

データ収集手段・機材設置場所

ビデオカメラによる動画撮影

- ①店舗全体
- ②レジ前
- ③ベッド

ボイスレコーダーによる音声録音

- ①店員の胸元
- ②レジ前
- ③ベッド

6. データ収集と分析

店内に設置した
カメラの様子



データ収集内容

A店 **新店**

対象店員	3名(うちパート2名)
収録時間	約7時間
接客組数	26組

B店 **8年目**

対象店員	5名(うちパート2名)
収録時間	約8時間
接客組数	49組

6. データ収集と分析

数ヶ所から撮影したビデオ
カメラの映像を同期する

The screenshot shows a video player interface with a green header bar containing menu items: File, Edit, View, Media, Transcript, Window, Help. On the right side of the header is a 'Transcript Settings' icon. The main area is divided into two sections. The left section displays a grid of video feeds from multiple cameras, showing a store interior with beds and pillows. The right section displays a transcript of the audio. The transcript is in Japanese and includes the following text:

女性:はい
店員:オーダーメイド枕 お客様の好きな硬さでちょうどあったものを作るんですね。なので硬さが複数あるの、あのお好きな硬さを選んで頂きたいと思いますので、一度測定させて頂きますね。
女性: [はい]
[00:39:39.36]
店員:あの::ご自宅の敷布団ってどんなんですか?
女性:マットレスにシングル布団を2つ入れて寝てる感じです
店員:そうですか。硬さはもうちょっと硬めとソフトあるんですけど、硬いほうで?
(0:3)
男性:...ちがう?
店員:そう、かなり柔らかい。まあ寝た感じでね、さしてもらったら。
女性: [はい]
店員:一度、お荷物を置いて立ってもらっていいですか?
女性:はい
店員:楽な姿勢でいいですよ
(測定)[00:40:43.08]
店員:はい、ありがとうございます。ここが後頭部、この首のくまみ、くまみですね。ここをしっかりと埋めていたほうがいいんです(ね)。つめていきますよ
女性: [はい] [はい]
店員:靴のまま大丈夫なので、お荷物、下も良かったら使ってくださいね。
はいどうぞ、寝てみてくださいね。かなり低く感じますが、ここから作っていきますね。はい。
女性:はい
店員:全体的にちょっと1センチ高くなりますよ。うん。首はこれくらいでちょうどいいんですよ。
女性:ふん
店員:ただ、後頭部が少しだけ隙間ができていますので、埋めていきますよ。これくらいまっすぐがちょうどいいんです。
女性:[へえ:]
()
店員:これは柔らかい素材なんですけれども硬さはお好みで。
女性:はい。[うんうん]
店員: [選んで]頂きますよ。
女性:はいまっまっ。
店員:こんな感じで作っていきますよ。
柔らかさの調節
[00:43:50.27]
店員:中間くらいでちょうどつね、持ってきますね
女性:起きた時に頭が痛、ことが多いんでね。
店員:うんうん
女性:今、低反発の枕を使ってるんですけど
店員:ああ、あの

At the bottom of the interface, there is a timeline with a playhead at 00:00:02.05 and a total duration of 00:00:10.35. Below the timeline are playback controls: play/pause, stop, previous, next, and full screen buttons. There are also sliders for Play Rate (set to 1.0x), Volume, and stereo balance (L and R).

