

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

西川株式会社（東京都）



寝具の非接触計測システム「PI+MA PITTA（ピマピッタ）」を利用し、一人ひとりの体型に合ったマットレスとまくらを提案するよう店舗接客を改革。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。測定と提案に要する時間を大幅に短縮。寝姿勢もチェックし、顧客の納得感を高めるなど、より良いコンサルティング体験を通じた顧客との関係づくりを推進している。

受賞
ポイント

- ★ 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を向上させ、対話も円滑に。測定を気軽に試せる機会が増えたこと併せ、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。店舗体験を充実させ、顧客との関係性を構築。
- ★ コロナ禍での非接触の必要性から生まれたアイデアを仕組み化し発展させ、対面型販売の強みを活かした業務プロセスの変革と接客スキルの平準化を推進。早期の販売員育成、声掛けに関する接客行動の促進に寄与。
- ★ 付加価値の向上による生産性向上を本サービスにより実現。さらに、効率アップだけでなく、より精度を高めて安心して顧客に提案できるなど、従業員の動きがよい働きやすさの実現にも寄与。

事業者概要

質の高い眠りを追求

創業は、室町時代の1566年。ふとん、寝具の製造・販売を展開。「よく眠り、よく生きる。」が企業タグライン。質の高い眠りを通して、病気になりにくい体づくり、健康で豊かな毎日を過ごせることが企業目標。社内に日本睡眠科学研究所を併設し、日々、質の高い睡眠や快適な寝具について研究を重ねている。

サービス誕生の背景・経緯

短時間での接客サービスが必要となる

対面型のコンサルティング販売が強みであるが、コロナ禍により、接触密度を減らした短時間での接客サービスが必要となる。従来から蓄積してきた測定値と体型分析のデータを総合的に活用して、顧客に合った寝具をアプリで提案するサービスの開発アイデア（非接触型での寝具の測定）が浮上する。



「PI+MA PITTA（ピマピッタ）」での計測の流れ

サービスの概要と特徴

非接触計測を導入した店舗接客の革新

非接触型寝具測定システム「PI+MA PITTA（ピマピッタ）」は、タブレット端末の寝具測定アプリ。良質の睡眠に向けて、自身の寝ている姿勢にフィットしたオーダーメイド寝具が購入できる。身体にフィットする寝具での質の高い睡眠という価値提供を具現化する。

顧客の全身を撮影し、一人ひとり異なる体型に合ったまくらとマットレスを提案。測定結果より得られたデータを数値化し、頭から肩までの距離など、体の各パーツに関するデータを表示。体型に合ったまくらの高さや、マットレスの配列パターンが自動判定される。店舗にて、まくらなどをフィッティングしながら微調整。日本睡眠科学研究所で蓄積した知見も活用。全国約200店舗の寝具販売拠点に導入済み。

最初の測定と提案にかかる時間の大幅な短縮

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、オーダーメイド商品に必要なパーソナルデータの自動計算、カルテ作成が可能となる。顧客の店舗滞在時間の短縮化につながり、気軽に試せる機会が増大。接客レベルの平準化も実現する。また、販売後のメンテナンスなどでの再来店回数は2割増加。

寝姿勢もチェック

フィッティング時の寝姿勢を撮影することで、従来は難しかった顧客自身による寝姿勢の確認ができる。スタッフからのアドバイスと合わせ、顧客の主観的な寝心地感と擦り合わせながら、納得感を高めてもらったうえで購入を可能としている。



寝姿勢の測定画面

サービス中心店舗での顧客との関係性構築

顧客のニーズが寝具のセルフ購入と睡眠の課題解決に関するものに二分される中で、オーダーまくら、オーダーマットレス、およびその相談業務は、睡眠のニーズに対応するサービスを中心とする店舗で重要性が高まっている。

サービスイノベーションとして優れている点

オーダーマットレスの店舗体験を充実

寝姿勢も含めた自動計測と診断により、スタッフ個人の経験に基づくおすすめではなく、「自分の体型に合ったまくらや敷き寝具」として顧客に認識してもらいやすく、対話も円滑になる。測定結果を媒介として気軽に試せる機会が増えること併せ、従来は睡眠ニーズへの関心が高い一部の顧客層への提案に留まっていたオーダーマットレスをより多くの顧客に案内できるようになる。これらの接客を通じて顧客の店舗体験が高まり、顧客との関係性構築にも寄与。

対面型の販売の強みを活かした業務プロセスの整備

コロナ禍での非接触の必要性から生まれたアイデアを発展させ、対面型の販売の強みを活かした業務プロセスの変革と接客スキルの仕組み化と平準化につなげている。早期の販売員育成、声掛けに関する接客行動の促進に寄与している。

社会の発展への寄与

生産性を高め、働きがいや働きやすさにも貢献

本サービスの提供により生産性の向上、1人あたりの付加価値の向上を実現。効率アップだけでなく、より精度を高めて安心して顧客に提案できるなど、従業員の働きがいや働きやすさの実現にも寄与している。

組織データ

組織名	西川株式会社
創立年	1947年（創業1566年）
業種	小売（寝具）
本社所在地	東京都中央区
従業員数	1,390名