

プロジェクト  
9

# トレーニングジム等で非接触を保ちつつ、遠隔で個人指導を受けるシステム

## 取り組み内容

コロナ禍でトレーニング指導サービスの在り方も大きく変わり、利用者の安全を最優先にして感染予防対策を講じながらサービスを提供するには、これまでの対面での手法では限界があり課題となっていた。本プロジェクトでは、個室ジムの大型ディスプレイを設置し、遠隔トレーニングサポートシステムを用いて利用者と接触せずディスプレイ上でトレーナーが指導を行える環境を設計した。

結果、①利用者の安心安全の担保②トレーニング提供機会の増加につながった。

## モニター企業PROFILE

- 企業名：株式会社ハコジム
- 事業概要：フィットネスジム
- 従業員数：3名
- 本社所在地：広島県広島市南区松原町10番22号5階

**特徴・強み** 24時間365日使用できる完全個室貸切制のジムを運営しています。利用料金も低価格に設定しており、周りを気にせず自分のペースでトレーニングに集中できる場所が高評価されています。

## ベンダー企業PROFILE

- 企業名：株式会社システムフレンド
- 事業概要：ソフトウェア開発・ECサイト構築、医療機器製造販売業
- 従業員数：33名
- 本社所在地：広島県広島市佐伯区五日市

**特徴・強み** WEB系を中心としたシステム開発を得意としています。2017年には「地域未来牽引企業」に選出された実力があり、事業領域の各方面と連携しながら「フレンドリーなシステム」を提供することを目指しています。

## 取り組みにおけるビフォーアフター

### BEFORE (課題)

- 1. ジム側**  
新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じながら、従来の手法でサービスを提供することが困難となり集客がでなくなった。
- 2. 利用者側**  
ジムに行けず、トレーニングをする機会が減り、運動不足や健康維持の阻害要因となっていた。
- 一般的なWEB会議システム等の利用では画面が小さく、平面的になるため指導内容が分かりづらかった。
- 安心安全に利用できるトレーニングジムのニーズが高まっていたが、十分な対応ができていなかった。

### 導入したデジタルツール

- 個室ジム内に大型ディスプレイを設置する。
  - ディスプレイ上でトレーナーの指導映像を等身大で配信する。
  - 利用者は遠隔で映像を見ながらトレーニングを行う。
- 
- トレーナーの映像がリアルにディスプレイに映し出されるため、姿勢の違いなどが分かりやすい。

### AFTER (どのように解決したか)

- リモートで、安心安全なトレーニング空間を提供でき、顧客価値の向上につながった。
  - 等身大のマルチアングルの映像を同時配信することで利用者からわかりやすい遠隔指導ができるようになった。
- ※リアルで横で指導しているのと同等の効果を発揮できる。
- 

## 得られた成果・手応え

### 得られた成果

取り組み前の数値	取り組み後の数値
パーソナルトレーニング回数 60(回/月)	パーソナルトレーニング回数 85(回/月)
パーソナルトレーニング受講回数(1店舗平均) ※会議用システム等を利用	システムによる受講回数を含む。(テストイベント時のアンケート回答をもとにした試算値)

### 手応え

- コロナ禍において、トレーナーと対面の指導を控えている会員からの利用があり、今後も継続的に利用したいという声を得られた。
- パーソナルトレーニング回数も確実に増えており、顧客ニーズを満たすシステム設計になっていると考える。



■ マルチアングルカメラ・ミラーモニター付き パワーラック

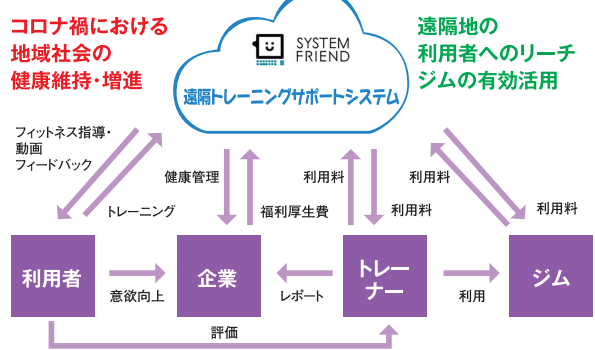
フィットネスジムで一般的な、パワーラックに高画質カメラを複数設置、マルチアングル撮影可能とする。また、ミラーをモニター化することでスペース向上

## 気づき・まとめ

等身大のディスプレイでの遠隔指導を用いることにより、安心の環境で分かりやすい指導を提供し、会員の健康維持に役立てることが出来た。今後は、認知度を高めていくとともに、利用者の声を反映したサービス品質の向上を図っていく。

導入スケジュールイメージ	投資費用
STEP1 : ご要望・ご利用状況ヒアリング	イニシャルコスト:300千円~ ランニングコスト:50,000円/月~
STEP2 : 導入準備(機材調達、カスタマイズ調整)1ヶ月~	
STEP3 : 導入説明・使い方トレーニング	

