

百貨店クオリティの対応をVRで伝授 企業向けに接客マナー教材を販売



そごう・西武では、従業員の接客教育の際、映像コンテンツやロールプレイングを使用することで、レベルの均一化を図ってきました。このたび、このノウハウを一般企業の受付業務などの社員教育用ツールとして編集。百貨店のノウハウを企業向けに販売する新しいビジネスをスタートいたします。第一弾として、教育現場での受付対応や、生徒や保護者に向けた対応方法を対象といたします。

百貨店は接客マナーを評価されることが多く、買い物時の満足度を高めることが重要視されています。お客さまの会話や表情、視線の動きなどを観察し、隠れたニーズに気づくことが鍵ですが、こうした、文章マニュアルでは表現しにくい内容を、VRを使ってわかりやすく説明していることが特徴です。

■きっかけは教育現場の抱える悩み

教育業界のお客さまより、「教師の保護者対応力にばらつきがあり、教育が難しい」などのお声をいただき、そごう・西武の社内研修ノウハウを教育ツールとして活用できないかと考えました。

■VR研修を活用

「VR」採用により、受講者は、本人が気づいていない、ちょっとした行動が保護者や生徒にどのように見えているかを、他人の視線を通して追体験することができます。また、模範的な対応を映像化することにより、教育内容のばらつきをなくすことが可能になります。さらに、研修場所の確保や移動など、時間・費用の削減も見込めます。

Q.各アクティビティでヘッドセットを使用する頻度はどの程度ですか？



「社員教育VR研修」を実際に体験していただけます。また、投影している動画もご提供することができます。
※引き合いをいただいている企業の取材については、別途ご相談ください。