

情報種別 講演限り

情報所有者 NTTデータ SDDX事業部

NTT DATA
Global Innovation

遠隔接客ソリューションによる顧客接点デジタル変革事例

株式会社NTTデータ
SDDX事業部 星田 愛

はじめに SDDX事業部とは

消費者接点領域における、新規デジタルマーケティングオファリング創出、およびお客様デジタル変革推進を目的とした専門組織として新設

SDDX Division

Our Mission

消費者接点領域における 新規デジタルオファリング創出

1

消費者接点領域におけるデジタルトランスフォーメーションの起点はデジタルマーケティングとなることを鑑み、「サービスデザインとデジタルマーケティングオファリングの強化、およびこれによる新規顧客開拓を推進」

消費者接点領域に注力した お客様のデジタル変革推進

2

従来の枠に囚われないサービスの強化が進むデジタル時代において、「当社柱顧客であるエンターテインメント業界の変革領域、とくに消費者接点領域に注力し、顧客企業の事業成長に貢献する」

はじめに SDDX事業部とは

世界最大級Startup_DB
"everis NEXT"

NTTD連携検討中の
購買・決済関連Startup

世界各地で最新サービスリサーチ
欧米NTTDグループ顧客事例

9カ国10都市での
最先端スタートアップコンテスト

NTT DATA
OPEN INNOVATION

Logos: everis, NEXT, RISE, Money, L&L, SUNING, ASIA, CYRILL, [Sc], vekia, Teamwork, mnyway

SDDX Team

Survey and evaluation

Product Planning

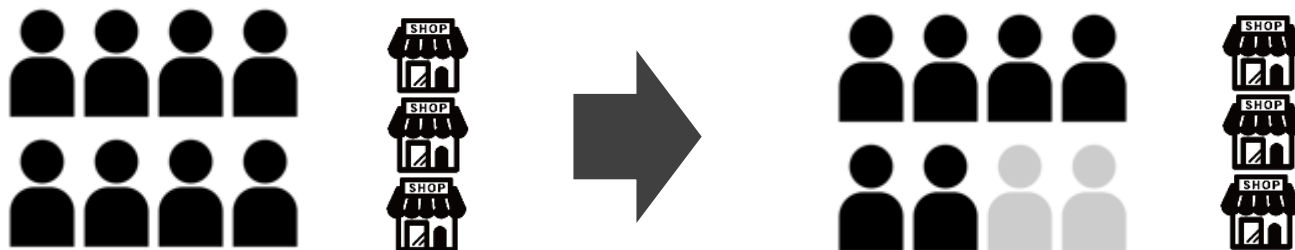
Service Design

Marketing

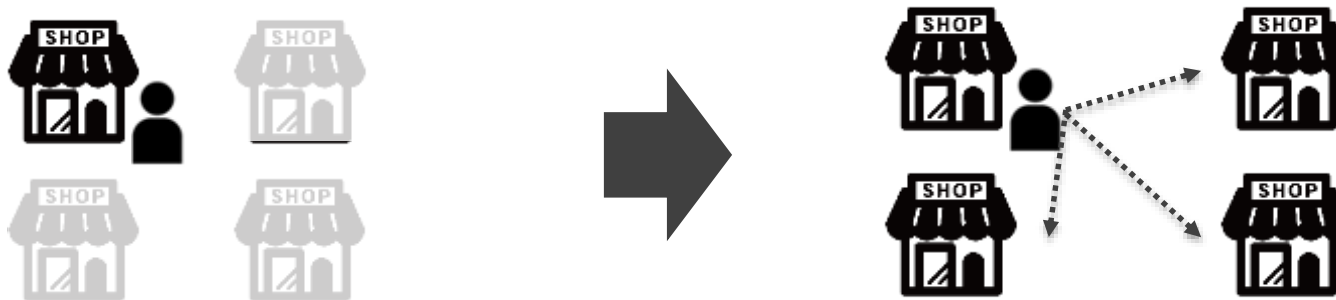
ベンチャーテクノロジーの
調査と見極め
テクノロジーを踏まえた
ソリューション化

