

協同組合広島県旅行業協会会員 御中

Thumva **BIZ**

r

オンライン店舗で集客をDX化



<https://service.biz.thumva.com/>



コロナ禍による新規来客の減少に加えて
超高齢化社会がはじまる2025年がすぐそこに差し迫っています

◀ ◀ ◀ 対面接客企業が抱える2025年問題 ▶ ▶ ▶

来店客の減少



労働者の減少



地域格差拡大

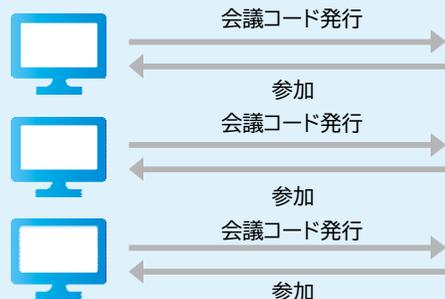


地域に捉われず集客・雇用の効率化の対策として従来の店舗接客と合わせて
店舗DX化 によるハイブリッドな集客を行う企業が急増しています

「ステップが多く問合せが面倒」「やり方が分からない」など
高齢者やリテラシーの低い顧客の途中離脱者が多数

従来のオンライン会議システム

- ▶ Roomオーナー（人）に紐づく会議室
- ▶ 会議毎にコード発行が必要
- ▶ 定期開催の場合URLを知っている人であれば入室可能



特定の参加者に都度URLの通知が必要
ワンタイムのミーティング利用に特化

商談・会議までのステップ



オンライン会議 と **オンライン接客** はまったく異なります。

相談業務に合ったサービスを選択することが必要です。

固定アドレスだから来店窓口をホームページへの常設が可能
相談ボタンを押すだけで簡単に商談開始



ホームページに相談ボタンを設置



オンライン窓口エントランス



オンライン接客

会議コード 不要

専用アプリ 不要

チラシやパンフレットなどの紙媒体(オフライン)から、直接オンラインへ誘引することが可能です。

顔の見える接客で信頼を強化



顔が見える対面コミュニケーションは、顧客とのエンゲージメントを高めます。
リアル店舗と変わらない接客をオンラインでも行うことで信用度を高め・リピート率の向上に繋がります。

顧客のニーズに応じた3種類の相談受付

▶ 即時相談



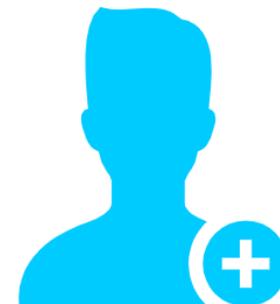
相談内容を顧客に選択いただき、即時に1クリックで相談を開始できます。窓口が埋まっている場合は順番待ちとなります。
※待ち人数も表示します。

▶ 時間予約



顧客のご都合に合わせて、好きな時間を選択いただけます。スタッフの予定がすでに埋まっている時間は「ー」、OKの場合は「○」表示となります。

▶ 指名商談



特定顧客とワンタイムの会議コードを発行し、商談として利用可能です。

スタッフ稼働を最適化する通知機能

▶ 呼び出し設定



顧客から即時相談、時間予約の申し込みが入った際に呼び出す**メイン**、**サブ担当**の設定が相談項目ごとに可能です。

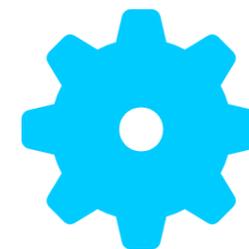
▶ アラート



スタッフへに呼び出し方法として、**PCデスクトップへのポップアップ**、スマホへの**SMS発信**を選択できます。

※SMSは別途契約が必要です。

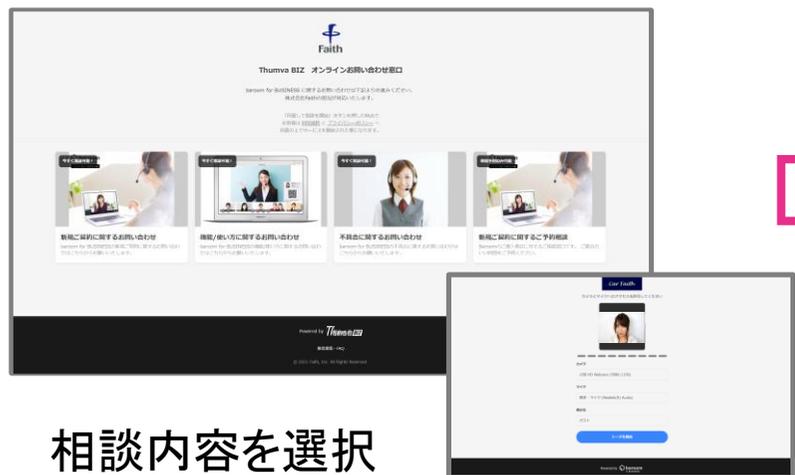
▶ 管理画面



相談内容の管理はルーム利用状況をダッシュボードで一元管理できます。

お客様からの相談を受けて管理画面から入室ボタンで即案内可能

顧客側



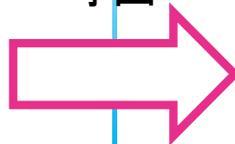
相談内容を選択

カメラ・マイク許可



トーク開始

呼出

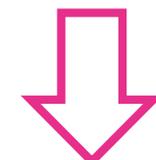


企業側



アラートでスタッフに通知

ルーム入室を押す



案内を開始

お客様が入力した予約の担当となり、当日案内を開始

顧客側

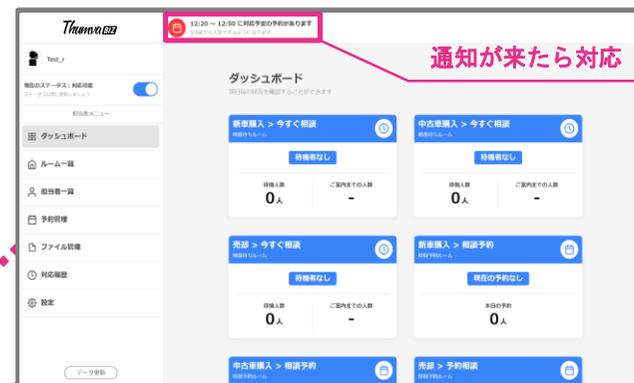
企業側



相談内容を選択

日時の選択

通知



通知が来たら対応

時間になると案内スタート

SMS & メール通知



トーク開始



案内を開始(時間前でも開始可)

スタッフ側画面(PC)



相談者側画面(PC)



SP



- お客様入力情報の閲覧(入力時のみ)
- マイク/カメラ ON/OFF
- チャット機能
- 画面共有機能 ※PCのみ
- スライドシェア ※PC、タブレット
- ファイル送付機能(商談中にファイル送信可能)
ppt / word / excel / pdf / jpg / png
- ルーム利用可能時間表示(時間予約時)

- マイク/カメラ ON/OFF
- チャット機能
- 画面共有機能 (ON/OFF可能)※PCのみ
- ファイル送付機能(ON/OFF可能)
- お客様画面へのロゴ表示