

パソナ・パナソニック
ビジネスサービス株式会社 A班

ベストパフォーマンスを引き出す受付 ～なぜかプレゼンがうまくいく～

緊張をコントロールする受付

<現状課題>

- ・プレゼン訪問などで緊張してしまう！
- ・作業したいけど、オープンスペースだとできない！

<アプローチ>

- ・来客の感覚に働きかけることで自然に緊張状態をコントロール
- ・準備に集中できる空間を提供



プレゼン風景

受付までの通路で緊張をほぐす

緊張度をセンシングし、緊張度に応じた
色彩変化を表示することでリラックスさせる

※色が筋の緊張・弛緩に影響することを利用



◆ライト・トーン値 42 35 30 28 24

感情推定カメラ

動的な色彩変化



緊張をほぐす通路

リラックスし、集中できる空間を提供

音と匂いを使った緊張コントロールと
集中できる空間を提供

※受付での計測値を引き継ぎ緊張コントロール

※防音機能により声を出してのプレゼン練習が可能

※プライバシー・セキュリティが保たれる半密閉空間



防音



モニター

音楽

アロマ

集中できる個別空間

大きなコンセプトの変更

始めは来客を「癒す」で検討、しかし本当に受付に
「癒し」が必要なのか再検討した結果、
「緊張をほぐしてベストパフォーマンスを引き出す」
になった



風鈴

置



「癒し」の和風空間 リラックス個別空間

Reflect 待ち時間が楽しくなる受付ロビー

受付のイライラ

- ・どのくらい待たされるかわからない
- ・長時間待っているにもかかわらずお茶をいれ替えてくれない
- ・スマホを触りながら待つわけにはいけなく、待ち時間の過ごし方がわからない
- ・担当者がお客さんを見つけづらく、スムーズに会議ができない
- ・アポなしで訪れた時のやり取りが面倒である

「待たされてイライラ」を「待たされて楽しい」に変える受付を提案

■ SITE

30×30m ※ 900㎡
 (パナソニック・パナソニック ビジネスサービス株式会社
 太陽生命 製薬ビル敷地内) 敷地内にある
 受付先例: 営業会社の本社、営業会社の本社 等

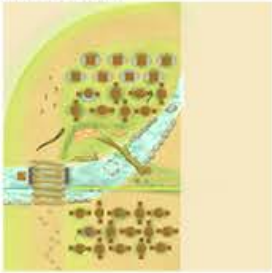
■ TARGET

・好きなことを仕事にしたい新卒
 ・せっかちな取引相手の担当者

解決策 1

プロジェクションマッピング

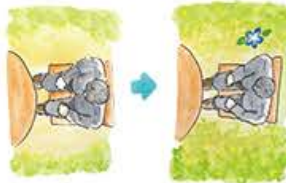
受付空間である 20×30m の空間にプロジェクションマッピングを投影することで
 問題を楽しく解決することができる。



■ PROBLEM

1. 待ち時間

お客様が待った時間によって足元に投影された花の
 成長がかわることで受付にとって時間が経
 ちやすくなった。



2. 待ち時間を楽しく

お客様は待っている間スマホを使用するわけには
 いなく、待ち時間の過ごし方がわからない人が多い。
 そこで受付から待ち時間中に楽しめるものを提供
 することで気軽に楽しく待ち時間を過ごすことができる。



3. 新卒にとっても楽しく
 企業はお客様をもてなすだけでなく、新しい人材を
 確保するために新卒に「入りたい」と思わせなけ
 ればならない。
 そこでプロジェクションマッピングによる各企業の
 アピールコーナーを設けた。



4. 退席時のサポート

受付が退席すると受付による案内は時間をかける
 ことになる。
 そこで退席時は投影された生物が案内し受付の
 負担を減らすことでお客様にとってもスムーズな退席に
 なるようにした。



解決策 2

ゲート・デバイス

受付の入り口にお客様の情報を把握するゲートと
 情報を共有しアポなしでもスムーズに行動をすることが出来るデバイスを提案する。

■ PROBLEM

1. お客様が待ち時間を把握することができる。
2. アポなしで来てもスムーズに対応ができる。



■ SYSTEM



1. 顧客がゲートに事前配布
 されたバーコードをかざす。



2. 顧客の情報が受付側に表示される。
 情報は顧客氏名、担当氏名、
 待ち時間等が表示される。



3. ゲートで取り込んだ情報がデバイスに
 共有され、近くにいる受付も迅速に
 対応することができる。



4. アポなしの顧客の情報を確認するときは
 録音した音声や文章として表示しス
 ームレスな対応ができる。

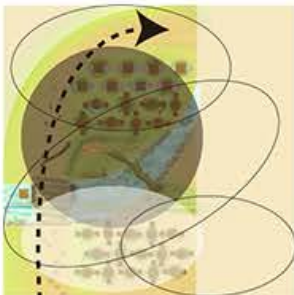
解決策 3

導線計画

■ DIAGRAM

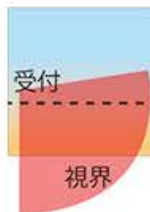
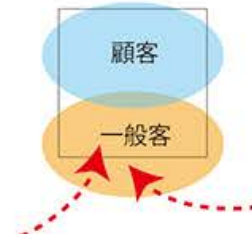
1. 分ける

一般客と顧客のスペースを分けた。
 一般客を呼び込むことで企業の活性化につながる。



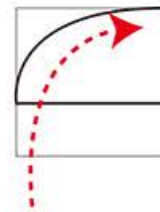
2. 共有

一般客と顧客スペースを分けつつ空間を 900mm の
 壁で仕切ることで空間を共有した。
 また受付によって見通しやすくなり防犯につながる。



3. 導線

顧客が迷うことなく受付にたどり着けるようにした。



4. 音

音が鳴る場所と音が聞こえない場所を設けた。
 音が聞こえないことで顧客がスムーズに訪問し準備を
 進めることができる。
 また音だけでなく、受付を通過しないことで自分の
 ペースで準備を進めることができる。



PROCESS

1. 問題点についてディスカッション

課題について分類分けをし、解決する課題を明確にした。

2. 受付空間の見学

パナソニック・パナソニック ビジネスサービス株式会社の受付を見学した。

3. アイデア提案

できるだけ多くのアイデアを出し合い、分類しながら整理を行った。

4. コンセプトの決定

ペルソナ、設定を決め、各自のアイデアを発表した。

5. アイデアの詰め

毎週各自で決めたアイデアを持ち寄り変更を繰り返した。

6. 進捗報告会

パナソニックに中間発表を行い、新たな課題点を見出した。

7. プロトタイプ制作

3D 印刷プロトタイプを何回も作り、アイデアを固めた。

8. 進捗報告会

中間発表を行い、案を固めた。

9. 本番用模型、ボード制作

プレゼンボードと受付空間の模型を制作した。

没案



- ・ゲーム機のような机 → 顧客はゲームをしに来たのではない。
- ・待ち時間によって色味が変化する椅子 → プロジェクションマッピングによって解決できた。
- ・ロボットによる受付 → 人の交流を大切にしたい。
 人による対応の方が柔軟で早い。
- ・椅子から飲み物が用意される → 丁寧さに欠け、失敗することがある。
- ・顔認証システム → バーコード式ゲートによって解決できた。
- ・映像化された受付 → パネルにタッチするよりも口頭の方が早い。
 映像では読み取れない顧客の表情、要件がある。