

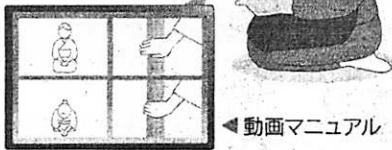
# おもてなし 舞台裏の要



「界 加賀」の従業員はタブレットを見ながら動作を確認する

製造業やIT企業のマニュアル手法を応用、接客ノウハウを伝授

- ① 動画を要点ごとに分解
- ② 写真で全体の流れ把握
- ③ 動画でポイントを学習
- ④ まねる・確認する
- ⑤ 何度も繰り返す



動画マニュアル

画像認識技術を転用、免税手続きを簡単に

スマホで読み取り

必要なデータ抽出

自動で書き込み

申請書が完成



訪日客を迎える日本の「おもてなし」の舞台裏でベンチャー企業が活躍している。有名旅館の接客の技を伝授するツールを提供したり、画像認識技術を応用して免税手続きを簡素化したりする。2015年の訪日客は前年比4割増の1900万人に迫る見通し。得意のIT(情報技術)を使い人手不足が深刻な大手企業の悩み解決に新たな商機を見いだしている。

## 訪日客増で需要拡大

「ふすまの明け閉めは親指の腹に力を入れるんだよね」「もう一回お手本を確認させてくれる」

星野リゾート(長野県軽井沢町)が12月10日に改装開業する温泉旅館「界 加賀」(石川県加賀市)で追い込みの研修が進む。和室には特訓中の若い女性が2人だけ。指導役は見あたらない。

「ふすまの明け閉めは親指の腹に力を入れるんだよね」(23)が手にするのは10画面のタブレットだ。館内の各部屋では約40人が接客の技を高めよう。星野リゾートが詰まった動画マニュアルに目を凝らす。この研修を支えているのがスタディスト(東京・千代田)のマニュアル作成ツールだ。例えば「ふすまの明け閉め」なら一連の所作の

## スタディスト オルタナレッジ

## 「星野流」接客を伝承 免税手続きを簡素化

動画を細かく分解。「手をかける高さ」「力を入れる指の角度」という接客のツボを抜き出して説明する。本人や顧客など多角的な視点から確認できるのが特長だ。座礼の歩き方、タクシーの誘導。客室清掃だけで動画と写真のチェック項目は990を超す。

「おもてなし」としてのものは製造業やIT企業向けコンサルティング。作業手順や技術者の知識を共有する技能伝承を支援してきた。製品が完成するまでに必要な工程を細かく分けて要点を「見える化」する。星野リゾートの研修では、この技術を転用した。

## 人手不足に商機 小売店やホテル深刻

「小売店は免税対応を急いでいる。オルタナレッジ(東京・渋谷、岩崎学社)は画像認識技術で免税手続きを簡素化した。スマートフォンでポイントの情報を読み込むと申請に必要な項目を抜き出し10秒ほど書類をつくる。アパレルのトゥモロランド(東京・渋谷)や大手デイスカウトなど約1000店が導入。初期費用なしで端末1台月額870円からという手軽さが売り物だ。本業はゲームや金融機関向けアプリ開発。文字を読み取る技術を持った欧州のベンチャーと提携

動画を細かく分解。「手をかける高さ」「力を入れる指の角度」という接客のツボを抜き出して説明する。本人や顧客など多角的な視点から確認できるのが特長だ。座礼の歩き方、タクシーの誘導。客室清掃だけで動画と写真のチェック項目は990を超す。

「おもてなし」としてのものは製造業やIT企業向けコンサルティング。作業手順や技術者の知識を共有する技能伝承を支援してきた。製品が完成するまでに必要な工程を細かく分けて要点を「見える化」する。星野リゾートの研修では、この技術を転用した。

「小売店は免税対応を急いでいる。オルタナレッジ(東京・渋谷、岩崎学社)は画像認識技術で免税手続きを簡素化した。スマートフォンでポイントの情報を読み込むと申請に必要な項目を抜き出し10秒ほど書類をつくる。アパレルのトゥモロランド(東京・渋谷)や大手デイスカウトなど約1000店が導入。初期費用なしで端末1台月額870円からという手軽さが売り物だ。本業はゲームや金融機関向けアプリ開発。文字を読み取る技術を持った欧州のベンチャーと提携

「小売店は免税対応を急いでいる。オルタナレッジ(東京・渋谷、岩崎学社)は画像認識技術で免税手続きを簡素化した。スマートフォンでポイントの情報を読み込むと申請に必要な項目を抜き出し10秒ほど書類をつくる。アパレルのトゥモロランド(東京・渋谷)や大手デイスカウトなど約1000店が導入。初期費用なしで端末1台月額870円からという手軽さが売り物だ。本業はゲームや金融機関向けアプリ開発。文字を読み取る技術を持った欧州のベンチャーと提携