思い当たるシーンはありませんか？

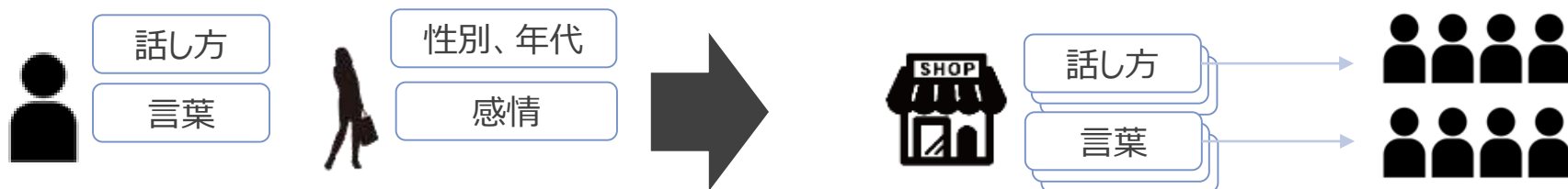
- 接客スタッフをもっと有効に使いたい、固定費を削減したい



- 接客スタッフを増員せずに、事業を拡大したい



- 優秀な接客スタッフの接客を可視化して、企業資産にして、みんなにシェアしたい



実証実験の様子～東急ハンズ様が描くデジタル店舗の近未来～



ソリューション概要

ポイント1

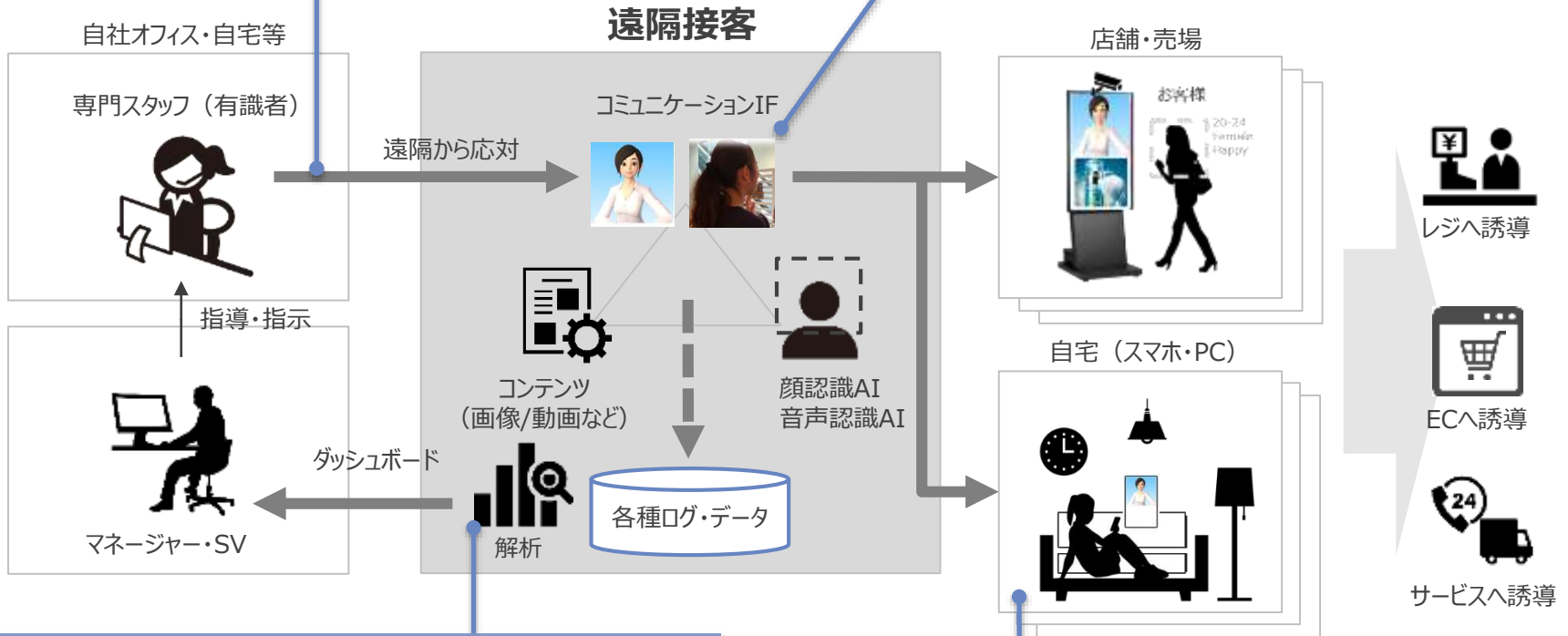
その場にはいないスタッフの方が遠隔地から接客が可能

→ 優秀な接客員を複数の拠点にシェアできる

ポイント2

接客インターフェイスをアバターに切り替えることが可能
コンテンツを利用しながら、接客可能

→ 接客体験に応じた訴求力のある接客ができる



ポイント3

接客に至るまでの消費者行動、対話内容、お客様の顔から推定する性別・年齢・感情の推定データを可視化