会話を録音し
文字に
書き起こす

6. データ収集と分析

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
接客時間	来店	退店	データNo.	担当者	客人数	客構成	重点項目商品	商品	店員から声掛けをしたか	※枕の場合「測定できます」を最初に言ったか	Personalな会話の有無 ○ ×	←内容(ex.今の使いの枕はどんな枕ですか?)	パーソナルな会話は誰からもたらされたか	商品を客に触ってもらう	2つ以上の商品に触って比較してもらう	測定への誘導の有無 ○ × 枕の	体感有無	体感の内容	購入	重点項目品(成約カウント)
00:45	0:09:36	0:13:21		⋮	1	男性	○	枕	○	○	○	お家のご自宅の枕はどんなのですか? ・あの、ご自宅の敷布団ってどんなんですか? ・起きた時頭が痛い、低反発枕を使っている	店員	○	○	○	×	-	×	0
04:55	0:38:57	1:26:52		⋮	2	男性、女性	○	枕	×	×	○		店員	×	×	○	○		○	2
03:32	1:30:11	2:04:43		⋮	2	男性、女性	○	掛け布団	○	-	×	-	なし	○	○	-	○		○	2
01:04	4:04:18	4:21:22		⋮	3	父、母、子	○	枕	○	○	×	-	なし	△	△	○	○		×	0
05:23	4:39:37	5:33:00		⋮	3	父、母、息子	○	枕	○	○	○	意外と低めだし、いつも低い使ってる?	店員	○	○	○	○		○	1
1:13:00	5:42:06	6:55:06		⋮	5	祖母、母、息子1、娘、息子2	○	枕、整圧マットレス	×	○	○	本当に肩こりがひどくて	お客様	○	×	○	○		○	3
0:06:59	1:42:46	1:49:44		⋮	2	男性、女性	○	掛け布団	○	-	○	(マザーグースは)最終的な目標になるんですけどね 身長と体重からいくとあれですかね。(目安表の)	お客様	○	○	-	○	ベッドで寝る	×	0
0:06:21	3:11:41	3:17:02		⋮	2	男性、女性	○	Air	○	-	○		お客様	○	○	-	×	-	×	0
0:40:47	4:42			⋮											△	-	○	ベッドに寝る	×	0
0:16:03	5:59			⋮											○	-	○	寝る	×	0
0:23:23	1:53			⋮											△	×	○	ベッドでオーダー枕とAir枕を体感	×	0
0:25:43	3:25			⋮											△	×	○	ベッドでオーダー枕を体感	○	2

1顧客1データとし、各データごとに客構成、対象商品、「店員から声掛けをしたか」「体感したか」などを表に整理する

6. データ収集と分析

E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
				(凡例) お試し出来ます、 体感・測定の話	商品説明	Personalな会話	測定など 体感の前段階	<体感>	成約の決め手	成約					
客	客構成	重点項目	商品												
2	男性、女性	○	マットレス	<体感> ベッドに寝る	<商品説明> これがFreeっている タイプの、点が多い タイプになりま すね。	<Personalな会話 (客から)> 今のベッドマ ットの 高さがベツと 合っていない	<商品説明>	<体感> ベッドに寝る	<商品説明>	ベツのサイズを確 認してくる、 考える(パンフレ ットをもらう)					
2	男性、女性	○	枕、カ バー	(既製品の枕を手 にベツへ近づい てきた客に対して) お試しになってみ ますか?	1回測定してみ ますか?	(女性の測定)	女性と男性が何 か話 す ★聞こえない	(男性に向かっ て) 測りますか?	(男性の測定)	<体感> ベッドに寝る (既成枕)	<商品説明> 仰向けになった時 のバランス…	<Personalな会話 (客から)> 最近枕2つ買っ てど っちも寝違えてる	なるほど。試しに 一度オーダー試し てみますか?	<体感> ベッドに寝る (オーダー枕)	<商品説明> オーダー枕 既成枕
1	男性	○	Airマッ トレス	どうぞ横になれ ますので良かった ら。	<商品説明> こちら固めのタイ プと、あと普通の 固さと2型ありま すので…	お試しになってみ ますか?	<体感>	<商品説明> 点の支え、立て て	<Personalな会話 (客から)>	たぶんかなり(点 の)数が違ってくる ので、まあそれい い	<体感> ベッドに寝る	<商品説明>	100,000円は高 い と悩んで		
3	男性3名	○	枕、 マットレス	よかったです靴の まま、横になれ ますのでお試し になってください	<体感> マットレス ベッドに寝る	<商品説明> マットレ								<Personalな会話 (客から)> 低めなんだ、い つも高いかも	<体感> 枕 ベッドに寝る
3	父、母、子	○	枕、 Airマッ トレス	よかったです枕い ろいろ:お試しが できますので、 もしお探したら ぜひ	<商品説明> 一応枕の方が低 中高三段階ある ので…	測ってみてもら って もいいですか?	(女性の測定)	ちょっと寝てみ ますか?	<体感> ベッドに寝る	<商品説明> 高さ調節	女性:(男性に向 かって)やってみ る?	(男性の測定)	<体感> ベッドに寝る	男性:(枕の体感 の時に下に敷い ていた)これもい いかな	<商品説明> Airマッ トレス

各データの接客の流れを
表に整理する