

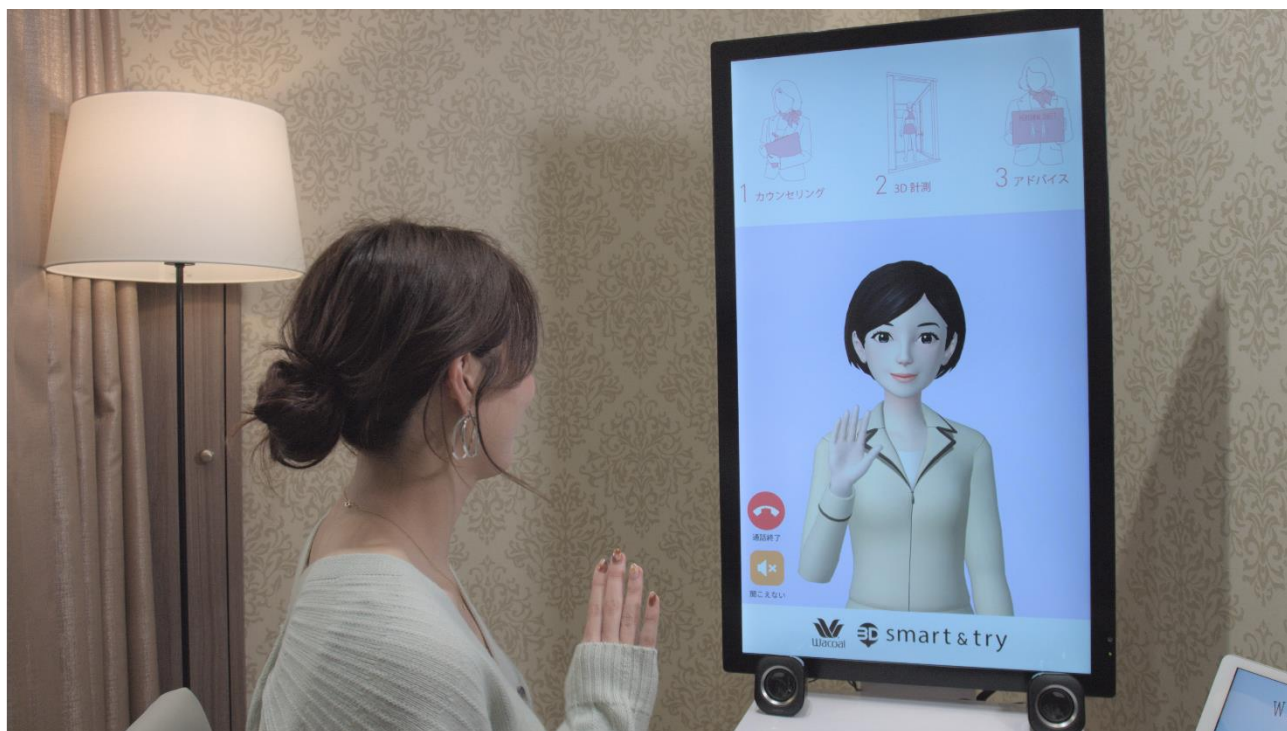
「アバターに下着の相談！」新しいスタイルのカウンセリングサービスを開始

ウィズ・アフターコロナを見据えた新たな顧客体験の創造と未来の働き方改革に向けて、
アバターカウンセリングシステム「Ava.COUNSELING パルレ」を開発&導入

株式会社ワコール（本社：京都市、社長：伊東知康、以下ワコール）は、インナーウェア選びにおける新たな顧客体験の提供と、ビューティーアドバイザー（販売員）の新たな働き方の創造に向けて、アバターを活用した新しい接客システム「Ava.COUNSELING（アバカウンセリング）パルレ」を開発し、10月29日（木）より「3D smart & try 東急プラザ表参道原宿店」においてカウンセリングサービスを開始しました。

ワコールでは、お客さまの多様なニーズに対応すべく、店舗におけるお客さまサービスをデジタル技術で革新するとともに、店舗とECの連携を図る独自の「オムニチャネル戦略」を推進し、その一環として3Dボディスキャナーと接客AI（人工知能）を活用した新しい接客サービス「3D smart & try」の展開を、2019年5月から本格化しています。お客さま一人ひとりに寄り添い、「深く、広く、長く」つながる環境を創造することで、競争優位性の強化と事業効率性の向上を図っています。

“アバター”を活用した接客システム「Ava.COUNSELING パルレ」は、お客様に、より便利に、よりストレスフリーにインナーウェア選びを体験していただくことを目的に開発した非対面型のカウンセリングシステムです。本システムは、ワコールの強みであるビューティーアドバイザーのお客様に寄り添う接客技術に、HEROES 株式会社（本社：東京都渋谷区、代表：高崎裕喜）のアバターコミュニケーション技術“AvaTalk”を融合させて開発しました。また、テックファーム株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：千原信悟）に、システム開発・運用に関する技術支援を受けています。