→ 導入効果を測定し、PDCAサイクルの確立

優秀な接客要素を明らかにし、接客品質向上のヒントとする

ポイント4

お客様自身のデバイスからも利用でき、いつでもどこでもサービスが提供可能

→ 業務内容、シーンに応じて柔軟な接客を提供できる

ソリューション概要

ポイント1

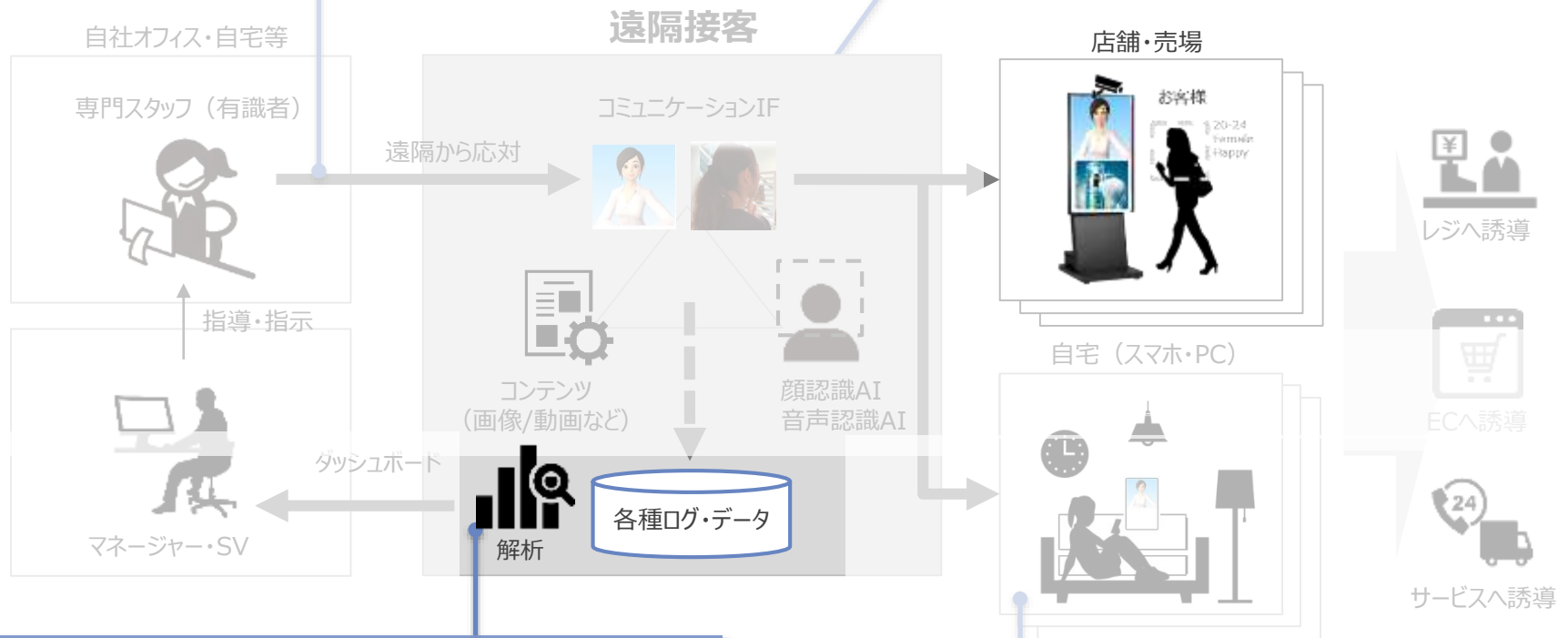
その場にはいないスタッフの方が遠隔地から接客が可能

→ 優秀な接客員を複数の拠点にシェアできる

ポイント2

接客インターフェイスをアバターに切り替えることが可能
コンテンツを利用しながら、接客可能

→ 接客体験に応じた訴求力のある接客ができる



ポイント3

接客に至るまでの消費者行動、対話内容、お客様の顔から推定する性別・年齢・感情の推定データを可視化

→ 導入効果を測定し、PDCAサイクルの確立
