

2024年6月28日

「接客サポートシステム」に関する特許を取得 ～オートバックスの効率的な接客とお客様満足度の向上に向けて～

株式会社オートバックスセブン（代表取締役 社長：堀井勇吾）は、2024年4月に「接客サポートシステム」に関する特許を取得しましたことをお知らせいたします。

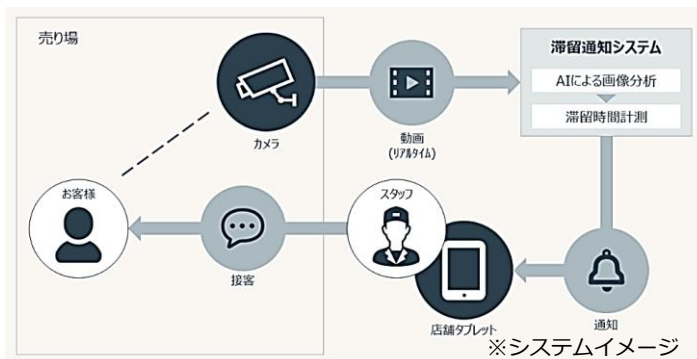
ここがポイント！

- 売場に長時間滞留しているお客様を AI がリアルタイムで検知し、スタッフに通知
- 既に接客済みのお客様やスタッフを見極めることが可能
- お客様の接客・対応漏れを減らす仕組みにより、お客様満足度の向上を目指す

昨今、小売業界全体が深刻な人手不足に直面しており、オートバックスも例外ではありません。特に、専門性の高い商品の売場でスタッフの声掛けを待つお客様がいる中、隅々まで接客・対応が行き届かない場面があるという課題がありました。当社ではこの課題解決の一助として、このたび「接客サポートシステム」を開発し、滞留時間の計測、店舗スタッフの自動識別、対応不要ステータスの管理において特許を取得しました。これにより効率的に接客できる場面を増やし、接客・対応漏れを減らすことで、お客様満足度の向上を目指します。

■接客サポートシステムの概要

売場カメラを通じてリアルタイムに AI などの管理装置を用いてお客様の売場での滞留時間を計測・分析し、スタッフ端末に通知することで、接客業務の効率化を図るものです。



■特許の概要

- ・滞留時間の計測：90秒以上滞留しているお客様を店舗スタッフに通知
- ・店舗スタッフの自動識別：スタッフを自動識別し、不要な通知を回避
- ・対応不要ステータスの管理：対応不要のステータスを付与し、再通知を防止

【特許番号】：特許第 7465857 号

当社は「社会の交通の安全とお客様の豊かな人生の実現」というパーパスのもと、これからもさまざまな事業を通じてお客様の安全・安心と、利便性向上に取り組み続けるとともに、環境・社会課題の解決へ向けた取り組みにも挑戦してまいります。

以上

この件に関するお問い合わせ先

【お客様からのお問い合わせ】

オートバックスお客様相談センターフリーコール：0120-454-771
受付時間：9:00～12:00 13:00～17:30（土・日・祝日を除く）

【報道関係者からのお問い合わせ】

株式会社オートバックスセブン 広報・IR部 富井、淡路、浅川
〒135-8717 東京都江東区豊洲 5-6-52 NBF 豊洲チャンネルフロント
TEL. 03-6219-8787 FAX. 03-6219-8762 MAIL. pr@autobacs.com