

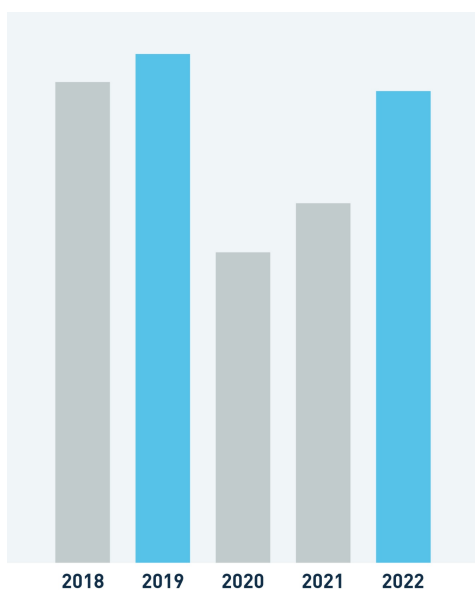
オフィス来訪はコロナ以前と同水準に 一方で上場企業の受付システム導入数は4倍増加

新たに上場企業100社以上が導入 RECEPTIONISTユーザー調査

受付システム「RECEPTIONIST」を提供する株式会社RECEPTIONIST（本社：東京都渋谷区 代表：橋本真里子）は、受付システム利用状況の変化についての調査データを発表いたします。本調査において、2022年のオフィス来訪数はコロナ以前の水準に戻り、さらに上場企業における受付のDXが急速に進んでいることがわかりました。



- 2022年の1社あたりの来訪数はコロナ以前の水準に



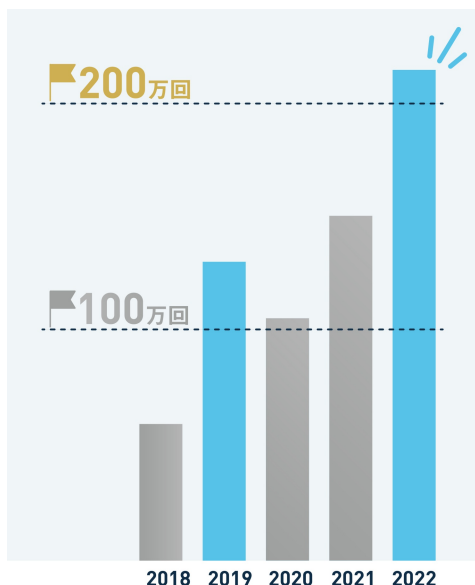
1社あたりの受付回数推移
(RECEPTIONIST調べ)

1社あたりのオフィス来訪数は、2019年にピークを迎え、新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として2020年4月に緊急事態宣言が発令されて以降、2020は前年比60%台まで減少しました。

2021年以降は徐々に来訪が戻り、2022年には2019年と比較し92.7%とコロナ以前とほぼ同水準となっています。

ハイブリッドワークが普及しながらも、事業の成長やコミュニケーションを求めて徐々に出勤日を増やす企業が多い中、それに伴いオフィス来訪者数も元に戻っていると考えられます。

- 2022年の受付システム利用回数は200万回を超える



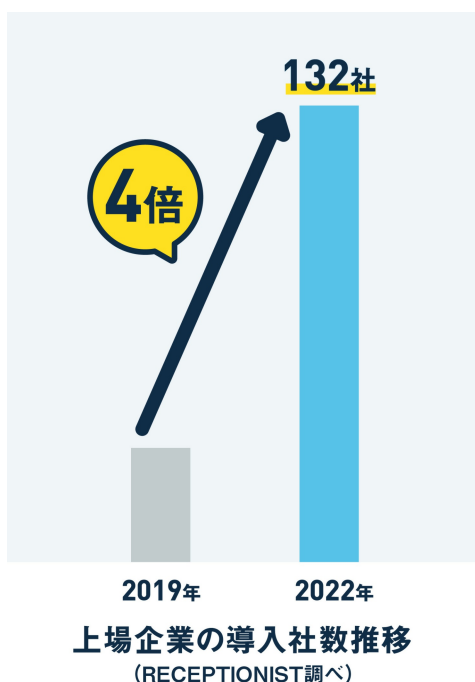
RECEPTIONIST利用回数推移
(RECEPTIONIST調べ)

2017年 クラウド受付システム「RECEPTIONIST」リリース以降、徐々にユーザー企業が増加し、2019年の年間受付回数は100万回を達成しました。

リモートワークが広がった2020年には一時的に利用が落ち込んだものの、受付回数は2022年の1年間で200万回を超えています。

オフィス来訪がコロナ前に戻っていることに加え、長期化するコロナ禍において新たに従来の受付対応を見直す企業の導入が進んだことも要因と考えられます。

- 上場企業による受付システムの導入がコロナ以降4倍に急増



上場企業の導入社数推移
(RECEPTIONIST調べ)