## ビジネスモデル体系図



## 展開可能な業種・業態

- コロナ禍でジムへの集客が大幅に減少しているフィットネスジム経営企業
- コロナ禍でトレーニングの提供機会が減少しているフィットネストレーナー事業者
- コロナ禍による在宅勤務や社員の健康管理の必要性を感じている一般企業

# プロジェクト 10

## 駐輪場事業のクラウドを活用した顧客管理及び業務効率化

### 取り組み内容

これまで外部に委託していた駐輪場管理事業を、急速内製化することとなり、自社の業務負担が増えることが大きな課題となり対応を迫られていた。本取り組みで「申込」「契約」「顧客管理」「支払管理」「入金管理」「請求書発行管理」「駐輪場管理」のシステム上での運用、また、クラウド電話を導入し、顧客管理システムと連携することで着信時にお客様情報を把握できるようになり、顧客電話対応と契約者管理の一元化を行い、

- ①ペーパーレス化
- ②業務効率化
- ③クラウド電話導入に伴うBCP対策を狙って取り組んだ。

### モニター企業PROFILE

- 企業名:株式会社ハピセ
- 事業概要:自動車販売整備業
- 従業員数:7名
- 本社所在地:広島県東広島市高屋町中島645-2

**特徴・強み** 自動車販売や整備、カーリースの分野で地域密着型のお客様サポートを行っており、地元のお客様から高評価を得ています。

### ベンダー企業PROFILE

- 企業名:ロジカル・アーツ株式会社
- 事業概要:クラウドインテグレーションサービス
- 従業員数:90名
- 本社所在地:大阪市中央区南本町2-3-8 KDX南本町ビル2F

**特徴・強み** クラウドソリューションを活用した導入支援を軸に様々な業界・業種を支援しています。最先端のDX(セールスフォース、AWS)を活用したシステム構築を得意としています。

### 取り組みにおけるビフォーアフター

#### BEFORE (課題)

1. 外部に委託していた駐輪場管理事業を、急速内製化する事になった。
2. 限られた人的資源で業務が増えることは、従業員への負担が重い。管理品質の維持、業務効率化を両立させる必要があった。
3. 管理業務によって、膨大な紙媒体資料が増えることは、情報管理上リスクが高いため、ペーパーレス化も同時に検討する必要があった。

#### 《想定される業務内容》

- ・お問合せ対応
- ・駐輪場管理(場所)
- ・顧客管理(契約者)
- ・入金管理
- ・請求書発行管理

#### 導入したデジタルツール



1. 受話器型のビジネスフォンを廃止し、Amazon Connectを導入



2. Amazon Connectを利用したクラウド電話と顧客管理システムsalesforceを導入し、連携させた。

#### AFTER (どのように解決したか)

1. 顧客電話対応と契約者管理の一元化によって、電話着信時に瞬時に顧客情報が分かるようになった。電話対応がスムーズで、品質向上と効率化に寄与した。
2. 請求・入金一元管理を実現できた。
3. 紙資料の増加を防ぎペーパーレス化につながった。
4. クラウド電話の導入により、在宅でも対応でき、BCP対策となった。



### 得られた成果・手応え

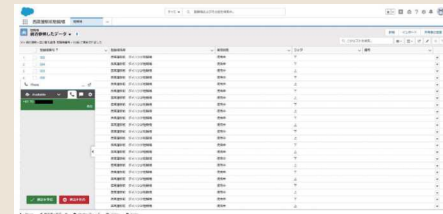
#### 得られた成果

取り組み前の数値  
アウトソーシング費用  
2.5(万円)

駐輪場管理事業で外部委託費用が2.5万円/月かかっていた。大量の書類の中から探し、顧客照会を探すのは手間だった。

取り組み後の数値  
システム導入・利用料  
1.8(万円)

システム利用料1.8万円/月にて内製化。ペーパーレス化によるコスト削減及び業務効率化。業務作業時間の大幅削減。



#### 手応え

- ①顧客管理システムと電話が繋がる事で「誰からかかってきたか」を瞬時に把握できるようになり、業務効率化・顧客対応の品質向上につながった。
- ②請求・入金管理業務もシステム上で一元管理できた。
- ③在宅対応ができることで災害時などのBCP対策になった。

### 気づき・まとめ

ベンダー企業と連携し、駐輪場管理の業務フロー組立から始めた。システムを熟知するベンダー企業が携わることで、導入時もスムーズに移行できた。決済方法に課題がある為、今後はキャッシュレス決済を取り入れ、顧客利便性と満足度を高めていく。