優秀な接客要素を明らかにし、接客品質向上のヒントとする

ポイント4

お客様自身のデバイスからも利用でき、いつでもどこでもサービスが提供可能

→ 業務内容、シーンに応じて柔軟な接客を提供できる

ポイント3：接客データの活用イメージ

顔認識AIで取得した、性別・年代・感情のデータ、モニター視認数、接客数などのデータを可視化
お客さまの満足度向上やコンバージョン向上に向け、研修のインプットや業務の改善への活用に期待します。



接客内容を分析可能

→接客件数や接客時間を可視化、また接客に至らなかった件数、待ち時間、対応できなかった未対応件数も可視化することで
スタッフのリソース最適化を検討

接客シーンで生まれるデータを収集可能

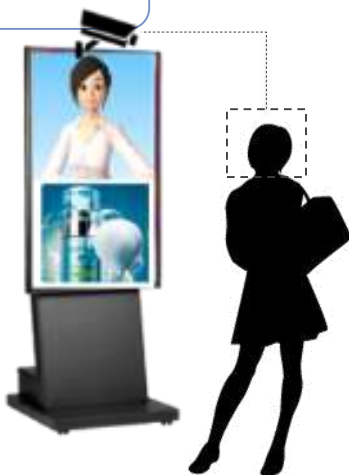
→接客したお客様の年代、性別、感情をスコア化、
会話内容をテキスト化し、**スタッフ評価、教育に活用**

