

2018年4月24日

「RICOH Remote Concierge System」を新発売 ～店舗の顧客とスタッフをリモートでつなぐ遠隔接客システム～

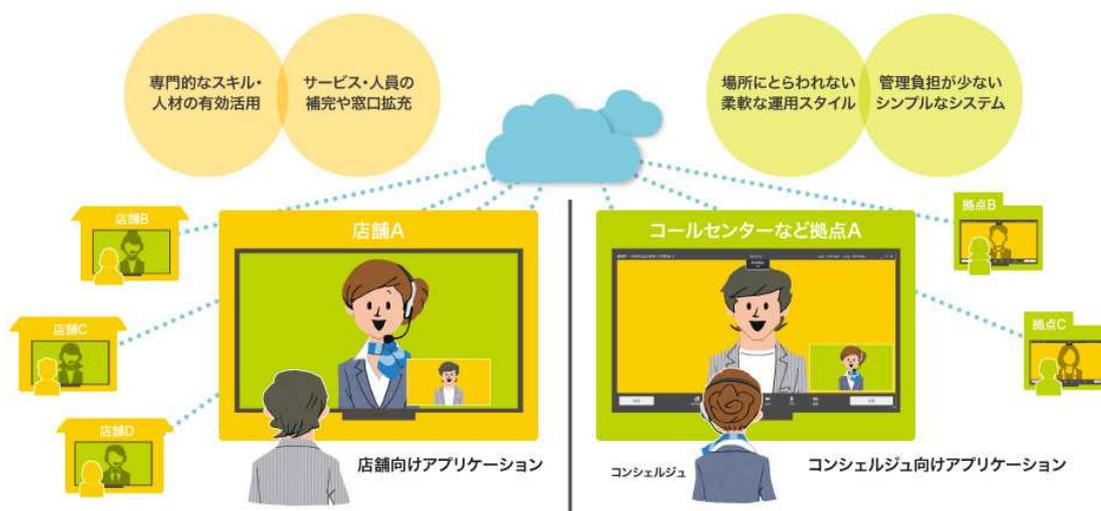
株式会社リコー（社長執行役員：山下良則）は、店舗に来店した顧客と遠隔地の対応スタッフをテレビ会議システムでつなぐ遠隔接客システム、「RICOH Remote Concierge System」を4月25日から発売いたします。

RICOH Remote Concierge System は、リコーのテレビ会議システム「RICOH Unified Communication System (RICOH UCS)」のプラットフォームを利用し、店舗に来店した顧客と離れた場所で待機するスタッフを「店舗向けアプリケーション」と「コンシェルジュ向けアプリケーション」でつなぎ、画面を通して対面式の接客をご提供するものです。

インターネットの普及により、お客様が店舗に求める「期待」が変化しています。ノウハウの高い「専門スタッフ」による対応は、顧客が店舗に期待することの1つです。一方、店舗側では店舗業務のスリム化・効率化が進む中、限られた専門スタッフで、いかに質の高い接客サービスを提供するかという課題を抱えています。RICOH Remote Concierge System は、場所にとらわれず遠隔で対応することができるため、人材を有効活用しながら個別店舗の業務を補完し、店舗を問わず質の高いサービスを提供することが可能になります。店舗に来店した顧客は画面のボタンを選んで押すだけの簡単操作で専門スタッフとつながり、質の高い接客を受けることができます。

新製品は、専用サーバーが不要でインターネット環境での利用となるため、イニシャルコストを抑えながら柔軟な運用に対応できます。ご利用の用途に応じて「店舗向けアプリケーション」と「コンシェルジュ向けアプリケーション」を組み合わせ、金融業、旅行業、自治体といった多店舗、窓口接客業務のお客様を中心に導入を促進し、お客様の業務効率と生産性向上に貢献して参ります。

リコーは、今年の5月9日～11日にビッグサイトで開催されるJapan IT Week内の「店舗ITソリューション展」に出店し、本製品をご紹介します。



RICOH Remote Concierge System の運用イメージ

株式会社リコー <http://jp.ricoh.com/>

報道関係のお問い合わせ先 広報室 TEL : 050-3814-2806(直通) E-mail : koho@ricoh.co.jp
 お客様のお問い合わせ先 リコーテクニカルコールセンター TEL : 0120-892-111