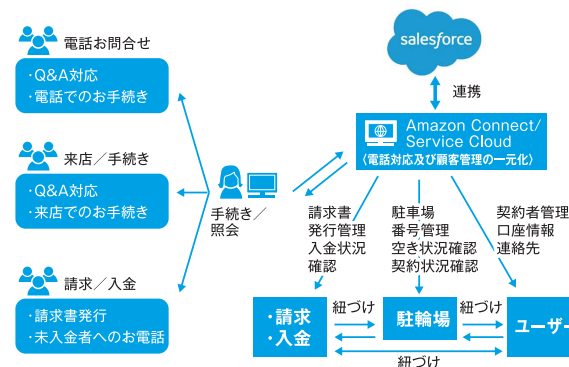
#### 導入スケジュールイメージ

- STEP1 :要件定義(運用体制や機能要件のヒアリング)
- STEP2 :システム構築(1~2カ月)
- STEP3 :運用開始(実際に触って慣れて頂きます)

#### 投資費用

イニシャルコスト:1,000千円~  
ランニングコスト:別途見積

### ビジネスモデル体系図 株式会社ハピセのビジネスモデル



### 展開可能な業種・業態

- ①コールセンター / サポートデスク / インサイドセールスデスク
- ②不動産(賃貸管理) / 医療(クリニック / PCRセンター) / その他全業種(電話対応業務の効率化を図りたい企業)

# プロジェクト 11

## 食品レジの会計機を非接触化する事により、コロナ禍における顧客満足度向上プロジェクト

### 取り組み内容

スーパーマーケットのセルフ精算端末は、不特定多数の人が触れることから、コロナ禍でお客様は接触感染のリスクに敏感になっている。また、従業員も同様である。そこで、セルフ精算端末に非接触センサーを取り付けることで画面に触れることなく精算を終えることが出来る本センサーの導入を検討することとなった。このことで導入後は、お客様と従業員の接触感染リスクを軽減することが出来、安心してご来店頂けるようになった。また、従業員はこれまで頻繁に画面を消毒していたが、機器の導入により消毒する頻度を低減することが可能となり業務の軽減につながった。

### モニター企業PROFILE

- 企業名：株式会社トーエイ
- 事業概要：スーパーマーケットの運営
- 従業員数：70名
- 本社所在地：広島県庄原市東城町川東 1172
- 特徴・強み：地域密着型の店づくりを行っています。

### ベンダー企業PROFILE

- 企業名：知能技術株式会社
- 事業概要：ロボットとAIの開発
- 従業員数：5名
- 本社所在地：大阪市北区西天満 2-6-8 堂島ビル 414
- 特徴・強み：製造・建設・流通・医療など幅広い分野の課題をロボット×AIで解決

### 取り組みにおけるビフォーアフター

#### BEFORE (課題)

誰が触っているかわからない場所に触れるのは、感染リスクがあり不安になる



#### 導入したデジタルツール

多くの人が触れる装置からの接触感染を防止する非接触空中操作AIセンサー。空中で指を動かすだけでタッチパネル操作が可能



#### AFTER (どのように解決したか)

食品精算機にセンサーを取付け、お客様がタッチパネルに触れず精算できるようにして接触感染を防止した



### 得られた成果・手応え

#### 得られた成果

取り組み前の数値	取り組み後の数値
来店者非接触レジ利用率 <b>0%</b>	来店者非接触レジ利用率 <b>50%</b>
補足：タッチパネル非接触を利用する人の割合	補足：タッチパネル非接触を利用する人の割合



#### 手応え

- ① センサー導入前より来店客数が増加した。
- ② 来店客数増加や、利用者が存在したことから食料品は週に2~3回と買い物頻度が高いだけに、安心して利用できることに対するニーズが高いことが推察できた。
- ③ メディアで取り上げられたことで利用率が向上した。

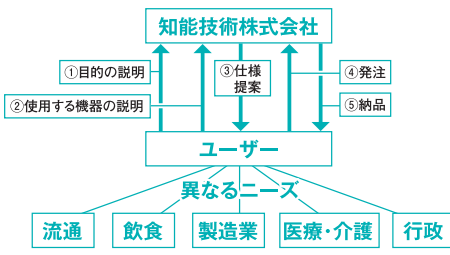


#### まとめ

コロナ禍における非接触ニーズの高さを感じるとともに、消費者が非接触で利用できることによって得る安心感も大きいことがわかった。結果として、顧客満足度の向上につなげることができた。

導入スケジュールイメージ	投資費用
<b>STEP1</b> ：対象装置の仕様ヒアリング（OSや画面サイズなど） <b>STEP2</b> ：仕様に合わせて製造・設定（納期は1か月程度） <b>STEP3</b> ：納入後すぐに使用開始可能	イニシャルコスト：50千円から （サイズ・数量により異なります） ランニングコスト：0円

### ビジネスモデル体系図 (Ubimouse®のビジネスモデル)



### 展開可能な業種・業態

- ① 流通業（スーパーマーケット・コンビニエンスストア）
- ② 飲食業（店舗オーダー端末・精算機）
- ③ 製造業（軍手をはめていてタッチパネルが操作できない。手が汚れていてタッチパネルを触りたくない）
- ④ 医療・介護（患者受付端末・患者精算端末・従事者端末）