

接客や契約 オンラインで一括



接客や商談から契約書の署名、締結までをワンストップでできる（「ユニゾンコネクト」を使って接客するオペレーター）

顧客対応のコンタクトセンターを運営するビーズは接客から契約締結までの作業が一括でできるオンラインツールを開発した。保険や不動産の契約などで利用でき、オペレーターと対話しながら契約手続きが完了する。営業現場のデジタルトランスフォーメーション（DX）につなげ、業務の効率化やコスト圧縮につなげる。5年で5000事業所への導入を目指す。

新サービス「Unison Connect（ユニゾンコネクト）」は接客や商談から契約書の署名、締結までをワンストップでできる契約支援サービスだ。パソコンやタブレット端末のウェブブラウザ上で利用する。顧客はオペレーターと対話しながら、契約に必要な本人確認や署名などの手続きを自宅にいながらでもできる。

2月末からサービスの提供

を始めており、全国で店舗展開している大企業を主要ターゲットに据える。保険や不動産、携帯電話、銀行などの契約手続きでの採用を想定している。新型コロナウイルス禍では人手不足が顕著になり、各社では業務の効率化や省人化、コスト削減が求められている。新サービスの導入で企業のDX戦略を後押しし生産性の向上につなげてもらう。

顧客が契約専用のサイトにアクセスすると、接客を行うオペレーターが電話機能を使って対応し、管理画面に表示される作業フローにのっとりて手続きを進める。説明資料や仕様書などをリアルタイムに画面で共有して、説明できる。同時に複数人でもつなぐことも可能だ。

対面に近い接客環境を整えることで書類の不備や確認漏れなどの手戻りを防ぐことができる。通常、オンラインで

の申し込みの場合、顧客が自身で必要事項を入力するためサポートの仕組みが手薄だった。新サービスはオペレーターと通話しながら契約書の記入ができるため不点などをその場で確認できる。

本人確認が必要な場合はカメラ機能を使ってオンラインで完結できる。顧客は運転免許証などの身分証明書を撮影して送信する。その後本人かどうか確かめるために顔の撮影をして照会する。これまで本人確認書類は郵送などで別途送るケースも多く手続きに手間がかかっていた。契約書の署名も電子サインでできるため全てオンラインで契約が完了する。

利用料金は初期費用が10万円（税別）で、月の基本料金が20万円（同）だ。基本料金とは別に案件ごとに課金される仕組みで1案件140円（同）から。コロナ禍で接客はオンラインへのシフトが進んだ。今後は都市部だけでなく地方でもDXを推進したいニーズは高まってくる。同社は中小企業などの需要も取り込み、新サービスを2028年2月までに5000事業所への導入を目指している。

ビーズの森本宏一社長は「コロナ禍では企業の経営やサービスが一気にデジタルへシフトしたが、便利なサービスは都市部に集中しており地域格差がまだある」と指摘。「今後はデジタル格差をなくして中小企業から全ての企業が同じDXサービスを受けられるように支援していきたい」と強調している。

（加藤彰介）