今後のソリューション展開

リアル店舗とECの垣根を超え、デジタルの活用による新たな接客市場の改革を目指していきます。

例えば、

- 本日再来訪
- 今月3回目来店 etc



同一人物判定による
新たなマーケティングへの活用



オンライン接客での活用



顔パス決済



NTTデータ SDDX事業部
星田 までご連絡ください

sddx_contact@kits.nttdata.co.jp





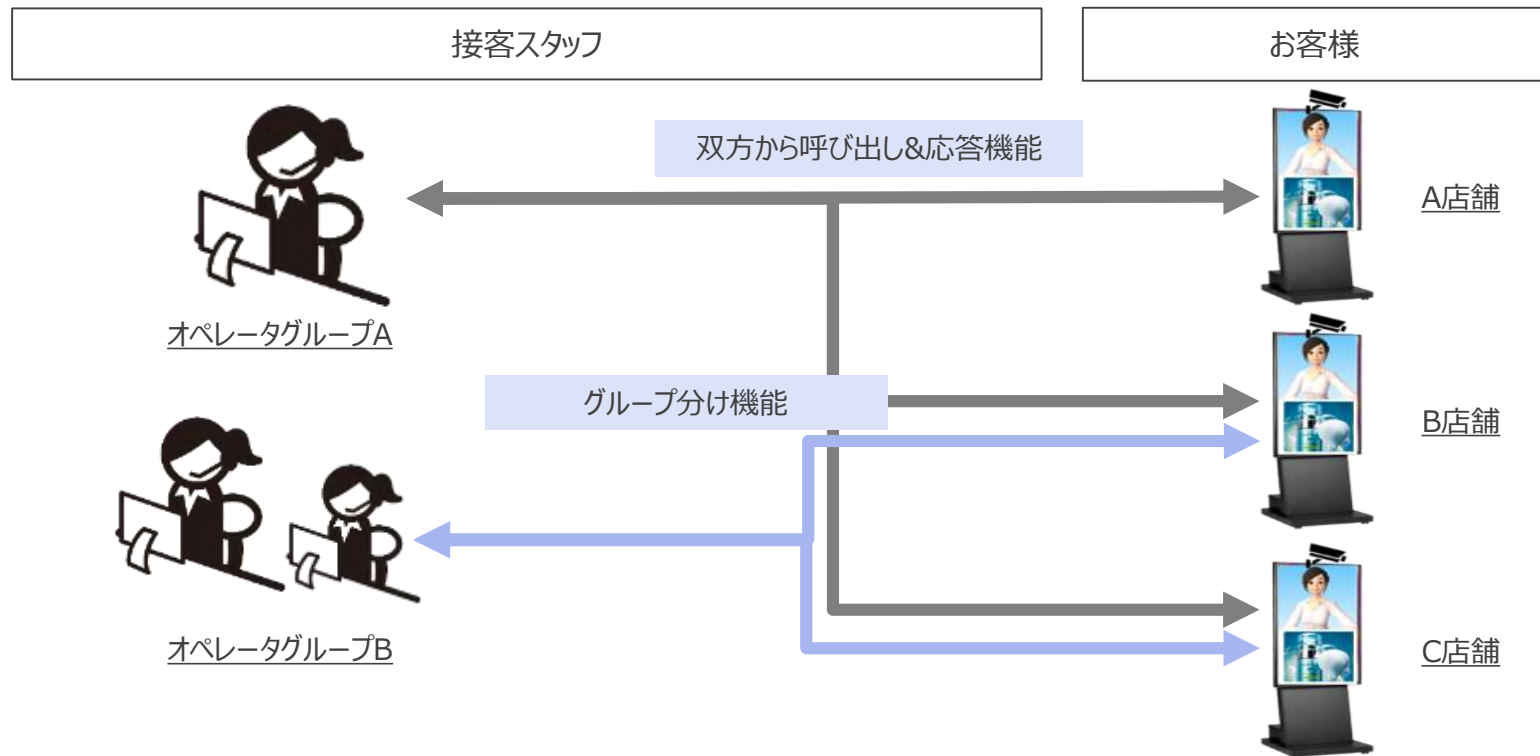
NTT DATA

Global IT Innovator

APPENDIX

(ポイント1) 遠隔接客体験

その場にはいないスタッフの方が、遠隔地から接客が可能
グループ分けも設定可能なため、必要な店舗に、必要な接客員を配置可能



優秀な人材が、複数店舗を接客
能動的な接客にも対応可能
→優秀な接客員を複数店舗に対して
シェアすることで、**販売機会拡大**

接客内容に応じて、
グループ分けが可能
→問い合わせ内容によって、最適なり
ソース配置することで**業務効率最適化**

相談内容に応じて、ワンタッチで
接客員に相談可能
→相談したい内容をその場で
すぐに解決に導くことで、**顧客満足度向上**

(ポイント2) アバターとコンテンツによる接客体験

