



2023年5月29日

NEWS RELEASE

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 東証グロース)
問合せ先 取締役管理部部长 栗田 智代
(TEL. 03-6811-2211)

**ピアズが支援するドコモの『d サービスオンラインカウンター』、
アマゾンウェブサービス (AWS) のケーススタディとして紹介**

今般、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）が支援し、株式会社 NTT ドコモ（以下、ドコモ）が展開する『d サービスオンラインカウンター』が、Amazon Web Service, Inc.(以下、AWS)のウェブサイトにて、AWS および Amazon Chime SDK を活用したプロダクトのケーススタディとして紹介されました。

【AWS の WEB サイト】

(日本語)

「NTT ドコモが AWS でオンライン接客カウンターを実現した方法」

<https://aws.amazon.com/jp/blogs/news/ntt-docomo-added-video-customer-support-using-aws/>

(英語)

「How NTT DOCOMO added video customer support using AWS」

<https://aws.amazon.com/blogs/business-productivity/ntt-docomo-added-video-customer-support-using-aws/>

ドコモは、来店客数の管理、店頭での待ち時間短縮などを目的として、2022 年から各店舗において『d サービスオンラインカウンター』を展開しております。『d サービスオンラインカウンター』の導入により、店頭業務の効率化と顧客満足度の向上を実現し、オンライン接客における成約率を 20%以上向上することに成功しております。

当社は、ドコモのパートナーとして、『d サービスオンラインカウンター』の導入に際して、当社独自開発のオンライン接客カウンターサービスのシステムやコールセンターノウハウなどの活用により、その一端を担っております。

『d サービスオンラインカウンター』は、すでに、全国 2,160 店舗以上（2023 年 3 月 31 日現在）のドコモショップに導入され、毎月 60,000 件を超える通話サポートに利用されております。

【『d サービスオンラインカウンター』の様子】



こうした極めて多い利用件数の多さから、本システムは、トラフィックの負荷分散、高セキュリティ、高耐障害性を考慮し、AWS が提供するクラウドサービス上に構築し、さらに高品質なオンライン接客を実現するために、同社が提供する Amazon Chime SDK も活用しています。

今回の AWS による記事紹介は、こうした AWS や Amazon Chime SDK の機能を最大限に活かし、実際の接客業務の大幅な効率化と成約率の向上という実績に結び付けたことが評価され、記事として紹介されたものとなります。

今後、ドコモは『d サービスオンラインカウンター』をより多くのシーンで活用していくことを検討しており、当社も引き続き、ドコモのパートナーとして、さらなる店舗 DX 実現の支援をさせていただき所存です。

なお、本件が当期の業績に与える影響につきましては、軽微であると考えております。

【会社概要】

ピアズグループは「いつかの未来を、いつもの日々に~New Normal Acceleration~」をコンセプトに掲げ、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、NeoRad 事業として、リアルとメタバースをかけ合わせたイベントやエンターテインメントの提供を通じて Web3.0 時代の新しいコミュニティの形を世界中に提案する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

代表者 : 代表取締役社長 桑野 隆司

設立 : 2005 年 1 月

資本金 : 100 百万円

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

メール窓口 : ir@peers.jp

お問い合わせフォーム : <https://peers.jp/ir/contact>

以上