

2022年3月31日
イオンリテール株式会社

国内小売初！全店舗にてVRを従業員教育に導入

さらなる「お客さま満足」の実現に向け、従業員の教育機会拡大と習得レベルの標準化を推進

イオンリテールは本年4月より、「イオン」「イオンスタイル」全店舗（約360店舗）※1にて、新人および既存従業員教育に InstaVR 株式会社が提供するバーチャル・リアリティ（以下、VR）プラットフォーム「InstaVR」を導入します。なお、全店舗にてVRを従業員教育に導入する取り組みは国内小売業で初めてとなります。

当社は、お客さま視点と現場を基盤とする全員経営を重視するとともに、業務プロセスの標準化やデジタルトランスフォーメーションの推進による生産性改善に取り組む構造改革を加速させています。

こうした中、さらなる「お客さま満足」の実現に向けて、従業員の教育機会拡大と習得レベルの標準化を目的に、人材育成においてもデジタルトランスフォーメーションを推進します。

実際の機器がなくてもVR上でレジ操作をしたり、お客さまが居なくてもVR上で応対をしたりなど現場で“体験”している感覚で学習ができる



VRを利用している従業員

VRを利用している従業員が実際体験している世界

色付き部分がすべてVRで再現されている

今後も当社は、VR学習コンテンツの拡充を進めることで現場力を強化し、お客さま満足度の向上に取り組んでまいります。

VR導入のポイント（詳細は次頁参照）

- ①「やり方がわかる」だけでなく「できるようになる」OJT教育へ
実証実験では、約9割が「作業手順の理解が深まる」「楽しく学べる」と回答
- ②多様な業務に対応する1,000以上の研修コンテンツを共同制作
- ③入社時の導入教育での教育時間を約40時間削減（1店舗/1カ月あたり）

※1：当社が運営する北陸信越、関東、東海、近畿、中四国エリアの店舗。

【VRを活用したイオンリテールの人材育成について】



従業員のVR利用の様子

①「やり方がわかる」だけでなく「できるようになる」OJT教育へ

実証実験では、約9割が「作業手順の理解が深まる」「楽しく学べる」と回答

場所の制約や教育担当者の数にとらわれず、これまでのEラーニング動画では対応しきれなかった実務トレーニングが可能になることで、従業員の教育機会拡大と習得レベルの標準化につながります。また、多くの業務手順が「わかる」だけでなく実際に手を動かしながら「できる」ようになるための実習を一人でも行うことが可能になるため、教育担当者の負担も減らしながら、実務レベルの向上が期待できます。

2020年12月から一部店舗にて、約5,000名の従業員を対象にレジ操作や接客基本対応などの入社教育をVRで行う実証実験を行いました。一般的に、VRを活用する効果として、実際の機器がなくてもVR上でレジ操作をしたり、お客さまが居なくてもVR上で対応をしたりなど現場で“体験”している感覚で学習ができることや、没入感が高く集中して学習でき、学習定着率が非常に高くなると言われています。体験後のアンケートでは約9割が「テキストや動画での学習より作業手順の理解が深まった」「事前に体験できることで自信を持って売場に立てる」「何より楽しく学習できた」と回答し、多くが、楽しくスキルを身に付けられることが期待できる結果が得られています。

②多様な業務に対応する1,000以上の研修コンテンツを共同制作

InstaVR株式会社が提供する高速VR化システム「100倍速VR化」を活用し、レジ業務や接客等のお客さま対応、売場づくり、防災・防犯など、当社の多様な業務に対応する1,000を超える当社オリジナル学習コンテンツを、企画からシナリオ作成、撮影に至るまで共同で制作しています。当社がすべての工程に入り込み、ともに制作を行うことで実務に即した効果的なVRによるOJT教育を実現しています。

③入社時の導入教育での教育時間を約40時間削減

VRを入社時の導入教育プログラムに組み込むことにより1人でも学習が可能になったとともに、入社日時に関わらず随時、個別に導入学習が可能になったことにより指導者側の業務時間を平均約40時間（1店舗/1カ月あたり）削減することに繋がっています。今後配属後の教育もVR化することで、さらなる業務の効率化も進めてまいります。

【InstaVR株式会社について】

InstaVR株式会社はVirtual Reality（バーチャル・リアリティ、仮想現実）の事業活用を推進するグローバルVR制作配信プラットフォーム「InstaVR」の製品開発・導入支援を行い、世界で5万社に採用されている日本発VR企業です。（2015年12月設立）