

報道関係各位

2020年10月14日

アバター遠隔接客の店頭活用をさらに深化！ デジタル技術を使ったお買物体験を提供いたします ～ 東急ハンズ主要5店舗に規模を拡大し、同時展開 ～

株式会社東急ハンズ(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:木村 成一)は、2020年10月16日(金)より、株式会社NTTデータ(本社:東京都江東区、代表取締役社長:本間 洋)ご協力のもと、アバターを介して遠隔地から商品を提案・訴求するデジタルストアの実証実験第二弾を実施することとしましたのでお知らせいたします。

当社では、市場環境のデジタル化にいち早く対応し、全社包括的にデジタル施策の活用と推進を図るため、本年6月1日より15日までの2週間、東急ハンズ渋谷スクランブルスクエア店のUV特集コーナーにおいてアバター特設ブースを設営した実験を行いました。その結果、実験を通じて「アバターの方が気軽に話しかけやすい」「説明と補足画像がセットになって分かりやすい」といったお客様からの好意的な声を多数いただいたことから、対象店舗の規模を上げました。

今回は、“中の人”も当社の持つさまざまな商品・接客ノウハウを備えたスタッフとなっており、お客様にとっては非対面という距離の確保にとどまらず、遠隔地においても商品知識を持つスタッフの接客を受ける事が出来るため、多くのお客様に新しいお買物体験を感じていただくことができます。

また、今回の第二弾におきましては、前回同様本社オフィスその他、店舗のバックヤード、テレワーク環境下など、さまざまなロケーションから接客を行うため、「店頭でお客さまと接客スタッフが対面して初めて接客コミュニケーションは開始される」という従来の前提条件を排除し、スタッフをより柔軟にアサインできる新たな接客コミュニケーションのあり方を生み出すと共に、スタッフの働き方の多様性も実現してまいります。



コーナーの全景 ※前回実施時



ご案内画面(アバター)拡大 ※前回実施時

■コーナーの概要

◆第一クール

実施期間:2020年10月16日(金)から11月15日(日)までの13時~18時

実施内容:アバター特設ブースを設営し、美容やコスメの専属スタッフ・ビューティコンシェルジュを始め、商品に詳しいスタッフがお客さまのご要望(商品の使用用途や肌悩みなど)にお答えします。

実施店舗:渋谷店、新宿店、池袋店、梅田店、博多店

◆第二クール

実施期間:2020年11月16日(月)から12月15日(火)まで ※期間は変更になる場合がございます

実施内容:アバター特設ブースを設営し、商品実演専門のスタッフ(ヒントショー・スタッフ)がお客さまのご要望(便利グッズやプレゼント好適商品、ご予算など)をお伺いし、オススメ商品をご案内します。

実施店舗:渋谷店、新宿店、池袋店、博多店ほか

※詳細は後日ホームページ(<https://hands.net/>)にてご案内します。

◆ビューティコンシェルジュとは

東急ハンズのビューティコーナー専属スタッフ。

社内試験にパスしたスタッフだけが、コンシェルジュとして専用のブラウンカラーの制服を着用し、日々お客様に合った美容グッズをご案内しています。

毎月研修やセミナーを受講し、美容やコスメに関する知識を深めているエキスパートとして、美容の悩みやケア方法、自分に似合うコスメの色などお気軽にご相談いただいています。

《参考》東急ハンズコーポレートサイトビューティコンシェルジュブログ
<https://hands.net/hintmagazine/beauty-concierge/>



◆ヒントショー・スタッフとは

東急ハンズの実演販売専任スタッフ。

売場経験が豊富なスタッフが、店頭にてヒントショー(実演)を行うスタッフとして、専用のベレー帽と制服を着用し、お客様のニーズに合った商品や「今、いちばんオススメしたい」商品をご案内しています。



■株式会社 NTT データ ニュースリリースはこちら。

<https://www.nttdata.com/jp/ja/news/release/2020/101400/>

本件に関するお問い合わせ先

株式会社東急ハンズ 広報・CSR推進室 広報グループ(担当:山田)

TEL:050-1744-7156/E-mail:press-all@tokyu-hands.co.jp