

企業で進むVRを活用した研修や訓練

◆ファミリーマートがVRを使った社員研修試験を実施

仮想現実（Virtual Reality、VR）とは、コンピュータで仮想的な世界を作り、現実のように体感させる技術である。ヘッドマウントディスプレイ（HMD）と呼ばれるゴーグル型の機器を頭に装着すると360度、上下左右に自分が存在する空間とは別の奥行きのある仮想空間が目の前に現れ、その空間を移動する、目の前に物体が迫ってくる、目の前の物体に触れることができるといった体験ができる。このVRを企業が研修や訓練に利用し始めている。その一例として、2020年10月にファミリーマート（ファミマ）がVRを活用した研修試験の結果を発表した。



◆新入社員1人あたりの教育時間が教える側、教わる側それぞれ30時間削減

ファミマのVR研修試験は直営店に勤務する新入社員を対象に行った。VR社員研修プログラムにより、対面教育時間が減少し、教える側の教育時間は新入社員1人あたり約30時間削減された。VR空間でオペレーションを学ぶ、付属機器で手を動かして何度でも実践に近い練習をするなどから、教わる側の教育時間も新入社員1人あたり約30時間削減された。今後ファミマはフランチャイズ加盟店での活用も視野に入れて直営店への研修導入を拡大するとともに、研修プログラムのさらなる充実を図る。

ファミリーマートのVRを活用した研修試験の概要と評価

項目	内容
VR研修試験の検証方法	VR社員研修を利用するグループ、従来型の対面教育を利用するグループに直営店に配属する新入社員を分け、店舗オペレーションの習得に要する時間を比較。
使用したVRコンテンツ	多言語化（日本語、英語、中国語、シンハラ語、ベトナム語、ネパール語）し、多様なニーズに対応する960のコンテンツを開発。遠隔配信システムにより進捗状況をリアルタイムで把握し、きめ細やかで効率的な研修を実現可能にした。
研修試験の成果	VR社員研修により1人で学習でき、店長の対面教育時間が減少。教える側、教わる側の教育に要する時間が、社員1人あたり約60時間削減された。
VR研修のメリット	VR空間でトレーナーからオペレーションを学ぶ、付属機器を使い実際に手を動かし何度でも実践に近い練習することが可能。1人でも効率的に学習でき、教育時間削減だけでなく、ウィズコロナで求められる対面時間の削減も実現できる。

資料出所：20年10月12日ファミリーマートニュースリリース

◆VRを活用した研修や訓練のメリットはコスト削減と学習効率の向上

受講者を一ヶ所に集めて講義を行う、現場で業務を体験させるといった従来型の企業研修には教えるたびに人的コストがかかる、人によって教え方にばらつきが生じ、知識が標準化されない、業務スキルを座学で伝えることが難しく、学習効率が悪いといった問題があった。

VRを利用した研修や訓練はこれらの問題を克服できると期待されている。たとえば、体験者に強い没入感を与えることで、体験者の意欲が高まり、学習効率の向上が期待できる、学習コンテンツは1度制作すれば、何度でも視聴できる、教え方も統一化でき、知識を標準化できるなどの長所が期待されている。

◆VRは顧客に対するサービス向上にも有効、今後の進展に注目

VRを活用した研修や訓練の企業事例には、ウォルマートやケンタッキーフライドチキン（KFC）、損保ジャパンやJR東日本などの名の知られた企業もある。内容を見ると、ウォルマートやKFCは接客訓練や調理方法などの実務習得に利用している。これらは研修や訓練のコスト削減や効率化を狙いとしている。

一方、損保ジャパンやJR東日本は事故などの疑似体験を通じた安全意識の定着を狙っている。これらの事例はコスト削減や効率化だけでなく、顧客に対するサービスの向上も効果として期待している。

VRを研修や訓練に活用した企業の事例

企業名	概要
ウォルマート	接客訓練にVRを導入。ブラックフライデーのような顧客が殺到する特殊な状況もVRで再現し、対処法を体験学習できるようにしている。
ケンタッキーフライドチキン	フライドチキンの調理方法を学ぶ研修にVRを利用している。効果的にマスターできると評判になっており、従来25分かかっていた研修が10分に短縮。
APカンパニー	居酒屋『塚田農場』や『四十八漁場』を全国に展開中。東京からでも宮崎の養鶏場や処理加工センターを体験できるリアリティのあるVR研修を実施。
損保ジャパン	社員向けVR教育ツールで事故を疑似体験し、事故状況を把握する技術の向上、顧客の気持ちに寄り添った高品質なサービスの提供を狙う。
JR東日本	VRを使った列車への接触や墜落の疑似体験を通じて安全意識定着や事故防止、トラブルへの適切な対応などを効果的に身につけることを期待。
セコム	火災や犯罪などが発生した際の行動を学ぶ研修にVRを導入。再現の難しい状況下での判断と行動を培うためことが狙い。

資料出所：各種公開情報を基に旭リサーチセンター作成。

以上のように、VRを活用した研修や訓練は上手に使えばコストの削減や効率化だけでなく、社員の安全意識や顧客サービス向上の可能性も秘めている。研修や訓練における新しい方法として、その進展に注意しておきたい。 【藤井和則】