

**「Thumva BIZ」がビーモーション株式会社運営の
オンライン接客サービス「接客オンデマンド®」で採用**
～「Thumva BIZ」導入により、効率的で柔軟なオンライン接客を実現～



株式会社フェイス(代表取締役社長 平澤 創、本社:京都市中京区、証券コード:4295東証プライム、以下:フェイス)は、ビーモーション株式会社(代表取締役社長 吉田 文秋、本社:東京都豊島区、以下:ビーモーション)が運営しているオンライン接客ソリューション「接客オンデマンド®」に、「Thumva BIZ(サムバビズ)」が採用されたことをお知らせします。「Thumva BIZ」の提供を通じて、より効率的で自由度の高い柔軟なオンライン接客を実現します。

■「Thumva BIZ」サービス概要

「Thumva BIZ」は、オンラインでの問い合わせや相談を希望するお客様に対し、ワンクリックで商談ができる対面接客業種に特化したオンライン商談サービスです。本サービスを活用することで、リアル店舗と変わらない接客環境をオンライン上で実現することができます。特に、順番待ちが解消できる「予約機能」や、ID等が交換不要の「即時相談機能」により、これまで企業や顧客を悩ませていたストレスを解消し、効率的で柔軟なオンライン接客ができる点においてご好評いただいております。

2021年10月のリリース以降、約50社以上の企業に導入いただいております。今回ビーモーション株式会社が運営する「接客オンデマンド®」での採用を通じ、株式会社日本HPやダイワボウ情報システム株式会社など、さらに多くの企業にて「Thumva BIZ」が利用されることとなります。

■「Thumva BIZ」を導入した背景

ビーモーションはこれまで「接客オンデマンド®」にて、待機スタッフが不在の際にお客様をお待たせしてしまう、「接客機会の喪失」が課題となっていた中で、「Thumva BIZ」のお客様が順番待ちできる「予約機能」やID等が交換不要の「即時相談機能」のほか、エントランスの自由度の高さや、カスタマイズの柔軟性に魅力を感じていただき、今回の導入に至りました。お客様がストレスを抱えることなくスムーズにオンライン相談窓口につながることができ、さらに、シンプルでわかりやすいデザイン設計により、インターネット環境に不慣れな方も含め、より多くの方が安心して相談いただける環境を実現しました。

フェイスは、ニューノーマルの時代に合わせ、リアルと遜色ない接客のために「Thumva BIZ」の提供を通じ、今後も人々がより安心して快適にサービスを受けられるよう、積極的な機能追加を図ってまいります。

【「Thumva BIZ」の特徴】

・順番待ち機能を搭載



お得なキャンペーン実施時など相談が集中した場合でも、順番待ち機能により対応スタッフ数を超える受付が可能となりました。順番待ちに申し込んで頂くことで、お申し込み時に登録いただいた携帯番号かメールアドレスに順番になったら通知を発信。待ち時間を自由に過ぎて頂くことが可能です。

・多拠点通話機能/招待機能



1対1での相談はもちろん、友達や家族と複数の拠点から参加することができます。予約時に発行されるURLの共有のほか、即時相談時にも「招待機能」を利用することで、遠く離れたご両親に対し、パソコンの使い方の説明なども可能となります。

■「接客オンデマンド®」利用企業一覧

・株式会社日本 HP

・ダイワボウ情報システム株式会社

その他大手家電メーカーを始めとした幅広い業種の企業に導入頂きます。

■ビーモーション株式会社

ビーモーションは、オンライン接客の導入・運用支援および企業の販売促進活動の企画・制作・コンサルティングを実施しています。「接客オンデマンド®」は、接客・販売業務のDX化促進に向けてシステムの導入から運用支援、人材提供まで総合的なソリューションを提供するサービスです。

主なラインナップは、オペレータースタッフやアバターを活用した遠隔操作によるリモート接客「SDライブ」、バーチャル空間へのポップアップ店舗出店を支援する「SDバーチャル」、キャラクターボットなどを活用した自動接客システムを提供する「SDボット」で構成しています。

公式サイトはこちら：<https://www.bemotion.co.jp/client/ondemand/>

■フェイス（東証プライム：証券コード 4295）<https://www.faith.co.jp/>

フェイスは、世界で初めて携帯電話の「着信メロディ」を考案・実用化し*、日本発の新しい文化として世界約100カ国で定着させるなど、創業期よりコンテンツ流通のしくみ創りに取り組んでいます。

「あるものを追うな。ないものを創れ。」の企業理念の下、日本コロムビアをはじめ流通プラットフォームに必要な機能を有するグループ各社を傘下とし、コア・コンピタンスである「音」を柱に、エンタテインメント、教育、ライフなどの分野でグローバルに事業を展開しています。

今後もフェイス・グループは、音楽をはじめとしたコンテンツの流通システムの構築、配信・販売にわたるソリューションを提供し、社会にとって価値ある市場・文化を創造してまいります。（* 当社調べ）

※本リリースに記載している会社名、製品名は、各社および各団体の商標または登録商標です。

< 本件に関する報道関係の方のお問い合わせ先 >

株式会社フェイス グループ経営本部 経営企画部

TEL 03-6855-7811 FAX 03-5464-7634 MAIL: media@faith.co.jp