

## 1. 背景

対面接客時には、店員と来店客のやりとりに緊張感が伴う。この緊張感の要因として、初対面の店員に対して失礼な印象を与えないように気を使い、会話の内容や態度に過剰に注意を払うことで、心理的な負荷を感じる事が挙げられる。このような緊張感を緩和するために、人ではなくセラピーなどにも用いられる「パペット」を接客に取り入れることを考えた。パペットを介したコミュニケーションにおいては、過剰に社会的規範が意識されないことによって心理的ハードルが緩和され、接客時の緊張感を軽減できるのではないかと考えた。

## 2. 仕掛け

来店から退店まで全てパペット（図1）を用いて接客を行い、人間による対面接客を排除した（図2）。パペット接客の際には、来店客にパペットと会話することができることを示すために、「パペットとおしゃべり0円」という看板を設置した。具体的な接客内容は、呼び込み→お代の受取→コーヒーの抽出→コーヒーの入ったコップの提供→退店挨拶となっている。

実験の効果測定において、定性的な「接客時の来店客の緊張感」を測ることは難しいため、「通行時の出店者（パペット）への声掛け回数」、「来店客数」を代理変数として測定した。これは、「来店前の心理的障壁の高さ」と「接客時の緊張感」には強い関連性があると考えたためである。声掛け回数については、店舗が周囲に与える親しみやすさを反映する指標と考えられるため、これらの測定が妥当だと判断した。

図1：使用パペット

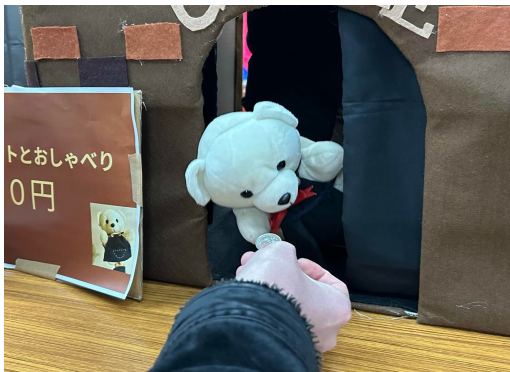


図2：来店客から見える様子



## 3. 実験詳細

日時：2025/1/10(金) 2025/1/20(月)、2025/1/21(水)、1/29(火)各1時間30分  
場所：石橋商店街くるる石橋  
測定項目：見た人数、注視（2秒以上見た）人数、通行時の出店者（パペット）への声掛け回数、来店客数

## 4. 実験結果

表1：人間とパペットによる接客の結果

	通行人数	見た人数	注視人数	声掛け回数	来店客数
人間の接客 (対照群)	1795	837	97	1	1
パペット 接客 (介入群)	2019	671	226	10	0

## 5. 考察と今後の展望

表1より、パペットは人間の接客に比べて、出店者への声掛け回数が多いことがわかる。この要因として、パペットは人と比べて対面時の社会的規範が適用されにくく、来店客が「きちんとした態度で話しかけなければならない」という心理的障壁を感じにくいことが挙げられる。また、パペットの愛嬌のある外見が通行人に親しみやすさを与え、自然と声掛けを促した可能性も考えられる。実際に、パペットに声掛けをしてきた人の多くは、パペットの頭をなでたり握手をするなど、初対面のパペットに対して、親しみを示す振る舞いをしていた。これらの要因により、出店者への声掛け回数の増加につながったと考えられる。

パペットが出店者への声掛けの心理的障壁を緩和させることは、今回の実験で明らかになったものの、来店客数が極端に少ない立地で実験を行ったことにより、接客における緊張感の緩和に有効かどうかは検証できなかった。そのため、今後の展望として、平常時に来店客を見込める場所にて実験を行い、来店客に対して接客時の緊張感を緩和できるかを検証していきたい。