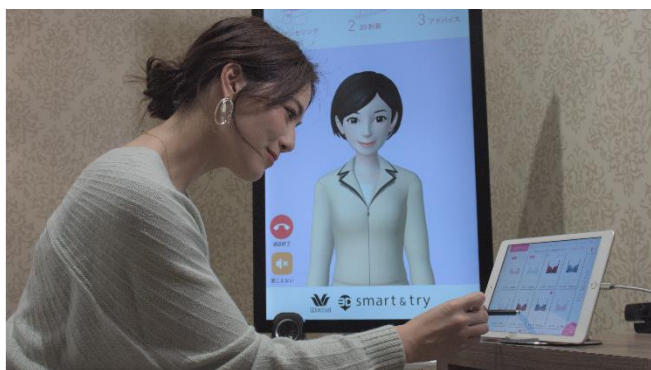


アバターによるカウンセリングの様子

■ビューティーアドバイザーの表情や動きを読み取ったアバターが、リアルタイムで下着選びのカウンセリング

リモートで対応を行うビューティーアドバイザーの表情や動きを読み取った“アバター”が、リアルタイムでお客さまの下着選びに関するカウンセリングを実施。お客さまは、アバターを介してビューティーアドバイザーと対話することとなり、より気軽にご自身のご要望や体型に合う下着を探することができます。接客に対するお客様の選択肢を広げ、高い知識と技術を備えるビューティーアドバイザーへの相談をこれまで以上に気軽にできる環境を整備することで、より多くのお客さまとの新たなつながりを創造します。

「Ava.COUNSELING パルレ」の特徴



人の目を気にすることなく気軽に下着選びを体験できます



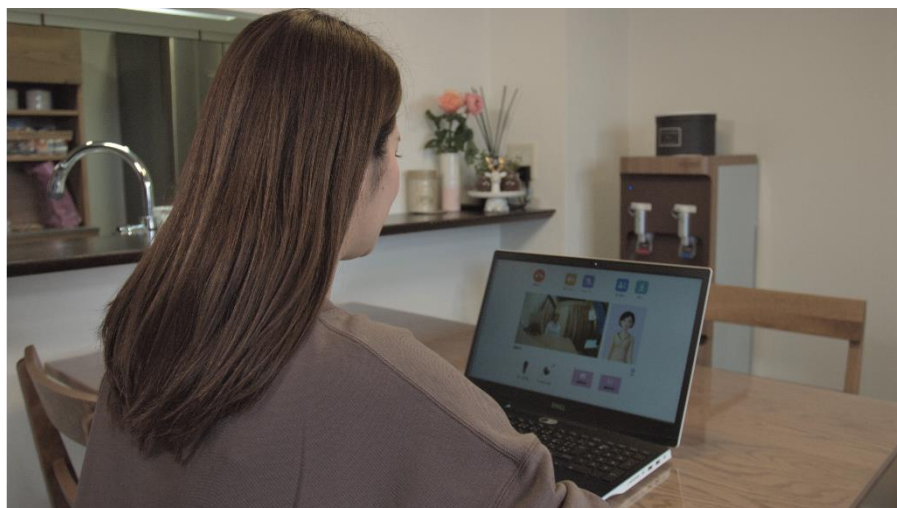
ビューティーアドバイザーは遠隔でアバターを操作します

■将来は、ビューティーアドバイザーのリモートワークを可能に

“アバター”を活用した接客システム「Ava.COUNSELING パルレ」は、今後「3D smart & try 東急プラザ表参道原宿店」での運用を通じて、サービスレベルの向上に努めます。また、将来的に自宅や事務所などリモートワークでカウンセリング業務が実施できるよう、運用試験を重ねる計画です。

ビューティーアドバイザーのリモートワーク環境を実現し、自宅などからお客さまのインナーウェア選びのお手伝いができるれば、ビューティーアドバイザーの不在地域や、休憩時など店頭での不在時間においてもお客さまの対応が可能になります。また、育児・介護や転居など、ビューティーアドバイザー自身の様々なライフスタイルの変化により、店舗での勤務が難しい状況においても、「在宅で接客をする」「時間を区切って接客をする」という新しい働き方が可能となります。

デジタル技術を活用し、ワコールの資産であるビューティーアドバイザーの働き方やカウンセリングの可能性をさらに広げることを通して、一人ひとりのお客さまと「深く、広く、長く」つながるとともに、新たな時代に必要とされる「本物」の価値を創造します。



リモート対応しているビューティーアドバイザーの様子（イメージ）

(ご参考)

