



2022年 3月 25日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 ピ ア ズ
代 表 者 名 代表取締役社長 桑野 隆司
(コード番号：7066 東証マザーズ)
問 合 せ 先 取締役管理本部長 栗田 智代
(TEL. 03-6811-2211)

オンライン接客システム「ONLINX（オンリンクス）」 トライアル販売開始のお知らせ

株式会社ピアズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：桑野隆司、以下「当社」）は、店舗のDXを支援するオンライン接客システム「ONLINX（オンリンクス）」のトライアル販売を開始いたしましたのでお知らせいたします。

1. ONLINX 開発の背景

2020年以降の新型コロナウイルス感染拡大の影響によって、非対面での接客へのニーズが高まり、様々な業種においてオンライン接客の導入が進みました。また、人手不足が深刻化する接客業界において、オンライン接客は店舗スタッフの在宅勤務を可能としたり、効率的に人材を配置したりできることから、働き方革新の促進にも効果を発揮しています。

当社は2005年の事業開始当時から、移動体通信業界をメインステージに事業を展開し、店舗と向き合いながら、オペレーションの効率化および販売力向上のためのコンサルティングを行ってまいりました。この度、これまでのコンサルティングノウハウや、コロナ禍以前から接客のオンライン化に着手してきたノウハウを活かし、ただ単に従来オフラインで行っていた接客をオンラインに置き換えるのではなく、オンラインであることを強みにした接客支援システム「ONLINX」を開発いたしました。

「ONLINX」では、オフラインでは実現できなかった接客内容の可視化を行い、オペレーションを効率化することはもちろん、属人的になっていた接客スキルを体系化し、接客データを資産とすることで企業の生産性向上に貢献します。

2. ONLINX の概要

店頭もしくはWEB上からお客さまとワンクリックで繋がり、接客を開始することが可能となります。接客を録音・録画、販売記録も合わせてデータとして蓄積し、分析することができます。また、オプション機能により、外国語対応や手話対応、アバター接客が可能となります。接客に必要な知識をタイムリーに表示させる知識サポート機能や、接客に不可欠な表現力向上のためのトレーニングサポート機能を活用することで、教育時間の削減とともに、販売力の向上が可能となります。 (<https://onlinx.jp/>)



■ 知識サポート

お客さまとの会話から想定される質問を予測し、接客時に必要な情報を表示させることができます。

The screenshot shows a video call interface with a customer on the left and an operator on the right. A red box highlights the customer's text: "正直、今の業界内って新しいんじゃないかと感じてるんですが". To the right, a blue callout box explains: "接客の中で出てきたワードを元に、該当キーワードや関連キーワードを画面に表示します。キーワードをクリックすれば、お客さまへの説明に必要な情報も表示されます。". Below the callout, a list of buttons is visible: 料金プラン, 料金シミュレーション, 契約内容確認方法, プラン変更手続き方法, and 割引サービス. A red line connects the callout to the buttons.

■ トレーニングサポート (AI ロープレ)

接客に必須となる表現力を向上するためのロープレの実施、フィードバックを受けることができます。

①お手本優良事例動画インプット

This interface shows a video player on the left and a list of training examples on the right. The examples include:

- 010 エリアアップ: 下記は、価格変動に対し、お詫言.
- 018 エリアアップ: 貴社、お名前を覚えてくださりありがとうございます。

②お手本を参考にしながらアウトプット録画

This interface shows a video recording window on the left and a list of training examples on the right. The examples include:

- 000: アドバイス/お返事: こんにちは。私、お名前を覚えてくださりありがとうございます。
- 007: エリアアップ/価格変動: 貴社、お名前を覚えてくださりありがとうございます。
- 010: エリアアップ/価格: 下記は、価格変動に対し、お詫言.
- 018: エリアアップ/価格変動: 貴社、お名前を覚えてくださりありがとうございます。

③AIによる即時評価フィードバック



3. 今後の展開

ONLINX のトライアル販売を通じて、様々な業界・業態に適応したオンライン接客システムへと昇華させるとともに、店舗に寄り添いながら生産性向上を促進するために必要な機能開発を積極的に行ってまいります。

また、ONLINX の導入促進を通じて、店舗勤務が当たり前であった接客業に従事する方へ多様な働き方の提供、労働集約型である接客業の生産性向上に努めることで、SDGs「8. 働きがいも経済成長も」の達成へと貢献してまいります。

4. 今後の見通し

本件による 2022 年 9 月期の当社連結業績への影響は軽微であると見込んでおりますが、中長期的には当社グループの業績向上に寄与するものと期待しております。また、公表すべき事項が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

【会社概要】

ピアズグループは「New Normal Acceleration～いつかの未来を、いつもの日々に」のコンセプトに掲げ、新たなモノ・コトを積極的に活用していくための活動を社会に広げていくことに取り組んでおります。

商号：株式会社ピアズ

所在地：東京都港区西新橋 2-9-1PMO 西新橋ビル 5F

代表：桑野 隆司

設立：2005 年 1 月

URL：<https://peers.jp/>

【問い合わせ先】

株式会社ピアズ 広報担当

〒105-0003 東京都港区西新橋 2-9-1 PMO 西新橋ビル 5 階

Mail：ir@peers.jp TEL：03-6811-2211 FAX：03-6811-2212