

ニュウマン新宿 様



コロナ禍でのインフォメーションカウンターの接客業務を改善。

パーティション越しの聴きとりづらさを解消しスムーズなコミュニケーションをサポート。

概要

2016年春、“女性が輝き続けることができる経験と価値を提供する”ことをコンセプトに、JR新宿駅新南エリアに開業した「NEWoMan（ニュウマン）新宿」。ファッションだけでなく、イベントホールや婦人科を含むクリニック、保育園、屋外広場や屋上菜園などで構成され、上質で本物を求める大人の女性が新しい自分のライフスタイルに出会うことができる複合施設です。

納入情報

納入先	ニュウマン新宿 様
納入品	パーティション取付型 会話補助システム「NF-2」
納入時期	2021年1月

詳細

新型コロナウイルス感染拡大の影響で、インフォメーションカウンターにパーティションを設置。

満足のできるお客様へのサポートやコミュニケーションが困難に。

2020年4月の新型コロナウイルスの感染拡大による緊急事態宣言の発出を受けて、首都圏の商業施設では臨時休館が相次ぎました。ニューマン新宿も緊急事態宣言が解除された6月ようやく営業を再開しましたが、感染防止策としてお客様へのマスクの着用や手指消毒、ソーシャルディスタンスの確保を呼びかけるとともに、飛沫感染の恐れのあるインフォメーションカウンターにアクリル製のパーティションを設置しました。お客様もコンシェルジュも慣れないパーティション越しの会話でお互いの声が聴きとりづらく、パーティション下の開口部から話しかけて会話をするという状況で、感染防止の点からも、接客という点からも改善の必要がありました。

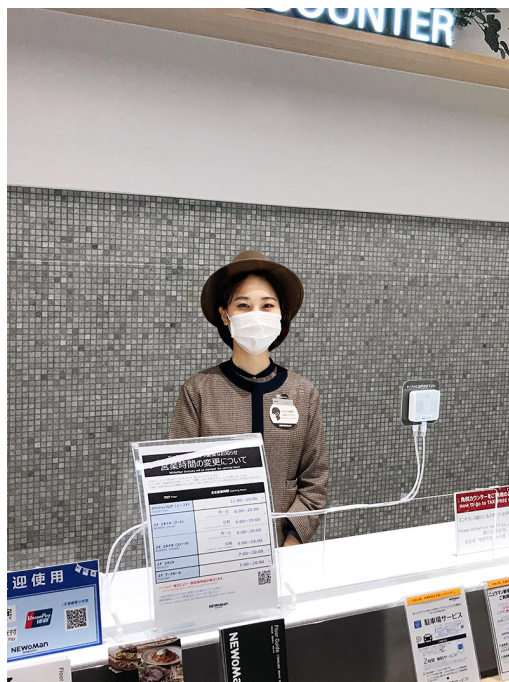
マスクやパーティションで減衰した声を補声する会話補助システムを導入。

パーティションに簡単に設置でき、パーティション越しの聴きとりづらさを解消。

ニューマン新宿のインフォメーションカウンターに導入されたのは、パーティションで減衰した音を補って双方向の会話を音でサポートする「パーティション取付型 会話補助システム」です。子機にマイクとスピーカーが搭載され、話した声が子機を通して明瞭な音で聞こえるため、パーティション越しの話しづらさ、聴きとりづらさが解消され、スムーズな会話をサポートします。子機はコンパクトでニューマン新宿の館内意匠にも馴染むデザインで、背面のマグネットでパーティションを挟み込んで簡単に設置できます。親機もコンパクトでインフォメーションカウンターの限られたスペースに設置でき、音量調整などの操作も簡単です。また、パーティションで減衰した高音域のみを補声していますので音が広がりすぎず、お客様のプライバシーにも配慮したシステムとなっています。



ニューマン新宿2階のインフォメーションカウンターのパーティションに設置された、パーティション取付型 会話補助システム NF-2。



お客様も抵抗なく話していただけるデザインで、パーティション越しでも聴きとりづらさを感じることなくスムーズな接客ができる。

インタビュー記事

「パーティション越しのお客様との会話、コミュニケーションのしづらさが解消されました。周囲に音も広がりすぎず、お客様のプライバシーにも配慮できて、質の高い接客サービスにつながっています。」

株式会社ルミネ ニュウマン新宿
施設管理部 高田 様

「お客様も話をされるのが楽になられたような気がします。インフォメーションカウンターに立つ時のわくわくする気持ちを取り戻せたことが嬉しいです。」

ニュウマン新宿 コンシェルジュ
馬場 様

- パーティション取付型 会話補助システム NF-2の導入にあたって重視したポイントは？

高田 さん

最も重視したのはフォルムです。親機も子機も白色のコンパクトなデザインでインフォメーションカウンターの意匠にも馴染んでいます。他施設ではマイク型のものを受付カウンターに設置していますが、マイク型は前屈みで話さないとマイクに声が届きません。さらに、今回導入したパーティション取付型会話補助システム NF-2はマイク・スピーカー一体型で、自然な体勢で話したり聴くことができる点や周囲のお客様に接客の会話が広がりすぎずプライバシーにも配慮できる点もポイントでした。12月にデモ機を2週間借りて、マグネットの強度や音量などを検証しました。館内放送機器との併用の場面でもハウリングの心配がないことが確認できたので、2台の導入を決めました。

- NF-2導入の前後でお客様との接客はどのように変わりましたか？

馬場 さん

パーティションを設置して以降、マスクを着用してパーティション越しの接客に慣れるまでに非常に時間がかかりました。お客様も話したことが十分に私たちに伝わらず、私たちも以前のような満足度のいくサービスができず、お互いにストレスを感じるが多かったように思います。NF-2を設置して以降は、お客様の声も聴きとりやすくなり、私たちの細かな説明や長い話もお客様にしっかりと伝わって

ることが実感できるようになりました。コロナ禍以前に近い形でお客様とコミュニケーションができるようになったことで、接客に対するモチベーションも上がっています。

- コロナ禍における今後の展望などをお聞かせください。

高田 さん

現在は注意喚起や安心・安全の取り組みの館内放送を一日に数回行なっていますが、お客様の多い時間帯などに注意喚起のアナウンスを増やすなどお客様の行動変化に合わせて対応しています。今回のパーティション取付型 会話補助システム NF-2の導入もそうですが、ニューマン新宿に来店していただいたお客様が利用しやすく、インフォメーションカウンターのコンシェルジュとも意思疎通が図りやすいと感じていただき、次の来店につながってほしいと考えています。

DATA

ニューマン新宿

<https://www.newoman.jp/shinjuku/>

導入商品



パーティション取付型 会話
補助システム NF-2