■「Ava.COUNSELING パルレ」の導入店舗

「ワコール 3D smart & try」東急プラザ表参道原宿について

○サービス導入日：10月29日（木）11:00

○店舗名：「ワコール 3D smart & try」東急プラザ表参道原宿

○住所：東京都渋谷区神宮前 4-30-3 東急プラザ表参道原宿 4 階

○営業時間：11:00～21:00（現在は11:00～20:00）

○売場面積：108㎡（Ava.COUNSELING パルレ 1 台、3D ボディスキャナー3 台、カウンセリングルーム 2 部屋）

■“アバター”を活用した接客システム「Ava.COUNSELING パルレ」のサービス内容について

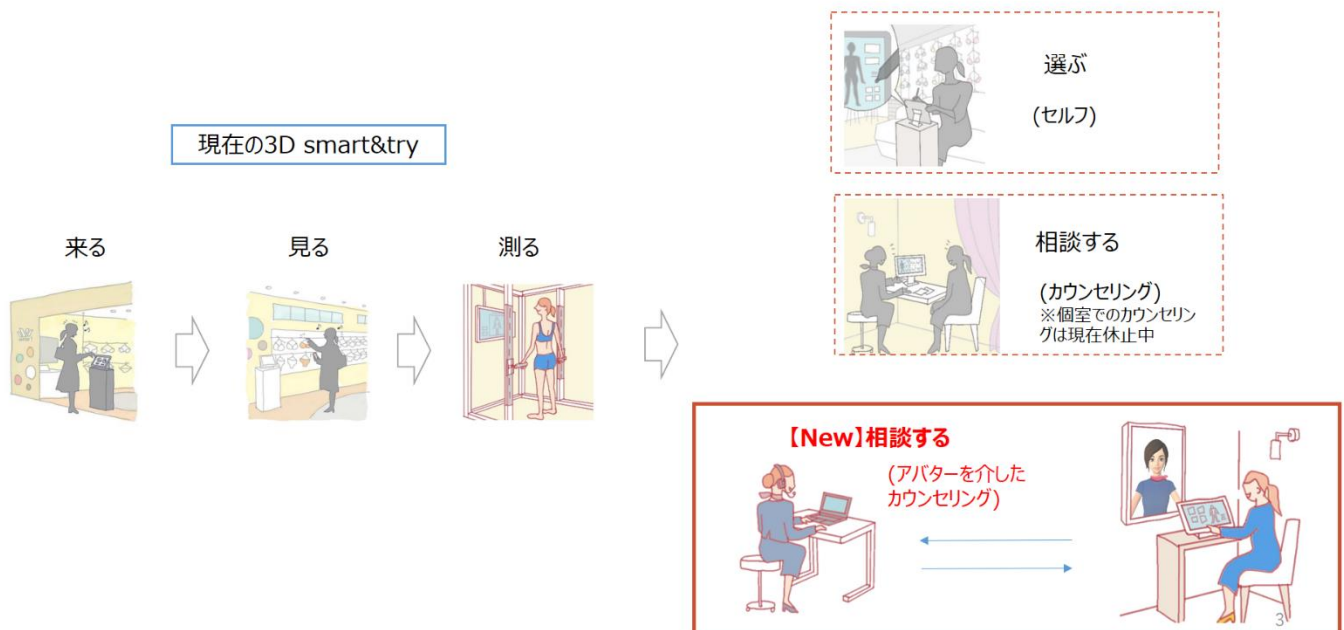
3D smart & try 東急プラザ表参道原宿店では、「Ava.COUNSELING パルレ」導入により、現在の3D ボディスキャナーによる計測後に、以下の3つの対応から、インナーウェア選びを行うことが可能になります。

- ① 「AIと対話して、自分で選ぶ」
- ② 「ビューティーアドバイザーによるカウンセリングで選ぶ」（※予約制の個室でのカウンセリングは、感染症の影響を考慮し、現在は休止しています。店頭での通常接客におけるカウンセリングは実施しております。）
- ③ （NEW）「アバターを介した非対面のカウンセリングで選ぶ」

※なお、アバターカウンセリングシステム「Ava.COUNSELING パルレ」のご利用は予約制・無料となっております。

詳細は下記 URL にてご確認ください。

https://www.wacoal.jp/ava_parler/



■ HEROES 株式会社について

「世界にたくさんの笑顔と"HERO"を」を企業理念に、「Technology×Conversation」で多くの人々が笑顔で人生と未来を楽しめる社会環境づくりを支援するソーシャルデザインカンパニーです。

Health care (健康医療)、Education (教育)、Recipe (食&処方)を軸に、それらを最新のテクノロジーで繋ぎ、性別や世代、地域を超えて、人と人が繋がることで笑顔が生まれ、居心地良く過ごせる Oasis (やすらぎ)をつくり、そして多くの人々が笑顔で人生と未来を楽しめる社会がデザインされることを目指しております。

HP: <https://www.heroes-tokyo.com/>

■ テックファーム株式会社について

1998年に創業し、NTTドコモ「iモード」関連のシステム開発をはじめとして、モバイルの発展と共に成長してきました。常に最先端技術を活用したソフトウェア開発を行い、業界を問わず広くICTソリューションを提供しています。テックファームグループとして、最先端技術とグループ内で手掛ける各業界のノウハウを融合させる独自のビジネスモデルを展開するなか、先端技術の活用を担います。社名の由来は、創業者がシリコンバレーで活躍する弁護士の高いプロ意識と専門知識に感銘を受け、「テクノロジーにおけるローファーム（弁護士事務所）になる」という発想から付けられました。

HP: <https://www.techfirm.co.jp/>

【お問い合わせ先】

株式会社ワコールホールディングス コーポレートコミュニケーション部（担当：布川・小松原）

TEL：075-682-1028 FAX：075-682-1138