

1000人が体験！

リモート接客サービスで新たな価値提供を実現

～茨木市・おにクル実証実験 デジタルの活用でサステナブルな施設運営を～

全国80箇所で企業施設・文化施設の運営・コンサルティング業務を展開するサントリーパブリシティサービス株式会社(本社:東京都江東区 代表取締役社長:千大輔 以下 SPS)は、指定管理者として施設運営を行う「茨木市文化・子育て複合施設 おにクル」(大阪府茨木市)において、1月17日(水)～3月17日(日)までの期間、茨木市と共同でリモート接客サービス※の実証実験を行いました。

この実証実験により、リモート接客サービスが、施設利用価値を向上させると同時に、利用者への新たな価値提供にも効果的であることが示されました。

※スタッフが自宅や別のオフィスなどの離れた場所からモニター越しに現場の様子をリアルタイムで確認し、接客を行うことができるサービス。



1. 実証実験 背景

実証実験は、デジタル技術の活用により、全ての市民に使いやすい施設を実現し、サービスの向上に貢献することを目的として実施しました。特に無人フロア・エリアのインフォメーションサービス向上やユニバーサルコミュニケーションの支援に重点を置きながら、SPSの長年にわたる施設運営・コンサルティング経験から得た知見を活かし、利用者のニーズ把握と独自の取り組みを追求しました。

また、今回オペレーター自身も遠隔地でのリモートワークやテレワークを活用しながら接客を行い、接客業における新たな働き方の可能性に挑戦しました。その他にも、子育て中のOGを接客オペレーターとして採用するなど、新たな雇用創出の可能性も探りました。

2.実証実験 結果

期間中のリモート接客サービス利用者は1000人以上に上りました。420人が回答したアンケートでは、今までにない先進的な取り組みについてや、無人フロアでの接客の利便性が高く評価されました。また、回答者の96%がリモート接客サービスを「使いやすい」と答え、リアル(対面)の接客と変わらない円滑なコミュニケーションの実現が実証されました。

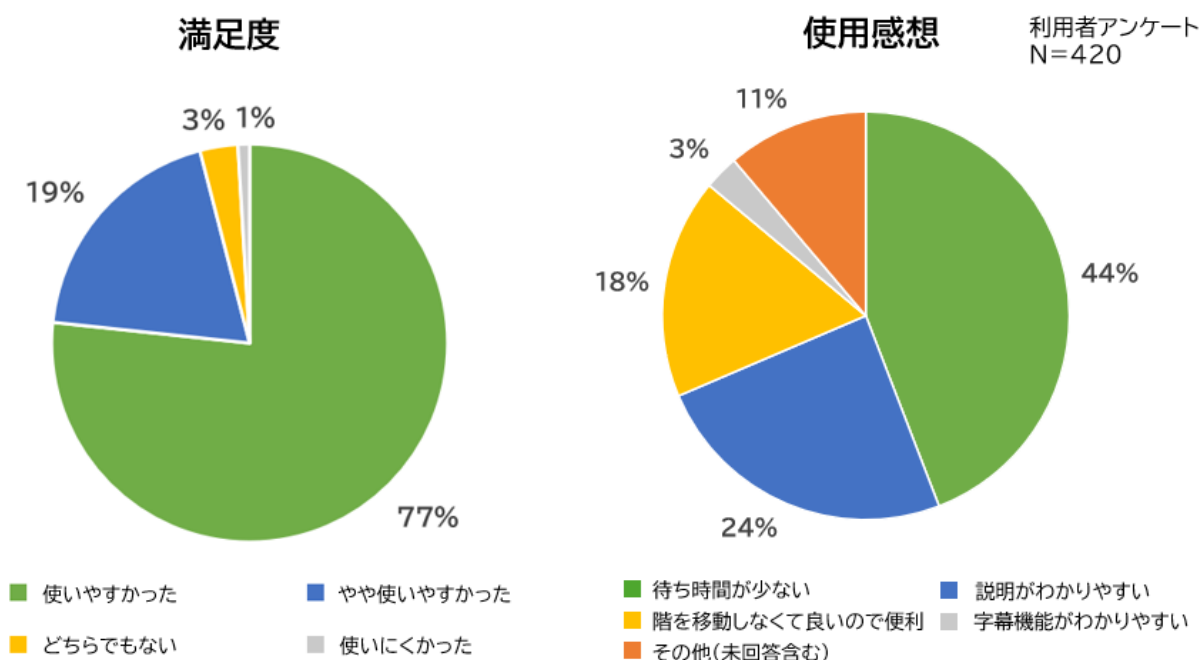
この実証実験によって得られた具体的な成果は以下の通りです。

【①利用満足度向上】:

- ・無人フロアのサービス充実に加え、翻訳機能やテキスト表示、カメラによる画面共有などの多様なコンテンツを活用した接客で、応対品質の向上が実現されました。
- ・イベント実施や環境に応じたUI、ユーザビリティの改善などを通して、単なるインフォメーションモニターに留まらない多彩な利用方法を見出し、利用者がより便利で魅力的な体験を楽しむための役割を果たしました。

【②業務効率性向上】:

- ・オペレーターが複数箇所の利用者に対応できるため、ご要望に対して柔軟な対応が可能となりました。
- ・有人受付の混雑時の待機列解消やご指摘の減少に貢献しました。
- ・リモートワークやテレワークの活用で、オペレーターの柔軟な働き方が実現されました。



このように、人材不足を抱える接客サービス業界においても、多様な働き方の選択肢を提供し、サステナブルな施設運営を行っていくことは、今後、利用者側も含めた双方にとって大きな意義を持つことでしょう。今後も私たちは変化する社会と利用者のニーズに柔軟に対応し、リモート接客サービスの普及を推進していきます。また、デジタルとリアルを結集し、より豊かな社会の創造に貢献してまいります。

茨木市 市民文化部共創推進課 ご担当者様コメント

リモート接客サービスの実験期間中は、おにクルにマッチしたイベントの開催や UI の改善など、SPS さんには積極的な取り組みをしていただきました。これにより、市民の利用促進や認知度向上につながったと考えています。このサービスの魅力は、AI ではなく、裏に人がいるという安心感だと思います。そのコミュニケーションがあることで、接客をより特別なものに行っていると感じています。

おにクルは実験の場であり、チャレンジするための場でもあります。この実証実験から得た示唆を踏まえながら、これからもさまざまな取り組みに挑戦していきたいと思っています。

3.実証実験 概要

(1)実験日時 2024年1月17日(水)~3月17日(日) 10:00~18:00 稼働日数44日間

(2)実験場所

①お客様側:「茨木市文化・子育て複合施設 おにクル」内(大阪府茨木市駅前3-9-45)

1階:受付/3階:エレベーター前/7階:ホワイエ

②オペレーター側:自宅等から遠隔で対応(東京都)

(3)実験内容

期間中、「おにクル」1階受付・3階エレベーター前・7階ホワイエにモニターを設置し、オペレーター1名がリモートで接客対応を行いました。

