

大槻 麻衣 (スマートワークIoH研究チーム)

デモ動画有

## ■ 研究概要

- 飲食サービス業における、新人に対する効率的な教育方法
- 教育した人材に長く勤務してもらうための方法の提案

「気づき」「優先順位判断」に着目したVR業務訓練システムの開発

## ■ 背景

- 少子高齢化→労働人口減少による人手不足
- 特にサービス業などの労働集約的な業種で人手不足感が顕著

労働現場を支援するテクノロジーについて研究

## ■ 協力企業ヒアリング・現場見学

- 実証現場：飲食サービス業
- 現在のフロアスタッフの教育形態：  
On the job training (OJT)



- ◎ 研修内容と実際の仕事とのギャップが少ない
- ◎ 個人に合わせた内容・スピードで教えられる

## □ 課題

- 訓練困難な要素：気づき & 優先順位判断
  - ・気づき：店内のどういった点に目配りしておく必要があるか
  - ・優先順位判断：気づいた事柄に対して作業をどのように組み立てるか

訓練者の認知や判断の途中経過を、指導者が客観的に捉えることが困難

## □ 訓練の効果の定量的な評価

e.g. 訓練によって、適切な箇所に適切な頻度で目配りできるようになったか？

実店舗での接客中に指導者が計測するのは困難

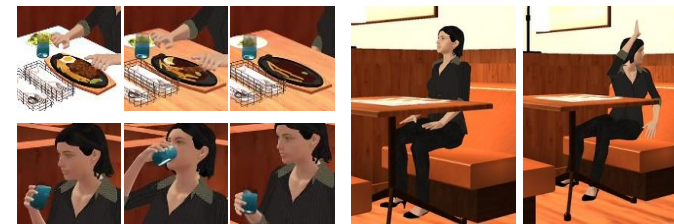
## □ 熟練者が付き添わなければならない

## ■ 提案：VR業務訓練システム



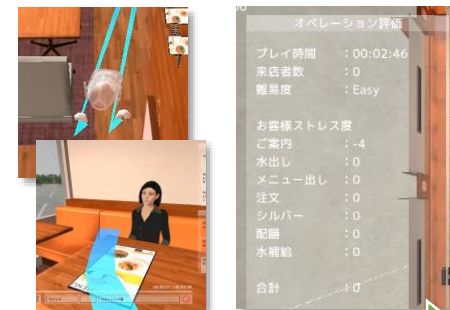
## ■ 訓練モード：気づきと優先順位判断の訓練

- VR空間に実際の店舗を再現し、複数のテーブルに顧客を時間差で配置
- 各テーブルの進行や顧客状態をシミュレート



## ■ 採点モード：定性／定量評価 & リアルタイム／非リアルタイム評価

- 定性評価：被訓練者の作業の様子（頭部・手の動き）を記録しておき、指導者がその場で or 後から確認しながら、任意の時刻にコメントを付与
- 定量評価：顧客の状況に常に目を配り、優先順位付けを行い、必要以上に待たせることなくサービスを提供、という点から、時間による評価を実装



今後：顧客モデル拡張, ユーザテスト (短期・長期)