

2019年6月12日

報道関係各位

株式会社ビジョナリーホールディングス
JASDAQ・コード 9263

TOFセンサーによる屋内位置測位と画像認識技術を用いた 「接客行動の可視化・分析」の実証実験を実施

～接客品質の改善・向上による顧客満足度の更なる向上へ～

株式会社ビジョナリーホールディングス(本社:東京都中央区、代表取締役社長:星崎尚彦、以下ビジョナリーホールディングス)の子会社である株式会社メガネスーパー(本社:東京都中央区、代表取締役社長:星崎尚彦、以下メガネスーパー)は、株式会社ゼンリンデータコム(本社:東京都港区、代表取締役社長:清水 辰彦)と、TOFセンサーによる屋内位置測位と画像認識技術を用いた「接客行動の可視化・分析」の実証実験を、メガネスーパー麻布十番店で2018年12月26日から2019年1月24日までの約1ヶ月間、延べ約1400人の来店客を対象に実施しました。

●本実証実験の概要と目的

この実証実験では、カメラによる画像認識技術を利用し店舗スタッフと来店客を判別するとともに、株式会社日立LGデータストレージが提供するTOFセンサーを用いて店舗内の人の位置を高精度に把握。店舗スタッフと来店客の位置情報(移動・滞在)データから、店舗スタッフの接客行動を可視化し、売上との相関関係について分析を行いました。

実験期間中の来店客と店舗スタッフの位置情報を取得し、来店客の動線と店舗スタッフの接客行動を定量的に把握、可視化する。さらには、スタッフごとの接客行動と売上の相関関係から、動的待機など、どのような接客行動が購買につながるかを明らかにすることを本実証実験の目的としました。

○結果と考察

店舗空間上における店舗スタッフと来店客の移動・滞在の履歴から、スタッフごとの接客行動を可視化・分析を実施。取得した位置情報とPOS情報を紐づけ、購入者而非購入者のそれぞれに対する接客行動を可視化することで、これまで把握できなかったスタッフ毎の接客行動の差が明らかになりました。

一例としては、商品を売り上げる過程で、接客に非常に多く時間をかけるスタッフ、または、短い時間で効率的に売り上げるスタッフなど、客観的にスタッフ毎の接客時の動きや時間、またそれらの傾向を把握

することが可能であることが分かりました。今回の実証実験で得た考察は、店舗における接客行動の改善などに活用し、顧客満足度の向上を図ってまいります。



【来店客と店舗スタッフの動きを表す実験イメージ図】