

## 支援事例

# VRを活用し、より満足度の高い顧客対応を実現

## 八雲迎賓館

企業代表者名	伊藤 正美
所在地	福井市
業種	サービス業
事業内容	結婚式場の運営、関連事業

活用事業名 ふくいDXオープンラボの窓口相談  
5G等通信環境を活用した実証事業補助金

### 事業活用までの経緯

披露宴会場の当日設営プランの打ち合わせは実際の披露宴会場を使って行うが、顧客の希望日は挙式で使用している土・日曜日と重なることが多く日程調整が難しい。また、設営プランの打ち合わせ時に顧客のイメージに合わせて何度か装花やテーブルクロスを入れ替える作業が必要で多くの時間がかかるなど、プランの打ち合わせは顧客に負担をかける形となっていた。

同社はこれらの状況を改善し、より質の高い顧客対応を実現するためVR（仮想現実）が活用できないかと考え、ふくいDXオープンラボに相談した。



### 活用内容

同社は、DXラボの支援を受けシステム会社を選定。VR上に披露宴会場を再現することで業務の効率化を目指して、システム構築に着手した。なお、VRシステムでは大容量のデータを通信する必要があるため、通信手段として5G通信のなかでも特に高速レスポンスを実現できる最先端の技術を採用することとし、支援センターの「5G等通信環境を活用した実証実験補助金」を利用して実証実験を行った。実験の結果、VRシステムを利用することで実際の会場を使わず打ち合わせができるようになり柔軟な日程調整が可能となることや、数種類の会場設営プランをシステム上で瞬時に切り替えられることで、業務時間の大幅な削減が実現することが実証された。実験に協力してもらった顧客からも高い評価を得たことから、今後実務への活用を進めるとともに、社外への展開も検討することになっている。



### 利用された企業様の声

取締役副社長 伊藤 文啓 氏

VR披露宴会場を体験されたお客様には「先にイメージがわかり、思い通りの結婚式が実現できた」と喜んでいただきました。結婚式は心のふれあいとおもてなしから成るリアルな時間です。しかし、本取組みや病気のご家族にもオンラインで式をご覧いただくなど、デジタル活用で結婚式の幅が広がったと感じています。