



優秀賞

株式会社リクルートライフスタイル

「Airウェイト」

待ちの不満を解決する受付管理アプリ

DATA

| | |
|------------------|--|
| 活用領域・解決する課題 | <ul style="list-style-type: none"> ・受付管理業務の効率化 ・順番待ち時のサービス強化 |
| テクノロジー・デバイスキーワード | タブレット端末(iPad)、Bluetooth、クラウド |



リクルートライフスタイル ネット事業本部
Air事業ユニット プロデューサー 渡瀬丈弘氏

店舗や病院などの受付業務の時間と利用者の待ち時間のストレスを大幅に軽減——。リクルートライフスタイルが提供する「Airウェイト」は、iPadとBluetoothプリンターがあれば運用できる受付管理アプリである。

導入・操作の簡単さと、基本サービスを無料で使えるハードルの低さで、右肩上がりを実績を伸ばしている。

待ち状況のリアルタイムな確認や電話・メールでの自動呼出も可能

同社では2013年から、中小企業の業務効率化や生産性向上に寄与する各種アプリケーションを「Airシリーズ」として展開している。Air事業ユニット プロデューサーの渡瀬丈弘氏は、「従来から『ホットペッパー』や『じゃらん』など広告宣伝でサービスを提供してきましたが、課題解決をもっと後押しするため、業務支援サービスに着手しました」と説明する。

2014年11月にリリースした「Airウェイト」は、対象業種や企業規模を絞る

ことなく、誰でも使いこなせるよう、機能の汎用性・網羅性と操作の簡便さを追求。数百の企業にヒヤリングし、業務現場の意見や要望も汲み取った。

企業は受付・呼出方法や順番管理、設置場所など個別の環境に合わせた機能や表示項目などの初期設定を画面の案内に沿って行えばすぐに運用を始められる。受付管理業務はすべてiPad画面上で行え、端末は1つのIDで複数台を利用できる。受付登録をスタッフが行う(店舗モード)か来訪者がセルフで行う(お客様モード)かによって画面表示も変えられる。外部モニターへの情報出力も可能だ。

来訪者の受付登録を行うとBluetoothプリンターからQRコード付きの番号券が発券される。スマホなどでQRコードを読み取れば待ち時間や呼出状況を確認できる。Webからの受付予約機能、電話やメールによる自動呼出機能も搭載した。

さらに「Airウェイト」は、有料プランでデータ集計・分析レポートや多言

語対応、各種APIなども提供されており、受付対応業務の改善や顧客満足度向上などにも役立てられる。

多様な業種で採用実績を獲得 業種特化型の機能拡張も推進

導入企業は幅広く、業種も飲食、病院・薬局、小売店、各種サービス業、レジャー施設、公共機関の窓口等々、多岐にわたる。

渡瀬氏は、「数千万人の方にご利用いただき、手応えを感じていますが、日本の総事業所数を考えればまだまだ。もっと多くの方が当たり前のツールとして使ってくださるよう国内だけでなく海外にも積極展開していきます」と意気込みを語る。

また、2018年10月に医療機関向けにレセプトソフトとの連携機能を追加したように、「お客様のニーズを汲み取って、汎用的・業種特化の両面で機能拡張を進めたい」という。

図 「Airウェイト」の活用例

