



2021年3月25日

各位

株式会社ヒト・コミュニケーションズ・ホールディングス  
株式会社 UsideU

**「お客様は店舗、販売員はオフィス」という新しい遠隔接客スタイルで、売上増！  
TimeRep を活用した「オンライン接客」サービスにより  
常盤薬品工業の化粧品ブランド「excel」の店頭の活性化、人員配置の最適化に成功**

株式会社ヒト・コミュニケーションズ・ホールディングスの中核子会社である株式会社ヒト・コミュニケーションズ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：安井豊明、以下「ヒトコム」）と株式会社 UsideU（ユースサイドユー）（本社：東京都中央区、代表取締役社長：高岡淳二、以下「UsideU」）は、ヒトコムの専門知識を持ったオペレーターと UsideU が提供する遠隔接客ツール TimeRep（タイムレップ、以下「TimeRep」）を活用したアバター遠隔接客を通じて、常盤薬品工業社が展開する化粧品「excel」の売り場の活性化・売上実績の向上（未実施期間との対比 120%）および人員効率化・生産性の向上に貢献しました。

## 1. 本プロジェクトの背景

新型コロナウイルスの感染拡大により、非対面での生活様式が定着しつつあります。また、化粧品販売コーナーにおいては、スペース上の関係からも接客人員を配置できない場合があります。

この度、上記の課題解決に向けて、常盤薬品工業社の化粧品「excel」の店頭販売において、ヒトコムの専門オペレーターと UsideU の TimeRep を活用したアバター遠隔接客サービスによる販売支援を実施しました。

## 2. 本プロジェクトの結果（実証期間：2020年11月～12月および2021年2月～3月）

### ① 一人のオペレーターが3店舗を担当し、**店頭販売における生産性の向上を実現**

非対面でありながら、専門知識を持ったオペレーターとのコミュニケーションによる買い物体験ができる機会の提供を行うとともに、一人のオペレーターによる多店舗対応というオンラインならではの特性を活かした、クライアントの生産性向上にも貢献することができました。



② アバターを活用した積極的な声かけにより売上の向上(未実施時対比 120%)に貢献

展開期間において、接客数や平均購入点数について、過去の店頭スタッフ配置時との比較ではそんな色のない結果となり、実施していない期間との対比では 120%の売上となりました。

