

S.C.WORKS 今週のスタディ！

【ヘッドライン】

- 1) 「松屋、アルバイトの接客 VRで研修」
- 2) 「二子玉川東急フードショー、スマホで事前注文まとめて“取り置き”開始」
- 3) 「撮った食事で社員の健康ナビ」

1) 「松屋、アルバイトの接客 VRで研修」

牛丼チェーン「松屋」などを展開する松屋フーズは、VRを活用した新人アルバイト向け接客トレーニングのソリューションを、松屋を含む全国1170店舗で導入する。トレイを運ぶ動作や「いらっしゃいませ」などの声掛けの大きさ、目線などを判定し、基準に達していれば次に進めるゲーム感覚のシステムで、トレーニングの質の向上や均質化を図る。

仮想空間にリアルな店舗を再現。実際の接客をVRで体験することで、正しい動き・感覚を体得できるという。

水を入れる、トレイを運ぶといった動作、「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」などの声掛けの大きさや速度、目線などについて、基準に達しているかを確認し、クリアできなければ前に進めない自動判定機能を搭載。ゲーム感覚で取り組んでいるうちに自然と適切な接客ができるようになるという。

ナレーションやナビゲーションもあり、日本語のほかベトナム語、中国語にも対応しているため、外国人スタッフへのトレーニングも効果が期待できるとしている。

ヘッドマウントディスプレイを装着するだけで、店舗の事務所など狭いスペースでも座ったままトレーニングを行え、店舗の状況や、研修する人・受ける人の特性に左右されず、均質なトレーニングができるとしている。

同社のVRプロジェクト「MaVROS」(Matsuya VR Operation System：マブロス)の第1弾。従来、新人アルバイトの研修は、マニュアルなどによる知識教育と、店舗で行なうOJTの2本立てだった。知識教育について同社は、eラーニングや電子テキストなどで対応しており、次のステップとして、VRによる接客トレーニングを開発した。今後、調理やクレーム対応、社員研修など、さまざまな用途へのVR活用を検討していく。

全てがバーチャルのとおりに行くわけではないが、基本的なことを身につけるには一つのアイテムとして有効だと思う。トレーニングとはいえ対・人である接客を機械で…というのには若干味気なさを感じるが、それぞれの業種によって求められるサービスも違うだろうし、言葉や作法が異なる外国人労働者にとっては特に役立つアイテムになるとののではないか。

2) 「二子玉川東急フードショー、スマホで事前注文まとめて“取り置き”開始」

EPARKテイクアウトは10月5日、専用の特設サイトから事前に複数店の商品が一度に購入でき、一カ所で受け取れる「EPARKテイクアウトお取り置きサービス」を「二子玉川東急フードショー」で本格運用開始する。

「EPARKテイクアウトお取り置きサービス」は、ネットで注文した商品を店舗、専門受取所で受け取るBOPIS(ボピス=「Buy Online Pick-up In Store」)サービス。EC化

率の高い米国や中国では購買行動の一つとしてBOPISの利用が定着しており、日本でも広がりつつある。

EPARKは、国内外において順番待ち受付・時間指定予約サービスを展開。特にEPARKテイクアウトでは、テイクアウト（お持ち帰り）の予約ができるポータルサイト

「EPARKテイクアウト」を運営し、飲食店の持ち帰りサービスと消費者のマッチングを進めてきた。

「EPARKテイクアウトお取り置きサービス」を利用すると、複数の店舗を有するショッピングセンターにおいてテイクアウトができる店舗を事前に検索、簡単に予約し、指定した日時に受け取りに行くことができる。店頭での待ち時間や、複数の店舗で商品を探す手間を解消する。

10月5日に開催される第41回世田谷区たまがわ花火大会に合わせ、二子玉川東急フードショーにて9月19日から「EPARKテイクアウトお取り置きサービス」を導入。専用の特設サイトから事前に複数店の商品を一度に購入し、一カ所で受け取ることで、商品選び・会計待ちの混雑緩和と、WEB予約と親和性の高いEPARK会員への利用促進を可能にする。

複数店の商品を一カ所で受け取れるサービスは大型のフードコートやイベント会場など幅広いテナントが展開する場所で今後活用が期待されそうだ。増税されたこともあり、ますます軽減税率対象であるテイクアウトの需要は増えるだろう。近年急速化している会計システムの向上で、並ぶこと自体が将来なくなるかもしれない。

3) 「撮った食事で社員の健康ナビ」

健康関連情報サービスのスタートアップ、リンクアンドコミュニケーション（東京・千代田）はスマートフォン向けアプリで企業の健康経営を支援する。日々の食事提案や健康診断に基づき生活改善を助言する。アプリ一つでできる健康支援として、2021年度末までに現在の3倍超となる1万社の中小企業への導入を目指す。

健康管理アプリ「カラダかわるNavi」の導入を促す。サービスの機能強化やシステム投資のために、19年6月に明治安田生命保険などから7億5600万円の資金を調達した。現在はローソンや味の素など3500社が活用し、うち3000社を中小企業が占める。

「カラダかわるNavi」は法人契約した企業の従業員が利用できる。食事や睡眠などの生活データをもとに日々の生活改善を提案する。たとえばアプリに日々の食事を記録すると、3000万通り以上のなかから次の食事の提案や改善点などのアドバイスがリアルタイムに提供される仕組みだ。

18年5月にはアプリで撮った画像から自動で食事のメニューや量を認識できる機能も盛り込んだ。画像認識に人工知能（AI）技術を搭載した。現在は約250種類のメニューを識別でき、順次対応できるメニュー数を増やす。食事の量はスプーンやはしの大きさをもとに推定する。

健康診断のデータとも連動する。企業の健診データと関係させることができるほか、診断結果をプリントした紙にアプリをかざせば身長や体重、血圧やコレステロール値などのデータを自動で取り込める。

働き方改革など、社内の環境改善に取り組む企業が増える中、このサービスは企業アピールにも繋がるのではないだろうか。大手が資金援助していることもあり、拡大が予想されそうだ。