

DXで変わるゲームセンター、GENDA GiGO Entertainmentが Buddycom 採用

株式会社サイエンスアーツ（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：平岡 秀一）は、デスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom（バディコム）」が株式会社 GENDA GiGO Entertainment（本社：東京都大田区 代表取締役社長：上野 聖 以下 GGE）にて、インカムのリプレイスとして採用されたことをお知らせします。



さまざまな業種で DX 化が加速する中、全国約 200 店舗のゲームセンターを運営する GGE では、店舗オペレーションの効率化と顧客満足度の向上を目的に、インカムのリプレイスとしてスマートフォンと Buddycom を導入しました。これによりグループ通話だけでなく、会話の文字起こしによるログの確認やチャット、定型文の送信など既存のインカムでは不可能だった運用ができるようになりました。

Buddycom 独自の管理コンソールにより、グループの作成が簡単であったことも導入のポイントとなりました。

<Buddycom×デジちやいむでお客様の呼び出しを直接スタッフの耳へ通知>

ゲーム機に対してスタッフの数が少ないゲームセンターでは、お客様からの呼び出しの対応が重要です。GGE では、お客様の呼び出しの対応のために、デジちやいむ[※]と Buddycom を連携させています。お客様がデジちやいむでスタッフを呼び出すと、Buddycom を通してスタッフ全員に音声で呼び出し通知が流れます。これによりスタッフはスマホ画面を確認することなく、リアルタイムにお客様対応に向かえるため、お客様にお待ちいただく時間が短縮されただけでなく、今まで可視化できていなかったお客様の声のデータ化や業務改善につながっています。



<導入店舗数の増加に伴い、スタッフ同士のコミュニケーションの分析結果を活用へ>

GGE では今後、Buddycom を利用するスタッフ数の増加に伴い、テキスト化された通話データの活用に大きな可能性を感じると話しています。Buddycom は、管理コンソールからテキスト化された通話データを自由にダウンロードできるため、ご利用企業様によるデータの活用が容易です。通話頻度やトレンドワードなどのデータ分析により、お客様への対応の改善だけでなく、店舗の安全管理にも活用が期待されています。

株式会社 GENDA GiGO Entertainment からのエンドースメント

Buddycom はトランシーバーやインカムと比較すると、多くの素晴らしい機能が備わっており、30 年以上変わらなかったゲームセンター運営の DX 化に大きく貢献できると考えています。Buddycom がスマホの本格導入のきっかけとなり、さまざまな DX ツールをスマホに集約することができています。GGE では今後、Buddycom の全店舗導入を進めていく予定です。

株式会社 GENDA GiGO Entertainment

事業戦略部 河合 英雄

■ ※デジちやいむとは (<https://digichime.com/case/detail/106/>)

ワズド株式会社（東京都中野区、代表取締役社長：盛島 昇太）が提供する接客向上のためのサービスです。

店内や会場に設置した二次元コードを通じて、お客様がスタッフを呼び出し、即座にスタッフに通知するとともに、詳しい相談内容も把握できます。Buddycom は 2022 年 4 月 13 日、デジちやいむとの連携を正式に発表しました。

デジちやいむ連携のリリース：https://www.buddycom.net/ja/articles/news/news_2022-04-13.html

■ Buddycom とは (<https://www.buddycom.net/ja/index.html>)



デスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム

「Buddycom」は、音声や動画、位置情報(IoT)に加え、AI を利用したデジタルアシスタントでのコミュニケーションが可能です。

利用実績では、航空、鉄道、建設、福祉施設、流通など様々な業種でのコミュニケーション手段として利用されています。

株式会社サイエンスアーツ について

サイエンスアーツは、「世界の人々を美しくつなげる」をミッションとして掲げ、デスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」を提供しています。「Buddycom」は既に 440 社を超えるお客様の現場で活用されており、音声のみならず、テキスト、画像、動画、位置情報、AI などを活用することにより、あらゆる業種・業界のミッションクリティカルな現場において、新たなチームコミュニケーションを可能にするホリゾンタル×SaaS アプリケーションです。

◆ お問い合わせ先

【社名】 株式会社サイエンスアーツ

【所在地】 東京都新宿区神楽坂 4-1-1 オザワビル 7 階

【代表取締役社長】 平岡 秀一

【資本金】 五千万円

【設立】 2003 年 9 月

【E-mail】 pr@science-arts.com

【Web サイト】 <https://www.buddycom.net/>