業務の種類やお客様のニーズに合わせてアバターとリアル映像を切り替えることが可能
また、接客中に各種コンテンツ（画像、動画、WEBページなど）を表示可能



アバター/リアル映像を切り替えて接客可能

→気軽なコミュニケーションが適する業務、
お客様との信頼関係が必要な業務など、
柔軟に使い分けることで話しやすさを演出

デジタルコンテンツを用いて接客可能

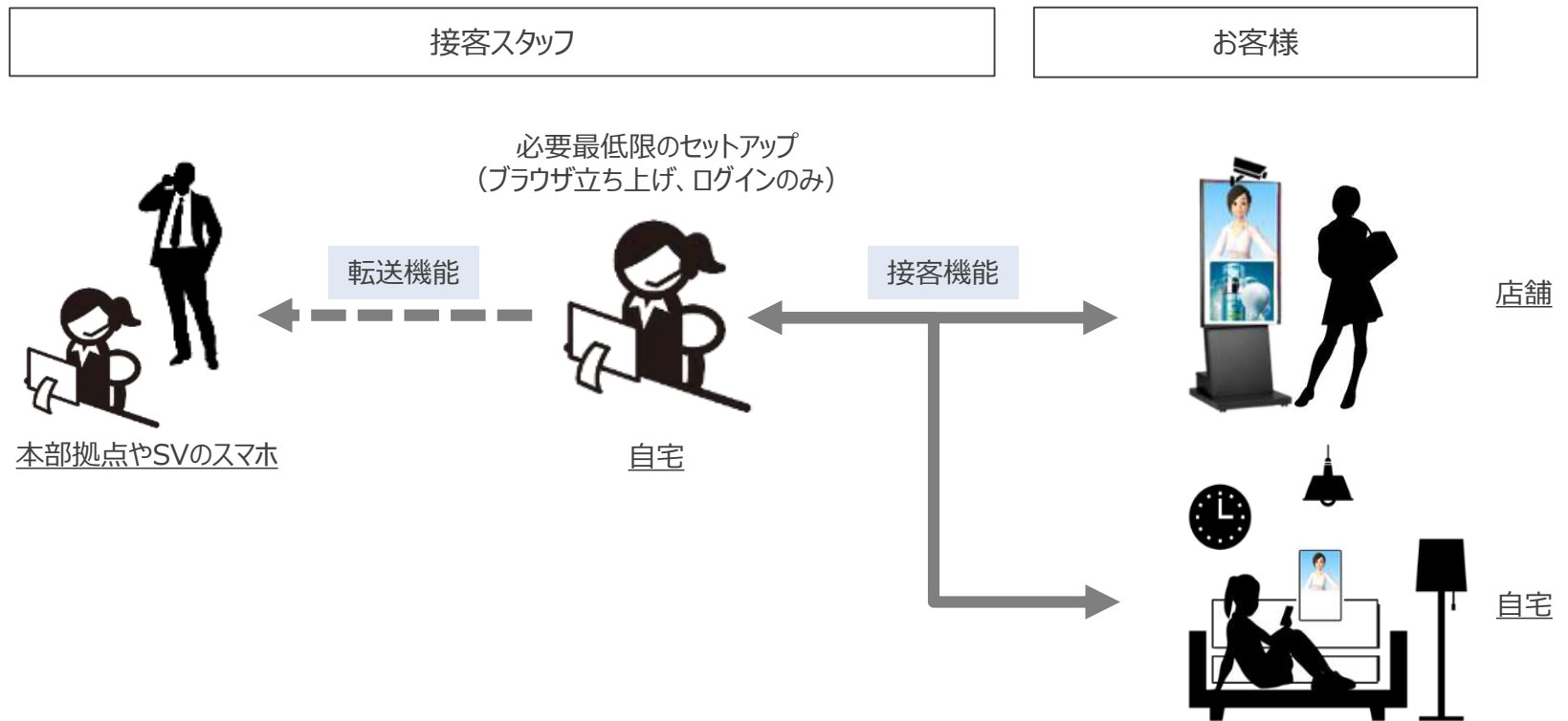
→会話だけでは伝わらない接客を、デジ
タルコンテンツを利用し、商品の魅力を
伝えることで**商品訴求力向上**

接客利用時間外、呼び出し中の待ち 時間に動画を再生可能

→接客非稼働時間や、
コール中の待ち時間に**訴求枠獲得**

(ポイント4) オンライン化によってもたらされる体験

WEBブラウザ対応しているため、お客様接点は店舗でも、オンラインでも持つことが可能
オペレーター側も必要最低限のセットアップで接客を開始可能



別の担当者へ
エスカレーションが可能

→レギュラーな内容、専門知識を必要とする相談に対しても、**迅速に対応可能**

ブラウザさえあれば、
すぐに接客立ち上げ可能

→スタッフの働く場所を柔軟にでき、
働き方改革に寄与

ショップでも自宅でも
好きな場所から相談

→相談したいその時にその場で
解決に導くことで、**顧客満足度を向上**