

# 導入事例 Case Study

ビューティーアドバイザーとして、  
スタッフの代わりにインタラクティブ  
な接客対応を行い業務効率化



2015年7月、株式会社ロフト（以下ロフト）の渋谷店、横浜店で約1カ月間「Pepper」を試験導入し、UVケアコーナーでビューティーアドバイザーとして接客対応を行いました。

## 課題と導入効果

### 課題

セルフサービス型の店舗において、  
購買へとつなげるあと一押しのコミュ  
ニケーションを強化したいと考えて  
いました。

### 効果

「Pepper」がビューティーアドバイザーと  
して来店者に向け呼びかけを行い、おす  
すめの商品紹介やバーコードによる商品検索  
も可能にすることで、商品情報を伝える機  
会が向上しました。

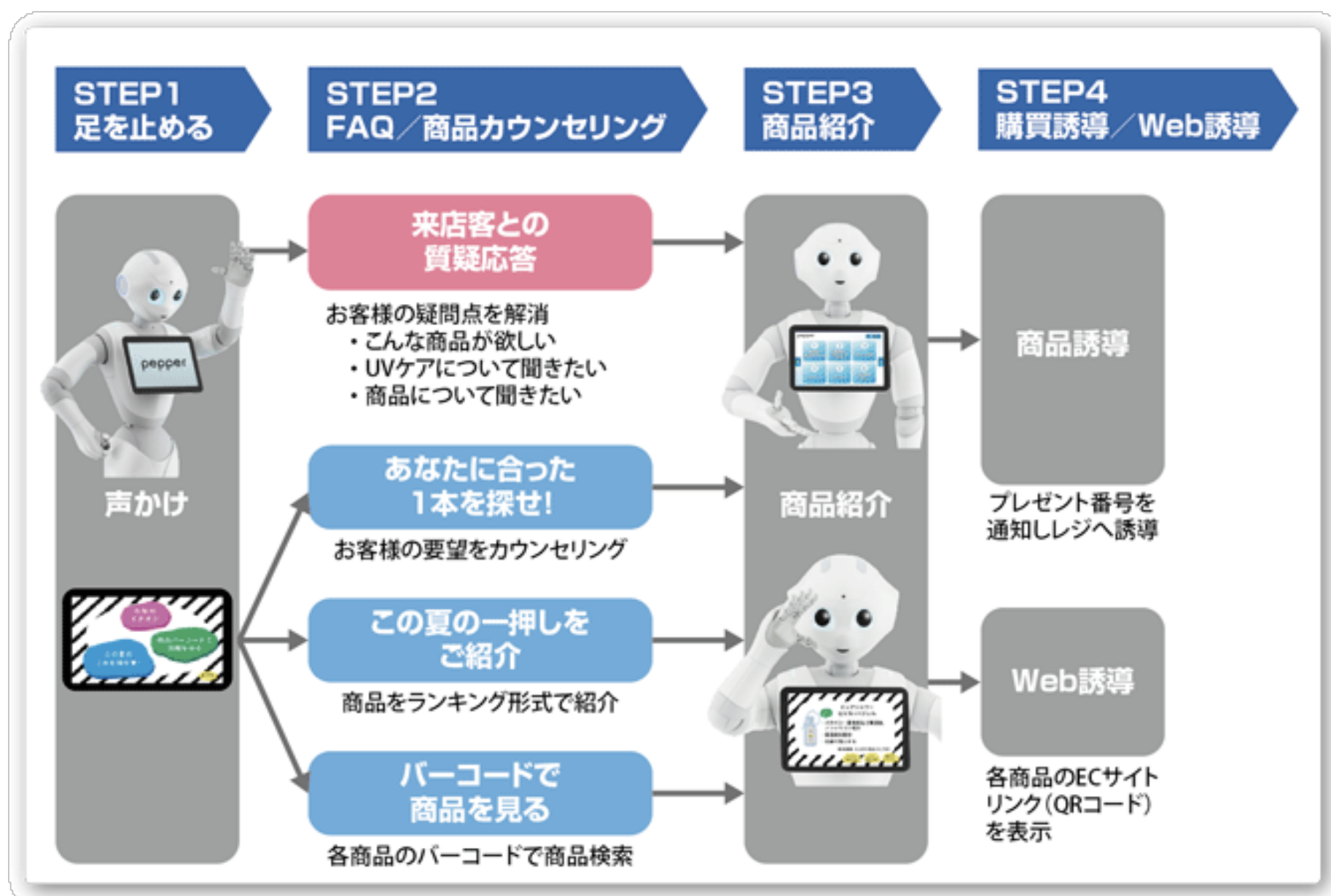
### 課題

UVケア商品は数が多く、お客様から  
の問い合わせにスタッフだけでは対  
応しきれないことが課題となって  
いました。

### 効果

スタッフがUVケアに関してよく質問される  
項目を質疑応答形式のアプリケーション化  
し、お客様とのコミュニケーション強化を  
実現しました。

## 対応フロー



## 導入概要

ロフトでは、店舗購買へとつなげるお客様へのコミュニケーション強化と、グループで持つ幅広い品揃えを生かしたオムニチャネルへの誘導を目的として「Pepper」を導入しました。化粧品売り場におけるビューティーアドバイザーとしてUVケア商品をおすすめし、お客様からよく質問される「商品概要、UVケア方法、お客様のご要望」など83種類の事項をリスト化し、「Pepper」だけでお客様に適した回答ができるようになりました。

また、UVケアの51商品をデータベース化し、お客様ごとにカウンセリングや商品紹介も行いました。

さらに、お客様が手に取った商品のバーコードを「Pepper」に見せることで、商品内容が確認できる点も今までにない商品説明の方法です。（91商品で対応）店舗で購入を迷っている人のためにECサイトへの誘導も行い、さらなる購入意欲の向上を図りました。

アプリケーションの最後には、購買促進を目的として、Pepperのタブレットにプレゼント番号を通知し、商品購入時にプレゼント番号が記載された紙を渡すと、プレゼントがもらえる仕組みを行いました。



業種	利用サービス	規模
流通	個別開発アプリ	1,001～5,000人

### 導入企業情報



会社名：株式会社ロフト

本社：〒150-0042 東京都渋谷区宇田川町18番2号

創業：1996年8月8日

URL：http://www.loft.co.jp/

社員数：4,210名（2015年2月末）

※記載内容は、2015年11月のものです。