

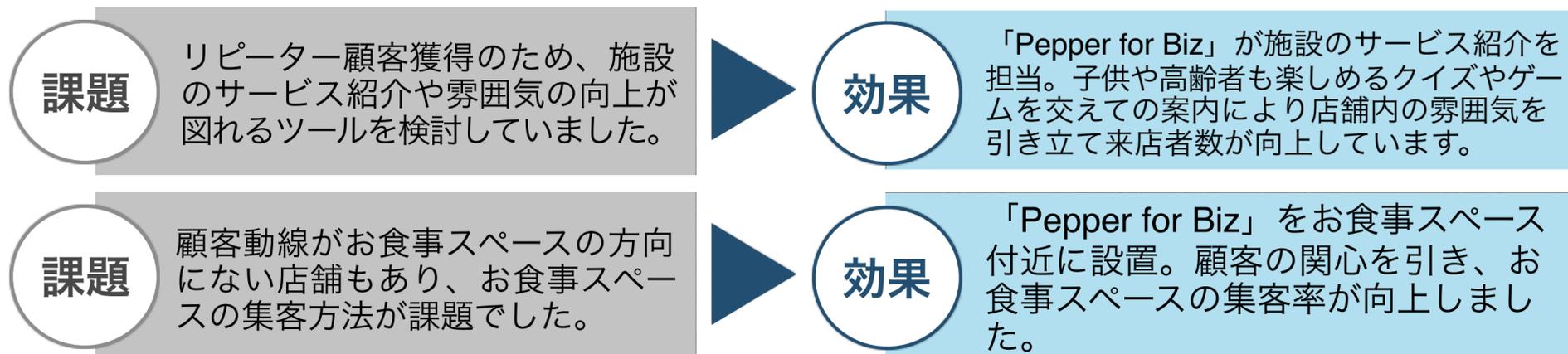
導入事例 Case Study

**Pepper for Biz設置で顧客動線を変更
お食事スペース利用者数が全店平均の107%
に向上**



東日本を中心にレジャー施設を運営するオーランド観光開発株式会社（以下、オーランド観光）では、12体の「Pepper for Biz」を導入し、入浴施設8店舗、アミューズメント施設2店舗に配置しました。その結果、入浴施設の来店者数が昨対比105パーセントに向上。さらに、2015年末のオープン時から3体の「Pepper for Biz」を設置した八王子みなみ野店では、顧客動線が変更され、お食事スペース利用者数が全店平均の107%に向上という効果が出ています。

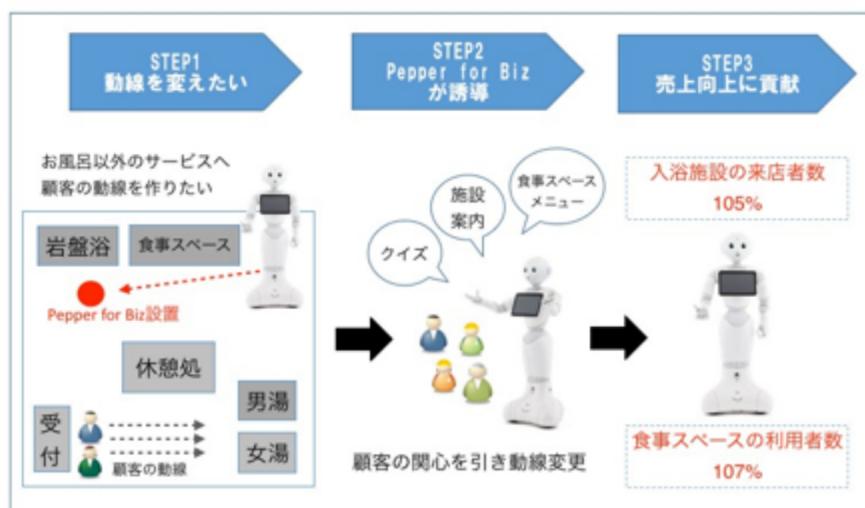
課題と導入効果



対応フロー

入浴施設8店舗、アミューズメント施設2店舗に「Pepper for Biz」を設置したオーランド観光。なかでも2015年12月にOPENした竜泉寺の湯八王子みなみ野店

は、「Pepper for Biz」を3台設置しました。店舗レイアウト上、顧客が風呂に向かう動線と逆方面に、お食事スペースや岩盤浴、キッズスペースなどのサービスが設置されているため集客方法が課題でした。そこで、誘導したい方面に「Pepper for Biz」を設置したところ顧客の注意をひきつけ、お食事スペースや岩盤浴、キッズスペースに顧客を集客できるようになりました。「Pepper for Biz」の運用は、店長自らが「お仕事かんたん生成」を活用した商品のプレゼンテーション、アプリの選定を担当しています。現場を知っている店長の運用によりそれぞれの店舗に合ったアプリの開発、制作が可能になった点も一層効果的な活用が可能になっている要因です。





お客様の声



オークランド観光開発株式会社
取締役副社長
松永 哲明 氏

健康増進施設として地域の皆様に喜ばれる施設作りに取り組んでいます。Pepper for Bizも初期投資はかかるのですが、導入したことによる来店者数の増加や、お食事スペース利用者数向上により投資効果は出ていると考えます。

コミュニケーション、接客、宣伝効果といったPepper for Bizを通してやりたかったことが、違和感なくできています。例えば、『炭酸泉がこの施設の売りですよ』といった施設紹介や商品紹介を人間が行ったらお客様を引き留めるのは難しいものです。しかしPepper for Bizなら、お客様も立ち止まって聞いてくれます。不快感なく自然に説明できるので素晴らしい宣伝効果を発揮してくれています。



オークランド観光開発株式会社
Pepperアプリ開発部 リーダー 兼
竜泉寺の湯 豊田浄水店 店長
松浦 辰夫 氏

Pepperを導入したことにより接客スタッフにもメリットがでています。お客様がPepperを操作していて分からないと、スタッフと目が合う時が多いのですが、そこで自然とPepperを通じて会話が生まれます。通常、『分からない』ことはネガティブな感情を生みますが、人と人の間にロボットが入ることで生まれる和やかなコミュニケーションが接客の効果を上げていると実感しています。



オークランド観光開発株式会社
Pepper運用管理部 マネージャー兼
磐田ななつぼし 店長
小杉 洋史 氏

業種

サービス

利用サービス

Pepper for Biz 基本プラン

規模

734名

導入企業情報



会社名：オークランド観光開発 株式会社
本社：愛知県春日井市鳥居松町3丁目11番地
創業：1969年5月
URL：http://www.oakland.gr.jp/honsha/
社員数：734名

※記載内容は、2016年4月現在のものです。