

Buddycomの導入の効果

“近隣店舗とのやり取りに
電話だと20秒かかっていたところ、
1秒でコミュニケーションが可能に

美容室



Buddycomの導入後、スタッフの移動距離が減少し、作業効率が向上しました。Buddycomにはチャット機能もあるので、文字でのコミュニケーションに慣れている若いスタッフは音声だけでなく、チャットも活用しています。

チャット画面で文字を送信すると合成音声で読み上げられ、スタッフの耳に直接通知されるため、個室での施術中など声を出しづらい状況でも情報を共有できます。ヘッドスパなどの静かな施術中でも、お客様が気づかない間にテキストでコミュニケーションを取ることができるため、施術の質が維持されつつ、効率も良くなりました。

また、録音機能もついており、接客後に後から聞き返しが可能なため、情報の確認と記録に役立っています。

業務中スマホを触ることが多い美容室のスタッフならではの使い方だと思います。



導入前の課題

- 店舗間のやり取りが電話依存で、対応が手間でした
- 近隣店舗との間でスタッフの移動が必要な時、連絡が煩雑でした
- 電話が鳴った際、お客様から別の店舗からか判別が難しかった
- 個室やシャンプー台などの視界に入らない場所が多く、店内での指示伝達には移動が必要でした

これらの課題は、コミュニケーションの効率化と労力の削減を必要としていました。

Buddycomを採用した理由

- 無印良品やJALなどの大手企業に導入されているため
信頼・安心感があった
- 以前の職場でインカムの使用経験があり、便利なことを知っていた
- トランシーバーも考えたが、距離無制限のBuddycomを選んだ
- 作業を円滑にして、お客様対応の向上、より良いサービスを提供するために導入しようと思った

美容室での受付、 施術中のスタッフコ ミュニケーションで 活用

以前は店内を移動しながら指示・伝達しており、コミュニケーションが煩雑でしたが、Buddycomの導入により、自分の担当でないお客様を案内した際の共有や、接客中に他のスタッフへ伝えたいことがあるときも、スムーズにコミュニケーションを取ることが可能になりました。たとえば、シャンプーを待っているお客様がいる場合、スタッフは「〇〇番シャンプー待ちです」と発信することで、必要な情報を効率的に共有できるようになりました。

近隣店舗とはカラー材などの資材の共有やスタッフのヘルプ(移動)など、電話でのやりとりが1日に何度もあり対応に時間がかかり手間でしたが、今では近隣店舗もBuddycomのグループに参加しているため、情報連携が格段にラクになりました。



3つのファンクションボタン



定型文機能+ ファンクション ボタンへの割り 当て

ファンクションボタン搭載Bluetoothマイクの遮音イヤホンは、つけはずしが簡単なのと、イヤホン部分を取り替えられるのが利点です。耳のサイズには個人差があるため、耳掛けタイプではなく遮音タイプのイヤホンを選定しました。

また、業務中は予約サイトの確認などスマホを操作する機会が多くあるので、Buddycomのアプリ画面からも会話ができて便利です。

ファンクションボタン搭載Bluetoothマイクにはアプリ側から定型文なども登録できるため、「接客中です」「フロントお願いします」などボタンひとつでコミュニケーションが可能です。また、スマホを出さずにイヤホンマイクのボタンから電話応答もできるため、重宝しています。

美容師業界へのメッセージ

スタッフにはインカムを使うことが恥ずかしいと思う人がいたり、インカムの会話にまだ慣れていない人がいるなどの課題はありますが、社内会議で「これを話すときはインカムを使おう」などとBuddycomの使用を促しています。広い店舗なら目に見えるほどの効果が出ると思いますので、利用を検討してみてください。



株式会社サイエンスアーツ

Service: www.buddycom.net

お問い合わせ: info@science-arts.com