

ビーウィズ、オンライン接客・契約システム「UnisonConnect」に 「見守り接続」機能などの新機能を提供開始

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、東証プライム市場:証券コード 9216)は、接客・商談から契約締結までがワンストップで対応可能なオンライン接客・契約システム『UnisonConnect(ユニゾンコネクト)』に第三者の参加が可能な機能「見守り接続」をはじめとする新機能を7月10日より搭載したことをお知らせいたします。この機能を活用することで、例えばご高齢のお客様の契約手続きにおいて、別の住所にお住まいのご家族が同席して内容を確認しながら申込を行うことが可能になります。



■ 開発の背景

近年、オンラインでの申し込みが一般化しており、インターネット上の情報を十分に理解せずに申し込みをしてしまったり、電話での申し込みで本来は契約が必要ないものを契約してしまうトラブルが増加しています。このようなトラブルを防ぐため、例えば、電気通信事業者は「80歳以上のユーザーが契約を行う場合は、本人の同意を条件に家族へ意向確認を行う」という独自のガイドライン※を設けています。企業によっては、年齢の基準を引き下げて家族の意向確認を自主的に行っているケースも見られます。

しかし、ご家族間の連携が不十分な場合や、電話での意向確認が不信感を招くケースもあり、企業の機会損失につながる場合があります。UnisonConnectの「見守り接続」を利用することで、遠く離れた場所に住む親族が契約段階から一緒に同席し、安心して契約手続きを進めることが可能になります。

この「見守り接続」機能は、このような企業のお客様の課題をお聞きして、生まれた新しい機能です。

■ その他の開発機能

① ビデオ通話機能

UnisonConnect は、コンタクトセンターでの利用を前提に開発されていたため、ビデオ通話機能を搭載していませんでした。しかし、「実際に物を見せながら説明したい」「お客様との信頼感を高めるためにビデオ通話を使いたい」といった要望が多く寄せられたため、新たにビデオ通話機能を追加しました。お客様は電話をかけるだけで、オペレーターの案内に従って操作を行うと、ビデオ通話に接続することが可能です。電話からシームレスにビデオ通話が可能なことから、オンライン接続でのトラブルがあってもオペレーターがしっかりとサポートできます。

② 予約スケジュール機能

お客様がオンラインで面談の予約を行える「予約スケジュール機能」を搭載しました。これにより、「対応できる営業マンがない」といった機会損失を防ぎ、インサイドセールスなどのスタッフの稼働率を最大化し、効率的な商談が可能になりました。

The screenshot shows the '予約申込' (Reservation Application) page of the UnisonConnect system. At the top, there's a progress bar with four steps: 01 (selected), 02, 03, and 04. Below this, a disclaimer states that the system is for reservation only and not for actual service. The main form includes a dropdown for '問い合わせ内容' (Inquiry Content), a calendar for 'ご予約日時' (Reservation Date/Time) for June 2024, and a dropdown for 'ご希望の時間帯' (Preferred Time Slot). Below the calendar, there are input fields for 'お名前' (Name), '電話番号' (Phone Number), and 'メールアドレス' (Email Address). A '予約入力欄' (Reservation Input Field) is at the bottom, followed by a '確認へ' (Confirm) button.

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

当社では、「コンタクトセンターはサービス提供の社会インフラである」という考えのもと、社会のニーズに応え、新しい価値を創出することを目指しています。今後も、独自の AI・DX ソリューションを通じて、デジタルテクノロジーと人の融合による社会課題の解消に取り組んでまいります。

■ UnisonConnect サービスページ

< <https://www.bewith.net/service/omnialink/unisonconnect/> >

■ プレスリリース：— 銀行、証券、保険など金融機関向け — ビーウィズ、「支店・店舗統廃合サービス」開始 本人確認や契約までをオンラインで即日完結

< https://www.bewith.net/topics/20240710_2.html >

■ 支店・店舗統廃合サービス（金融機関向け）ページ

< <https://www.bewith.net/service/consolidate.html> >

※ 電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン（一般社団法人電気通信事業者協会）
携帯電話サービスに関する高齢者等に対する対応について

< <https://www.tca.or.jp/information/pdf/koureisha2.pdf> >

< 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
担当／形柳 E-mail：PR@bewith.net