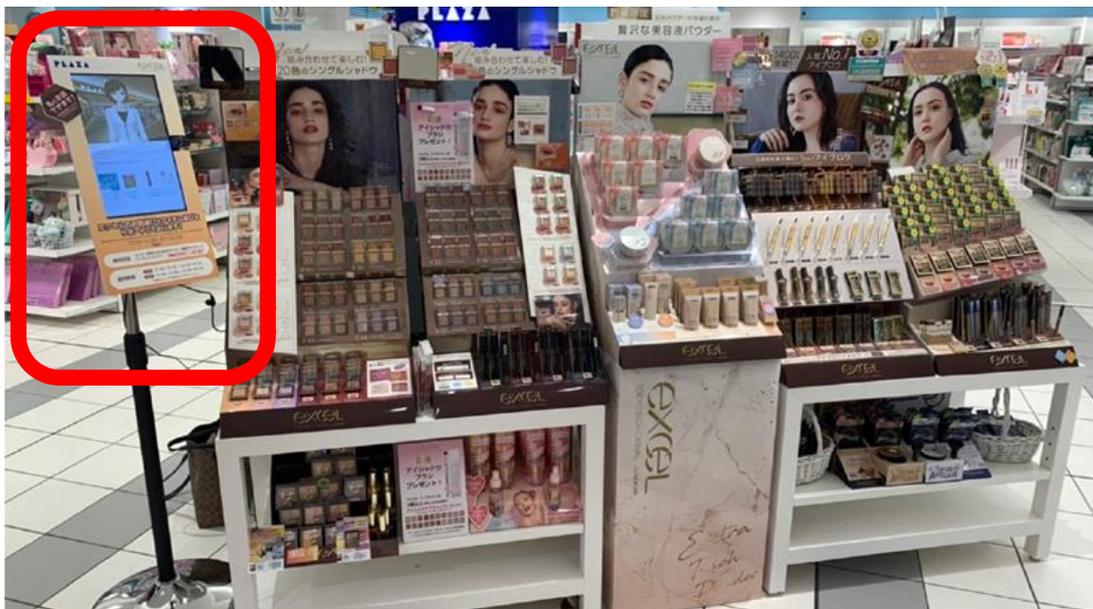


③ あらゆる年代層が関心を持って体験、幅広い消費者アプローチ手段としての有効性を確認

購入年齢層は、アバターにあまり抵抗がない 20-30 代が中心とはなっているものの、40 代のお客様も 20%近く占めています。



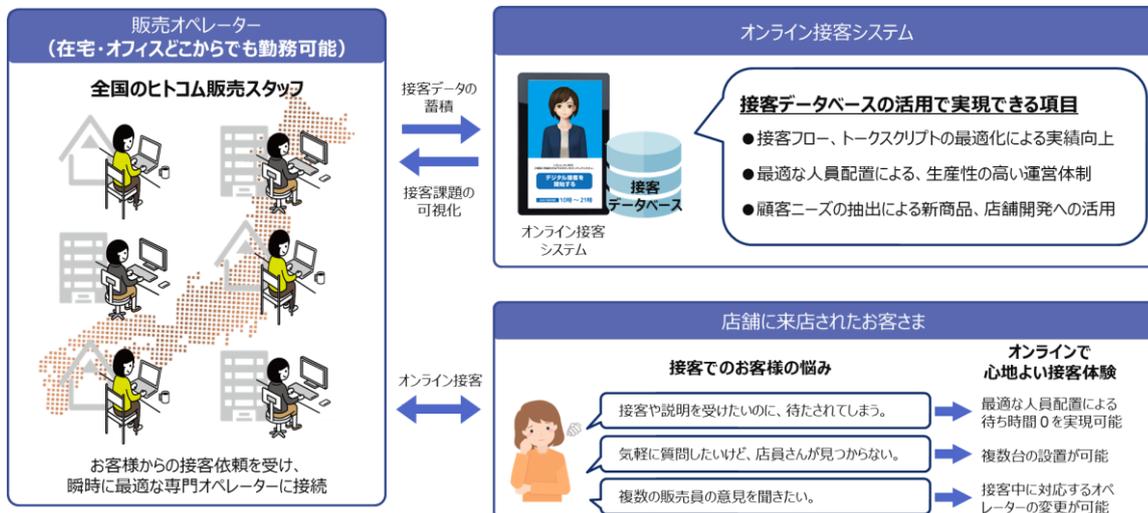
【店頭イメージ】



### 3. 今後のヒトコムおよび UsideU の「オンライン接客」の展開について

接客のデジタル化により取得可能となるデータを解析し、「オンライン接客」のノウハウ化、接客フローの最適化などに取り組むことで、全国の店舗やサービス拠点で「アバター販売員」が業務を請け負う体制を整え、コロナ禍における新たな販売促進手法として展開を強化してまいります。

#### 【参考】オンライン接客サービス概要



#### ■ TimeRep とは <https://timerep.jp/>

TimeRep とは、リアルな店舗とウェブの垣根を超えて、ヒトと AI アバターの協働による非対面・非接触・リモート案内を可能にする事業者様向けクラウドサービスです。

#### ■ TimeRep を活用したオンラインによる接客サービスの特長

##### 1) 人的リソースの最適化を促進

在宅など接客現場以外の場所から遠隔により 1 スタッフが複数拠点における接客、販売を可能にします。また、アバター、生顔モードの切り替えも可能です。さらに、より効率的な接客を実施するため、お客様の問い合わせ内容に応じて、対応スタッフを事前に振り分けたり、サイネージの前に立ったユーザーを確認しオペレーターから声をかけることが可能です。

##### 2) 接客の質を向上

店舗、時間、スタッフごとに稼働率の可視化により最適な人員配置を可能にします。また、今まで見え化されていなかった対話データの可視化、分析により、接客の質および顧客の分析を可能にします。

##### 3) スマホなどウェブ接客にも対応

店舗での接客に加えて、購買や会員登録などの促進のために必要なスマホや自宅 PC からのウェブ接客にも対応しており、接客販売のオムニチャンネル化に成功しています。

【ヒト・コミュニケーションズ 会社概要】

会社名：株式会社ヒト・コミュニケーションズ

代表者：代表取締役社長 安井 豊明

所在地：東京都豊島区東池袋 1-9-6

設 立：1998年2月

HP : <https://hitocom.co.jp/>

【UsideU 会社概要】

会社名：株式会社 UsideU (ユーサイドユー)

代表者：代表取締役 高岡 淳二

所在地：東京都中央区日本橋浜町2丁目62-6 B1F

設 立：2017年6月

HP : <https://usideu.com/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ヒト・コミュニケーションズ

I R・広報部 鷺森 (電話：03-5924-6075)

株式会社 UsideU

mail : [info@usideu.com](mailto:info@usideu.com)

電話：050-5329-8254

以上