開：<b>同じ体験をWeb</b>で提供。「<b>接客を受けて購入</b>」をお店にいかずに実現</li></ul>

## 事例（旅行代理店 J社）

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 事業拡大には店舗と販売員を増やす必要があるが連動してコストUPするためリスク</li></ul>
解決	<ul style="list-style-type: none"><li>・ TimeRepを用いた「一坪店舗」を商業施設内に置き、不動産コスト・人件費の追加コストを抑えた新規顧客接点を実現</li><li>・ 一坪店舗に来た一見客の40%を店舗に新規顧客として送客</li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 今後の展開： 同じ体験をWebで提供。「接客を受けて購入」する顧客を増やす。店舗数を増やすことなく実現。</li></ul>

## 事例（商業施設アパレル部門 M社）

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 1ショットの購入のための販売から、ライフタイムバリューを高める販売へと移すため来店者の会員化を図りたい</li><li>・ 商業施設内のサイネージ（無人）に会員登録用QRを表示するが誰も会員登録しない</li></ul>
解決	<ul style="list-style-type: none"><li>・ サイネージの隣にTimeRepを配置。遠隔接客で会員登録率を0%→40%に上昇</li><li>・ 従来販売員おけなかった小スペースで、高いパフォーマンスを発揮</li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 無人（サイネージ）と有人（接客）をシームレスに結合</li></ul>



## 事例（クレジットカード会社 C社）

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 相談カウンターが自社サービスの強みだが、<b>高コスト</b></li><li>・ 稼働率が低い拠点もあり<b>無駄</b>が多かった</li></ul>
解決	<ul style="list-style-type: none"><li>・ TimeRepをつかって接客を集約。配置。コスト減と拠点数維持を実現</li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 有名漫画作のキャラクターを利用してブランドイメージを統一</li><li>・ 今後の展開： <b>同じ体験をWebで</b>提供。店舗数を増やさず「<b>相談カウンター</b>」を実現</li></ul>

## 事例（地方銀行 A社）

課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・新規顧客獲得のため窓口を増やしたい</li><li>・時間帯によって繁忙差があるため、人員を繁忙時間に合わせると無駄が多く、閑散時間に合わせると<b>機会損失が発生</b></li></ul>
解決	<ul style="list-style-type: none"><li>・TimeRepをつかって、繁忙時間帯は遠隔スタッフがサポート。<b>機会損失を回避</b></li></ul>
補足	<ul style="list-style-type: none"><li>・企業内のリソースの有効活用。シニア世代もフロント系業務が可能に。</li><li>・今後の展開：<b>同じ体験をWebで提供</b>。店舗数を増やさず「<b>相談カウンター</b>」を実現</li></ul>