

有限会社 仲原商事

伊豆中央道沿いのドライブイン『いちごプラザ』を運営。
国内外から訪れるお客様に地場の素材を使った土産品を製造・販売。
観光客対応のためロボット型接客ツールを導入し、おもてなしUP!

ITツールで生産性向上事例



ITツール導入のきっかけ

外国人観光客の増加にともない、商品説明の対応が困難に。
スタッフの心理的・時間的負担も増え改善策を検討。

ドライブインを運営していく中で、外国からのお客様への対応の難しさを感じていました。現場では高齢のスタッフも多く働いているため、これから語学を勉強することも難しさがありました。伊豆の素材を使って作られた商品を身振り手振りで外国人のお客様に伝えるにも限界があり、地元の魅力をPRできないもどかしさがありました。

また自社商品として開発した「いちご大福」をはじめとするフルーツ大福は、日本人の観光客にも人気で、毎日長い行列になっています。商品を食べる際の注意点を毎回レジでお伝えしているため、接客に時間がかかってしまうという問題を抱えていました。外国人観光客対応と接客時間の短縮、それが常に大きな課題でした。

有限会社 仲原商事

小売業

〒410-2221

静岡県伊豆の国市南江間1788-2

創業：1976年9月

資本金：300万円

従業員数：58名

<http://15plaza.com/>

取り組み

スタッフの代わりに接客を担うロボット型接客ツールを導入。
よく使われるお客様との会話を洗い出し、接客トークを設定。

導入したITツール：

接客サポートツール「おもてなしロボット コロン」
日英中同時通訳による外国人対応、日本語での接客トークなどを行うロボット型接客ツール

地元企業の相談に親身になってくれる信用金庫が主催のIT導入セミナーに参加し、このツールを知りました。日英中の3か国語通訳ができ、同じ内容を繰り返しアナウンスする機能も搭載。ロボットが話す内容も自分たちで設定できることも魅力です。いちご大福の売場、レストラン、コンビニの3か所に設置すれば、最低限のインバウンド対応ができると思いました。



効果

商品の説明をロボットが担うことで、スタッフは仕事に集中。
作業効率も向上し働きやすい環境に。外国語対応にも期待！

3台のおもてなしロボット“コロン”の導入を決め、まずはいちご大福の売場に1台設置しました。いちご大福は繊細な商品なので、扱いの説明や賞味期限などお客様にお伝えすることが多々あります。この説明を“コロン”に任せました。

見た目や動きに愛嬌のある“コロン”の話す説明をしっかりと聞いてくださるお客様が増えたことで、スタッフは自分の業務に集中でき、作業効率が向上しました。現在は日本語での対応のみですが、今後外国語でのやりとりも設定できれば、外国からのお客様への売上アップにも期待できそうです。

“コロン”の話す内容は任意で決定でき、その文言をITベンダーの担当者が英語や中国語に翻訳してくれます。また遠隔操作での設定や、話す内容の相談にも乗っていただけるので安心感もあります。今後外国語での会話もできる環境が整えば、私たちの看板商品である“いちご大福”を海外へアピールするチャンスにも繋がるのではないかと考えています。



アドバイス

まずは何が生産性向上を妨げているのか、問題のポイントを明確にすることが大切です。現場社員の意見を聞き、課題をリストアップ。その中から人間の力で問題解決をするのが難しいテーマを洗い出し、その課題とリンクするITツールを探しましょう。課題とツールのマッチングが重要です。

業務フローのココに効く！

