



Fuji Sankei Business i.

家も旅行もオンラインで販売

感染リスクなき「対面接客」 知恵絞る業界

新型コロナウイルスの感染拡大への防止策が、対面販売を重視してきた業界に重しとなっている。各業界は対面ならではの強みを生かし、顧客に合った商品の販売につなげてきたからだ。こうした中で各社が力を入れているのがオンラインサービス。離れた場所から顧客と「対面」でき、導入が進んでいる。

旅行各社は、1日から店舗営業を順次再開した。だが、JTBでは当面、各店舗のウェブサイトから事前予約した人だけを店舗で対応。各社とも、業界団体などが定めたガイドラインに沿ってマスクやフェースシールドを着用するなど、感染防止と安全確保を優先している。

住宅展示場や、百貨店などの化粧品売り場では、対面営業が思うようにできずに高額商品の



近畿日本ツーリストのシステム「旅のコンシェルジュ」では、テレビ電話を通じてオンラインで接客できる。東京・有楽町

販売が振るわなかった。

打ち合わせを簡素化

住宅展示場協議会によると、4月の総合住宅展示場への来場者組数(暫定値)は、前年同月比67.2%減の11万6359組。今後も、マスク着用や適切な距離を確保しながらの営業となる。

化粧品各社の店舗では、使い捨てブラシ・スポンジを用意するなどして感染防止に努める。美容部員が顧客の肌に直接接触することをやめている店舗も多く、都内の百貨店の店舗では、マスク姿の顧客との接客に戸惑う美容部員の姿も見られた。

こうした状況の中で、新たな

接客手法として注目されているのがオンラインサービスだ。

近畿日本ツーリストでは、経験豊富な社員がテレビ電話を通じてオンラインで接客する「旅のコンシェルジュ」に力を入れる。2015年に導入していたが、離れた場所からでも接客できるメリットを生かし、積極的に活用している。

大和ハウス工業は昨年11月にスタートしたウェブサイト限定の戸建て住宅商品「Lifegenic(ライフジェニック)」に期待する。6つの質問に答えるだけで、ライフスタイルを診断。その結果に基づき、外観やインテリアデザインを提案し、担当者との複数回の打ち合わせを簡素化できる。3月には約22万回の閲覧で45件を成約。4、5月も30~40件を成約した。芳井敬一社長は「家づくりの提案が、対

面から少し変わっても十分できるのではないかと。展示場のあり方も考えていかなければならない」と話す。

美容部員が紹介画像

化粧品は、電子商取引(EC)サイトで購入する動きが広がる。コーセーは自社ECサイト「メゾンコーセー」で3月下旬から、美容部員がメイク画像やスキンケアアイテムの紹介画像の投稿などを行っている。店舗で顧客に商品を勧めるときと同様に、オンラインで購買を勧めることができる。

新型コロナ感染の第2波が懸念される中、実店舗の役割が変わる可能性もある。「おもてなし」を重視する対面営業の良さをオンラインでどう打ち出すか、各社の模索が続く。

(鈴木正行)

先端技術大賞

ALE・岡島さんら表彰

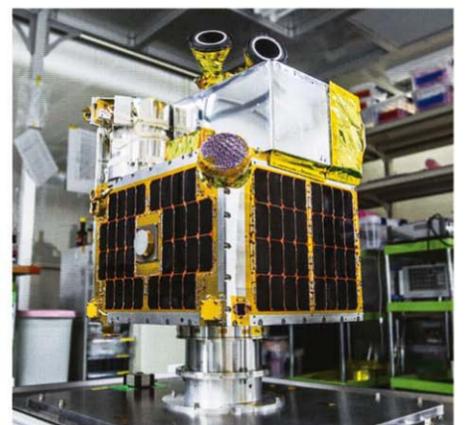
ALEの人工流れ衛星「ALE-1」

第34回先端技術大賞受賞者

【学生部門】		敬称略
文部科学大臣賞	西早 辰一(東京大学大学院 博士課程3年)	
	「高品質トポロジカル半金属薄膜における量子化伝導現象の開拓」	
フジテレビジョン賞	阿部 結奈(東北大学大学院 博士課程3年)	
	「皮膚機能を電気化学的に評価する低侵襲デバイスの開発」	
ニッポン放送賞	大島 優(名古屋大学大学院 博士後期課程2年)	
	「暗室環境下で発現する半導体結晶の異常な可塑性-既存材料の新たな可能性-」	
特別賞	坂本 遼太(九州大学大学院 博士課程1年)	
	「人工細胞をつくらせて解き明かす生命の法則-波・変形・対称性の非平衡物理学-」	
特別賞	藤井 一貴(徳山工業高等専門学校1年)	
	「人間GAN:人間の知覚的識別を利用して学習するニューラルネットワーク」	
【社会人部門】		
経済産業大臣賞	岡島 礼奈(ALE)ほか	
	「人工衛星を用いた人工流れ星の生成技術」	
産経新聞社賞	坂口 秀哉(京都大学iPS細胞研究所)ほか	
	「ヒト神経活動の包括的評価技術~大脳オルガノイドを用いたヒト神経活動へのアプローチ~」	
フジサンケイビジネスアイ賞	福永 淳(シスメックス)ほか	
	「抗体分子の親和性改変技術の開発」	
特別賞	大田 昌樹(東北大学)ほか	
	「医薬食品素材を安心安全に製造するための連動式自動背圧弁を搭載した亜臨界溶媒分離装置と理論の開発」	

優れた研究成果をあげた理工系の学生や企業の若手研究者、技術者を表彰する「第34回独創性を拓く 先端技術大賞」(主催・フジサンケイビジネスアイ、後援・文部科学省、経済産業省、フジテレビジョン、産経新聞社、ニッポン放送)の受賞者が決定した。

社会人部門は、人工衛星による人工流れ星の研究・開発と事業化に取り組む株式会社ALE(エール)の岡島礼奈社長らが経済産業大臣賞を受賞。学生部門では、東京大学大学院博士課程3年の西早辰一さんの「高品質トポロジカル半金属薄膜における量子化伝導現象の開拓」が最優秀の文部科学大臣賞に輝いた。



なお、29日に開催予定だった授賞式は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、中止となった。

新型コロナ関連

4 5 19 20 27

高論卓説

台湾が「避難港」になる日 野嶋剛

2面

- デジタル円の布石か? 2面
- 発信者特定の議論加速 3面

INDEX

- 倒産「1万件超える」 4面
- 電気で抗菌、繊維開発 5面



《製品情報はこちら》
テクニカルサポートサイト▶ <https://tech.thk.com/>

THK株式会社
www.thk.com

経済ニュースサイト「サンケイビズ」 www.sankeibiz.jp



4910851510503 00145