利用回数の増加には、上場企業の導入が2019年より4倍の増加となったことも大きく影響しています。

2022年12月時点、日本取引所グループの上場企業3,869社(*1)のうち132社に導入されています。

導入企業の主な背景として、

- ・ コロナ禍において出勤率を抑制する中、出勤している限られた人数で受付対応をする必要があるため、効率的なフローにしなければいけない
- ・ 固定電話(内線電話)を撤廃するため、受付を改善する必要があった
- ・ 経営統合をきっかけにABW (Activity Based Working) やフリーアドレスを進めることとなり、総務部門がすべての来客を取次ぐことが現実的ではなくなった
- ・ 来客数が減少しても、受付対応の社員は出勤を強いられ、感染リスクへのケアが必要になった

など、企業においても新たな働き方を構築し、受付対応をシステムを導入したDXを踏まえて見直すことが増えていると捉えることができます。

参考：RECEPTIONIST導入事例インタビュー <https://receptionist.jp/cases/>

*1：JPX 上場会社数・上場株式数 (2022年12月時点) <https://www.jpx.co.jp/listing/co/index.html>

クラウド受付システム「RECEPTIONIST」の、

- ・ ビジネスチャット・SMSを通じて担当者本人に来客通知を送る内線電話を用いない受付方法
- ・ QAコードを用いた非接触での受付対応
- ・ 来客情報の自動保存
- ・ 日程調整ツール「調整アポ」と連携した事前登録によるスマートな受付対応
- ・ 導入後の社員情報更新・来客通知の設定など管理・運用の利便性
- ・ 規模問わず企業ごとの運用に合わせた柔軟なカスタマイズ性

などの機能が多くの従業員・グループを抱える企業やセキュリティを重視する企業にも評価された形となっています。

● 新たな受付の形：企業以外の利用ケースも増加

また、新たな受付利用ケースも増加しています。

・工場

セキュリティに加え、新たに感染症対策が負荷となっている守衛の受付対応の負担軽減

・美容院

シェアサロン（フリーランス美容師が利用する、レセプションのスタッフを配置しない美容室）での効率的な受付対応

・学校法人

事務局での業者などの来客対応

敷地内の起業支援施設（インキュベーションオフィス）での来客対応

・医療クリニック

完全予約制のクリニックでの活用

（日程調整ツールと連携し、予約～受付を効率化）

企業のオフィスに限らず、もともと常駐の受付専任スタッフが対応していたさまざまな受付シーンにおいて、新たな出会いの形として受付システムが広がっています。

● 今後の課題と当社の取り組み

ハイブリッドワーク前提のオフィス構築や働き方の変化にともなう受付DXが加速し、当社への問い合わせ状況からも、今年以降も継続して増加していくと見込まれます。

柔軟な働き方が浸透するなかで、当社は、今後オフィスや施設内の「限られたスペースを効率的に使う」ことが求められると考えています。

・ 定例会議で予約しているスペースが、テレワークにより使われていなかった

・ 誰がいつ出社しているかわからず日によってオフィスをうまく活用できていない、またグループのコミュニケーションが活発化できていない

など、新たな課題が顕在化すると見込んでいます。

今後は、提供する日程調整・受付・会議室管理をワンストップで効率化できるサービスを通して、よりビジネスコミュニケーションを円滑にするべく新たな課題に取り組んでまいります。

クラウド受付システム「RECEPTIONIST」について

RECEPTIONISTは、受付の社内取次、受付表の記入、来客者情報の管理などを自動化する受付システムです。

受付のiPadを通じて直接担当者呼び出すことで、無駄のない効率的な来客フローを実現し、オフィスセキュリティの向上や感染症対策、ペーパーレス化に貢献しています。

「調整アポ」「予約ルームズ」と合わせて利用することで、受付、日程調整、会議室の予約・管理業務という一連の流れの効率化を図ることが可能です。

特許（第6429965号）を取得済みで、年間200万人に利用されています。IT製品/SaaSのレビュープラットフォーム「ITreview」が発表する「ITreview Grid Award」では、満足度と認知度の高い製品として受付システム部門の「Leader」に4年連続選出されています。

▶ サービスサイト：<https://receptionist.jp/>

株式会社RECEPTIONIST

所在地：東京都渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスタワー20F

代表：代表取締役CEO 橋本 真里子

設立 : 2016年1月21日

事業内容 : クラウドサービスの開発・販売、受付業務コンサルティング

URL : <http://receptionist.co.jp/>

株式会社RECEPTIONISTのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/21731