<新製品 RICOH Remote Concierge System の主な特徴>

1. ミニマム規模から導入可能

- ・ 1店舗、1コンシェルジュからサービスの利用が可能。その後の店舗運営状況により、臨機応変にライセンスを増減することができます。

2. シンプルなシステム構成でインシャルコスト、導入負担が少ない

- ・ ソフトウェア自体は無料でご提供し、月額サービス料金をいただく料金体系になります。
- ・ 専用サーバーの導入設置や維持管理が不要のためインシャルコストが抑えられ、導入後の管理負担も少ないシンプルなシステムです。

3. シンプルで直感的に使える操作性

- ・ ユーザーインターフェースを必要最小限の機能に抑え、初めて使う方でも操作に迷うことなく、直感的にご利用いただけます。

4. 専用コールセンターによる安心のサポート

- ・ リコー映像コミュニケーションコンタクトセンター*1が導入後のお問い合わせやお困りごとに対応します。
- ・ 今後は導入後に加え導入時のメニューも追加し、サポートメニューの拡充を予定しています。

*1 受付時間:月～土曜日 8時～18時(日・祝祭日、弊社休業日を除く)

5. トライアルで事前検証

- ・ 導入前にトライアルをお申込みいただいたお客様には、実際にお客様の環境で運用をお試しいただけます。

＜新製品 RICOH Remote Concierge System の価格＞

■ソフトウェア

商品名	価格(税別)	備考
RICOH Remote Concierge System 店舗向けアプリケーション	無料	店舗(発信)専用のソフトウェアです。 リコーのホームページからダウンロードできます。 http://www.ricoh.co.jp/vcom/rcon/download/
RICOH Remote Concierge System コンシェルジュ向けアプリケーション	無料	コンシェルジュ(受信)専用のソフトウェアです。 リコーのホームページからダウンロードできます。 http://www.ricoh.co.jp/vcom/rcon/download/

ソフトウェア自体は無料でご提供し、RICOH Remote Concierge Systemサービス料金(月額)をいただく商品となります。

■基本サービス料金メニュー

商品	価格(税別)	備考
初期登録手数料	50,000円	RICOH Remote Concierge System利用開始のための登録手数料です。 この費用は1テナント単位に必要です。
店舗向けアプリケーション (デバイスライセンス)	8,000円	1～9 ID購入時の1IDあたりの月額サービス利用料
	7,300円	10～19 ID購入時の1IDあたりの月額サービス利用料
	6,900円	20～49 ID購入時の1IDあたりの月額サービス利用料
	6,000円	50～99 ID購入時の1IDあたりの月額サービス利用料
	4,800円	100～ ID購入時の1IDあたりの月額サービス利用料
コンシェルジュ向けアプリケーション (ユーザーライセンス)	16,000円	1～9 ID購入時の1IDあたりの月額サービス利用料
	14,500円	10～19 ID購入時の1IDあたりの月額サービス利用料
	13,800円	20～49 ID購入時の1IDあたりの月額サービス利用料
	12,000円	50～99 ID購入時の1IDあたりの月額サービス利用料
	9,600円	100～ ID購入時の1IDあたりの月額サービス利用料

※記載の会社名および製品名は、それぞれ各社の商号、商標または登録商標です。

｜ リコーグループについて ｜

リコーグループは、オフィス向け画像機器を中心とした製品とサービス・ソリューション、プロダクションプリンティング、産業用製品、デジタルカメラなどを世界約200の国と地域で提供しています(2017年3月期リコーグループ連結売上は2兆288億円)。

創業以来80年以上にわたり、高い技術力、際立った顧客サービスの提供と、持続可能な社会の実現にむけて積極的な取り組みを行っています。

EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES - 人々の“はたらく”をよりスマートに。リコーグループは、さまざまなワークプレイスの変革をテクノロジーとサービスのイノベーションでお客様とともに実現します。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。 <http://jp.ricoh.com/>