

コロナ禍における新しい付加価値 非接触による寝具販売サービス

第4回日本サービス大賞 優秀賞 受賞

西川株式会社（東京都）

【概要】

- コロナ禍を契機に、非接触によるサービス形態を開発
- タブレット端末の寝具測定アプリである非接触型寝具測定システム「PI+MA PITTA (ピマピッタ)」により顧客の全身を撮影し、一人ひとりの体型に合ったオーダーまくらとオーダーマットレスを提案する
- 身体にフィットする寝具での質の高い睡眠という価値を提案する
- 体型の測定と提案に必要な時間を大幅に短縮。寝姿勢のチェックなどを通じた顧客の納得感の向上や、より良いコンサルティング体験を通して、顧客の来店回数の増加や接客レベルの平準化などを実現している

【特徴】

- 従来からの接触型の測定器に比べ、10分の1程度の時間で全身の測定が可能。オーダーメイドに必要なパーソナルデータの自動計算、カルテの作成が可能
- 測定を気軽に試せることにより、従来は、一部の顧客層に留まっていた、高い睡眠ニーズに応えるオーダーマットレスの案内頻度が増加
- 寝姿勢も含めた自動計測と診断により、「自分の体型に合ったまくらや敷き寝具」として顧客の納得感が向上する
- 顧客の店舗滞在時間の短縮化につながる。一方で、気軽に試せる機会が増大
- 店舗内での顧客による体験を充実させ、顧客との関係性を強化している
- 接客レベルを平準化する。早期の販売員育成、来店客への声掛けなどを通じた顧客との接点の創出にも寄与
- 効率アップだけでなく、より精度が高い提案ができるなど、従業員の働きがいや働きやすさの実現にも寄与

【サービスイノベーションの観点から】

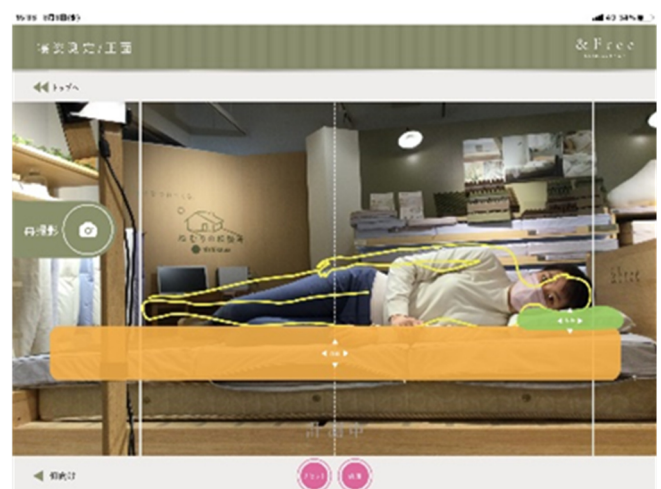
コロナ禍での必要性から生まれた非接触による寝具販売という価値提案を、対面販売の強みを活かした業務プロセスの変革や接客スキルの平準化などを通じて具現化している。革新的で優れた価値提案を顧客が受け入れやすいように、適切に価値共創の仕組みを創り込んでサービスイノベーションを実現している

【組織データ】

所在地	東京都中央区
従業員数	1,390名
創立	1947年
キーワード	小売(寝具)、カスタマイズ、店舗体験
売上規模	100~1,000億円



▲「PI+MA PITTA (ピマピッタ)」での計測の流れ



▲寝姿勢の測定画面